

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS
SPÉCIAUX (GCBS)

À propos de la mise en oeuvre 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 N^o 2

16 NOVEMBRE 2006

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction
2. Avertissement
3. Hypothèses
4. Membres du GCBS
5. Mandat du GCBS
6. Sommaire des activités du GCBS
 - a. Création du GCBS
 - b. Organisation des réunions
 - c. Réunions du GCBS
 - d. Présentation du GCBS à la réunion multilatérale
 - e. Formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs d'ACC
 - f. Visite de l'Hôpital Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Bellevue
 - g. Téléconférences
 - h. Entrevues
 - i. Présentations
 - j. Documents
 - k. Ordres du jour et comptes rendus de discussions
 - l. Exemples de cas pour les vétérans membres du GCBS
 - m. Plans de mise en oeuvre
7. Observations et recommandations
 - a. Généralités
 - b. Examen du rapport n^o 1
 - c. Format des observations et des recommandations
 - d. Services médicaux et de réadaptation
 - e. Programmes, avantages et services
 - f. Réadaptation, entrevue de transition et gestion de cas
 - g. Observations diverses
 - h. Sommaire des entrevues
 - i. Résumé des observations et des recommandations
 - j. Attentes
8. Résumé

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Annexes

Annexe A – Membres du GCBS

- i. Généralités
- ii. Membres du GCBS
- iii. Conseillers ministériels du GCBS
- iv. Anciens membres du GCBS

Annexe B – Présentations et documentation

- i. Présentations
- ii. Entrevues
- iii. Documents présentés par ACC au GCBS
- iv. Documents présentés par le GCBS à ACC.

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

- i. Généralités
- ii. Appendice 1 – Ordre du jour de la réunion des 14 et 15 février 2006
- iii. Appendice 2 – Ordre du jour de la réunion des 14 et 15 juin 2006
- iv. Appendice 3 – Ordre du jour de la réunion du 19 au 21 septembre 2006
- v. Appendice 4 – Compte rendu de discussions de la réunion des 14 et 15 février 2006
- vi. Appendice 5 – Compte rendu de discussions de la réunion des 14 et 15 juin 2006
- vii. Appendice 6 – Compte rendu de discussions de la réunion du 19 au 21 septembre 2006
- viii. Appendice 7 – Ordre du jour de la réunion des 24 et 25 mai 2006, visite du bureau de district de Brampton/Mississauga de la BFC Borden.
- ix. Appendice 8 – Ordre du jour de la réunion du 18 août 2006, Hôpital Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Bellevue

Annexe D – Présentation du GCBS à la réunion multilatérale du 6 avril 2006

Annexe E – Rapport du GCBS portant sur la formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs d'ACC, mars 2006

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre 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. (Cette 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 ce 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 Il s'agit du second d'une série continue de rapports. 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 L'information figurant dans le présent rapport représente l'analyse des données fournies au GCBS par ACC. En conséquence, le GCBS reconnaît que les constatations du présent rapport peuvent être incomplètes ou ne pas tenir compte de tous les faits disponibles.
- b Le GCBS a signalé dans son premier rapport qu'il était au courant des efforts consentis par d'autres groupes indépendants de vétérans qui étudient aussi la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le Groupe attend toujours d'ACC un compte rendu de ces efforts.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- c. Les membres du GCBS ne sont pas des experts de la Nouvelle Charte des anciens combattants, ce dont il faut tenir compte en étudiant les observations et les recommandations du présent rapport.

3. **HYPOTHÈSES**

- a L'on suppose, grâce aux efforts du GCBS, que les programmes, avantages et 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.
- 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 compétences particulier. Le GCBS 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, des services à la famille et des conseillers du GCBS provenant d'ACC.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- 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**

- 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.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Le Ministère 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.
 - 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 l'approbation est confirmée à la réunion suivante.
- c. **Réunions du GCBS**
- i. Le GCBS s'est réuni officiellement trois fois depuis la parution du rapport initial le 26 janvier 2006, aux dates suivantes :
 - 1) à Charlottetown, Î.-P.-É., les 14 et 15 février 2006;
 - 2) à Ottawa, Ont., les 14 et 15 juin 2006;
 - 3) à Edmonton, Alb., du 19 au 21 septembre 2006.
 - ii. Deux réunions ad hoc du GCBS ont eu lieu les 26 et 27 avril et le 8 novembre 2006, à Ottawa, pour étudier certains éléments de la formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs d'ACC en mars 2006 (annexe E) et sur le présent rapport.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

d. **Présentation du GCBS à la réunion multilatérale**

- i. La présidence du GCBS a fait une présentation aux six organismes d'anciens combattants, le 6 avril 2006, dans le cadre des réunions d'ACC à Ottawa sur la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. ACC dispose d'une copie de la présentation, figurant à l'annexe D.

e. **Formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs d'ACC**

- i. Les membres du GCBS ont été invités par ACC à assister à la formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs 3C et 3D du personnel de première ligne d'ACC. Cette formation a été donnée au personnel d'ACC en préparation de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- ii. Six membres du GCBS ont participé à la formation, à trois endroits différents, entre le 6 et 10 mars 2006. Il s'agit de :
 - a. Stéphane Martin, à Ottawa
 - b. Louise Richard, à Ottawa
 - c. Geoff Harbinson, à Ottawa
 - d. Ron Stonehouse, à Mississauga
 - e. D^r Greg Passey, à Vancouver
 - f. Major Brenda Dorsey, à Ottawa.
- iii. Le rapport du GCBS concernant la formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs de mars 2006 a été préparé et présenté à ACC le 27 avril 2006. Une copie de ce rapport figure à l'annexe E du présent rapport.
- iv. Contrairement à la déclaration (paragraphe 2a de l'annexe E) faite dans le rapport du GCBS concernant la formation détaillée sur les politiques et les processus administratifs de mars 2006, selon laquelle des éléments de ce rapport seraient abordés dans le présent rapport n^o 2, le GCBS a décidé que son rapport de mars 2006 était suffisant et qu'aucun commentaire ou évaluation supplémentaires ne seraient faits. Le rapport est essentiellement composé des observations du GCBS, relatives aux préoccupations soulevées par le personnel de première ligne d'ACC, au sujet de la Nouvelle Charte des anciens combattants et des vétérans ayant des besoins spéciaux. Les conseillers ministériels d'ACC de Charlottetown peuvent décider de fournir ou non une rétroaction au GCBS, au sujet des préoccupations soulevées dans le rapport.

f. **Visite de l'Hôpital Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Bellevue**

- i. Le président, le D^r Passey et le D^r Richardson, ont visité l'Hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue, le 18 août 2006, à l'invitation d'ACC et du personnel de

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

l'hôpital. Vous trouverez une copie du programme de la visite à l'appendice 8 de l'annexe C et des observations découlant de cette visite à l'appendice 6 de l'annexe C.

g. **Téléconférences**

- i. En plus des réunions officielles, plusieurs téléconférences, comptant l'ensemble ou une partie des membres du GCBS, selon la disponibilité de chacun, ou des conversations téléphoniques, au besoin, en eu lieu entre les conseillers ministériels d'ACC et le président du GCBS.
 - 1) 21 mars 2006, entre les membres du GCBS;
 - 2) 5 juillet 2006, entre le président du GCBS et Rob Campbell, du secrétariat d'ACC;
 - 3) 5 juillet 2006, entre le président du GCBS et Rob Campbell, du secrétariat d'ACC;
 - 4) 28 août 2006, entre le président du GCBS et M. W.D. Mogan, directeur exécutif du Groupe de travail sur la modernisation des programmes et des services;
 - 5) 7 septembre 2006, entre M. W.D. Mogan, directeur exécutif du Groupe de travail sur la modernisation des programmes et des services, Ken Miller, directeur, Direction des politiques en matière de programmes et le président du GCBS;
 - 6) 25 octobre 2006, entre le président du GCBS et M. W.D. Mogan, directeur exécutif du groupe de travail sur la modernisation des programmes et des services;
 - 7) 15 novembre 2006, entre le président du GCBS, et Stacey Ferguson du secrétariat d'ACC.

h. **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. Des entrevues ont été effectuées à Halifax, Borden, Brampton/Mississauga et Edmonton.
- iii. De façon à obtenir des commentaires honnêtes de la part des vétérans, toutes les discussions sont demeurées confidentielles, aucune documentation à ce sujet n'a été conservée et aucun membre d'ACC n'était présent au cours des entrevues. Cependant, le GCBS a tenu compte des préoccupations soulevées au cours des entrevues dans la partie sur les observations et les recommandations du présent rapport.
- iv. À ce jour, de nombreux vétérans ayant passé l'entrevue sont toujours en service et n'en sont pas encore à l'étape de transition vers la Nouvelle Charte des anciens combattants, à laquelle ils seront assujettis. Le GCBS devra donc ultérieurement faire passer des entrevues supplémentaires à certains vétérans, pour évaluer l'efficacité de l'équipe des

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

services aux clients d'ACC et des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

i. **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.

j. **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 le GCBS figure à l'annexe B.

k. **Ordres du jour et comptes rendus de discussions**

- i. Une copie de tous les ordres du jour et de tous les comptes rendus de discussions effectués depuis le rapport initial figure à l'annexe C.

l. **Exemples de cas pour les vétérans membres du GCBS**

- i. À la réunion de février 2006 du GCBS à Charlottetown, Verna Bruce, sous-ministre déléguée, a offert de demander à ACC d'envisager un scénario comparatif conçu pour chaque vétéran membre du GCBS, afin de démontrer les forces des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants par rapport à ceux de la *Loi sur les pensions*. Les cinq vétérans ont accepté cette offre; cependant, le scénario comparatif est toujours attendu. Les employés d'ACC de tous les niveaux ont déclaré que ces exemples de cas étaient devenus très difficiles à produire et se sont questionnés sur ce que les résultats démontreraient. ACC a déclaré que des exemples de cas génériques ont déjà été élaborés et distribués.
- ii. Le GCBS a la tâche de déterminer si les programmes, les avantages et les services de la Nouvelle Charte des anciens combattants comportent des lacunes, ce qui suppose une comparaison avec les programmes, les avantages et les services précédents. Plutôt que de se fonder sur des exemples génériques, il est logique de choisir les cinq vétérans ayant des besoins spéciaux du GCBS pour effectuer une comparaison en situation réelle.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

m. **Plans de mise à œuvre**

- i. Juste avant la réunion du GCBS en septembre 2006, le président a présenté trois plans de mise en œuvre. Ces plans sont nécessaires pour adéquatement organiser les activités du GCBS. Le présent rapport était déjà bien avancé lorsque ces plans ont été présentés. Il a été décidé que les plans de mise en œuvre feraient l'objet de discussions et seraient adoptés après la réunion de décembre 2006 et qu'ACC fournirait de l'aide pour les préparatifs. Les trois premiers plans de mise en œuvre orientent les activités du GCBS sur les volets suivants :
 - a. Les lacunes de la Nouvelle Charte des anciens combattants sur le plan des avantages et des services offerts aux vétérans ayant des besoins spéciaux (GCBS-2006/2007-1);
 - b. Les besoins des familles des vétérans ayant des besoins spéciaux, selon la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCBS-2006/2007-2);
 - c. Les femmes vétérans ayant des besoins spéciaux, selon la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCBS-2006/2007-3).
- ii. Le GCBS a l'intention de se servir des trois plans de mise en œuvre comme point de départ pour orienter ses efforts. D'autres plans seront adoptés bientôt, et pourraient comprendre les sujets suivants :
 - a. la gestion de cas et l'entrevue de transition;
 - b. les réservistes;
 - c. les vétérans célibataires.

7. **OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS**

a **Généralités**

- i. Les changements occasionnés par l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le 1^{er} avril 2006, sont profonds. ACC doit reconnaître que la période d'apprentissage est ardue pour les anciens combattants, les vétérans, les associations et les organismes qui les appuient, ainsi que pour le personnel de première ligne dans les bureaux de district d'ACC. Les observations et les recommandations contenues dans le présent rapport et dans d'autres rapports portent sur les lacunes potentielles des programmes, avantages et services.
- ii. On a présenté au GCBS des données démographiques, statistiques et financières, des prévisions sur les coûts, ainsi que le coût des programmes, des avantages et des services, mais l'information ne permet pas de déterminer clairement si les vétérans sont mieux servis, sur tous les plans, avec la Nouvelle Charte des anciens combattants, par rapport à la *Loi sur les pensions*. Il est clairement entendu que la comparaison est

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

difficile entre les programmes, avantages et services offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants et ceux offerts en vertu de la *Loi sur les pensions*. Il est d'une importance cruciale que la Nouvelle Charte des anciens combattants ne désavantage pas les vétérans du Canada, par rapport aux programmes, avantages et services offerts dans le cadre de la *Loi sur les pensions*. La Nouvelle Charte des anciens combattants, servant les vétérans du nouveau millénaire, doit favoriser davantage qu'auparavant la santé et le bien-être général des vétérans. Tout résultat inférieur est inacceptable et ne sera pas appuyé par le GCBS.

- b. **Examen du rapport n^o 1** Le premier rapport du GCBS comprenait 41 observations et 80 recommandations. Les conseillers ministériels d'ACC ont examiné ce rapport et ont transmis au GCBS des commentaires verbaux et écrits. Le GCBS est conscient que son rôle est consultatif et apprécie la rétroaction des conseillers ministériels d'ACC au sujet des préoccupations soulevées.
- c. **Format des observations et des recommandations** Cette partie du rapport suivra le modèle employé par le GCBS dans le premier rapport du 26 janvier 2006, soit sous forme d'observations suivies de recommandations. Les observations et les recommandations sont regroupées selon les catégories suivantes :
- i. Services médicaux et de réadaptation
 - ii. Programmes, avantages et services
 - iii. Réadaptation, entrevue de transition et gestion de cas
 - iv. Observations diverses
 - v. Sommaire des entrevues
 - vi. Résumé des observations et recommandations
 - vii. Attentes
- d. **SERVICES MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION**
- i. **Généralités** ACC doit se montrer davantage proactif et plus réceptif aux besoins des vétérans. Il faut se pencher sur les problèmes de ressourcement et apporter des améliorations; les communications avec les vétérans doivent être aussi améliorées, ce qui, selon le GCBS, constituent deux volets d'importance cruciale. Ces préoccupations ont été ressenties sous forme de vives craintes dans presque toutes les entrevues menées à ce jour auprès de vétérans et de leur famille.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- ii. **Répertoire des fournisseurs de service** Le personnel d'ACC est inévitablement le premier à répondre à la myriade de demandes de vétérans et de leur famille. Actuellement, il n'y a pas assez d'information sur les fournisseurs de services, tant de la région où habite le vétéran ou de celle où il sera relocalisé une fois revenu à la vie civile. Ce manque d'information est d'autant plus grave pour les vétérans ayant des besoins spéciaux uniques et souvent multiples.

Recommandation : Afin d'offrir un meilleur service d'aide, ACC doit adopter une approche plus communautaire par laquelle les bureaux de district travailleraient plus étroitement avec les fournisseurs de services locaux. Le cas de chaque vétéran ne se résume pas à un incident isolé, mais suppose plutôt une série d'opérations, d'activités, de parties concernées et de documents connexes. Par conséquent, les gestionnaires de cas d'ACC doivent structurer les dossiers de façon à refléter ces différentes composantes. Les bureaux de district doivent créer et tenir à jour un répertoire de fournisseurs de services. Les fournisseurs de services figurant dans le répertoire devraient idéalement avoir l'expérience d'ACC et des vétérans. Cette liste devrait aider le gestionnaire de cas à élaborer un plan approfondi en sachant quels services sont offerts localement.

- iii. **Centres d'autorisation de traitements (CAT) d'ACC - Accès et approbations**

Des traitements particuliers (à base de médicaments) proposés par des médecins spécialistes ont été annulés ou refusés par les centres d'autorisation de traitements d'ACC, au détriment des vétérans.

Recommandations

- 1) Les médecins spécialistes doivent avoir un accès direct à leur centre d'autorisation de traitements d'ACC respectif, pour que le traitement recommandé soit approuvé immédiatement, en fonction de leur diagnostic ou opinion professionnelle. Pour les traitements à base de médicaments, le spécialiste serait en mesure de communiquer directement avec le CAT – Produits pharmaceutiques d'ACC pour obtenir une approbation immédiate, ce dont le vétéran profiterait, car il n'y aurait plus d'attente pour obtenir une approbation.
- 2) Il faut réévaluer la couverture de la Croix Bleue pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, passant par le CAT, essentiellement pour les médicaments. Si un médicament ne figure pas sur le formulaire de la Croix Bleue ou d'ACC, la procédure recommandée pourrait être le partage des coûts et le vétéran en paierait une partie. Une gestion de cas complète au moment de la libération permettra de déterminer tous les besoins des membres des FC effectuant une transition vers la vie civile. Le rôle du gestionnaire de cas devrait être de surveiller les progrès accomplis par le vétéran, de travailler de concert avec le MDN et les équipes interdisciplinaires d'ACC, ainsi que d'aider le vétéran à se préparer à la libération. Le plan d'intervention mis au point par le gestionnaire de

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

cas d'ACC et par le client est l'élément fondamental de l'intégration de tous les besoins médicaux, y compris les ordonnances, les aides à la vie quotidienne et les produits hors pharmacopée, qui sont essentiels à l'atteinte des objectifs de réadaptation du vétéran. Cela permettrait de garantir que le traitement passe avant le processus d'appel, que les besoins des vétérans ont priorité sur le fardeau administratif.

- 3) Par exemple, le Formulaire des médicaments d'ACC devrait regrouper les formulaires de toutes les provinces, afin d'offrir un service très complet, sans inégalités régionales. Cette initiative devrait être mise en œuvre dans tous les CAT d'ACC (Programmes de choix).
 - 4) Le problème des services offerts par les CAT d'ACC pourrait être d'ordre systémique, leur fonctionnement ne favorisant pas nécessairement l'intérêt des vétérans. En conséquence, une étude indépendante visant à faire un examen des processus et des procédures des CAT d'ACC permettrait de s'assurer de la mise en œuvre de services répondant de façon optimale aux besoins des vétérans et des médecins spécialistes.
- iv. **Appui aux familles.** Les FC offrent une aide pour les frais de déplacement et d'hébergement du conjoint ou conjoint de fait qui accompagne le vétéran devant suivre un traitement spécialisé dans un établissement hors de sa région. ACC ne fournit pas ce service, ce qui accroît le degré d'anxiété des familles, et ce sont souvent elles qui doivent payer les frais de déplacement. Cela peut aussi nuire à l'efficacité du régime de traitements spécialisés.

Recommandation : ACC doit fournir un financement pour le déplacement et l'hébergement du conjoint qui accompagne le vétéran devant suivre un traitement spécialisé dans un établissement hors de sa région.

- v. **Accès aux services pour les vétérans ayant des besoins spéciaux** Les vétérans ayant des besoins spéciaux peuvent avoir à passer des tests spécialisés pour confirmer un diagnostic et établir les protocoles de traitement. L'attente pour passer ces tests et déterminer la meilleure façon de procéder peut causer un stress inutile et potentiellement entraîner une aggravation de problèmes physiques et mentaux. En outre, puisque les programmes, avantages et services offerts par ACC sont fondés uniquement sur une évaluation médicale du vétéran, les délais d'attente peuvent avoir un effet nuisible sur le vétéran et sa famille.

Recommandation : Des services devraient être offerts, sans délai, aux vétérans ayant des besoins spéciaux aux frais d'ACC pour les tests comme l'IRM et les tomodensitogrammes, et les consultations avec des spécialistes, de sorte qu'un traitement adéquat soit offert sans tarder, pour favoriser l'amélioration de la santé globale du vétéran ayant des besoins spéciaux. Le recours aux établissements de soins

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

de santé privés et provinciaux partout au Canada doit être possible si le temps d'attente est inacceptable.

- vi. **Coûts du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).** Les cotisations mensuelles retenues pour le RSSFP peuvent totaliser plus de 350 \$ annuellement, pour le régime familial de base. De plus, le RSSFP ne fournit qu'une couverture partagée et le vétéran doit payer un pourcentage des frais facturés pour des services offerts aux membres de la famille.

Recommandations

- 1) Les vétérans ayant des besoins spéciaux ne devraient pas payer de cotisations pour le régime familial de base du RSSFP.
- 2) Les vétérans ayant des besoins spéciaux ne devraient pas payer un pourcentage des frais pour les services offerts aux membres de la famille.

e. **PROGRAMMES, AVANTAGES ET SERVICES**

- i. **Généralités** Le GCBS demeure très préoccupé de l'ensemble des avantages financiers offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, particulièrement pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, tout au long de leur vie. Les programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte sont particulièrement centrés sur le bien-être, la réadaptation et la réinsertion, en partant de l'hypothèse voulant que le vétéran guérira suffisamment bien de ses blessures. Cela n'est pas nécessairement le cas des vétérans ayant des besoins spéciaux. Souvent, les blessures sont catastrophiques et causent un handicap permanent, sans possibilité de rémission, et les plans visant le bien-être et la réadaptation, tenant pour acquis que le vétéran guérira, ne s'appliquent pas nécessairement aux vétérans ayant des besoins spéciaux. Cette opinion est corroborée par la déclaration d'ACC, selon laquelle les vétérans ayant des besoins spéciaux ne sont pas mentionnés dans la Nouvelle Charte des anciens combattants et que l'accent est plutôt mis sur la réussite de la transition vers la vie civile. Les vétérans ayant des besoins spéciaux pourraient ne jamais réintégrer la vie civile. Dans le numéro *Salut!* Été 2006, on peut lire que

la Nouvelle Charte des anciens combattants offre un éventail complet de programmes axés sur le mieux-être qui visent à aider les vétérans des Forces canadiennes (CF) à faire la transition à la vie civile. La Nouvelle Charte vise principalement à aider les militaires récemment libérés des Forces ou ceux sur le point de l'être à bien réintégrer la vie civile.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- ii. **Indemnité d'invalidité** L'indemnité d'invalidité n'a pas été bien perçue par le GCBS, par d'autres organismes d'anciens combattants et par les vétérans eux-mêmes. La mauvaise utilisation de cette indemnité soulève des préoccupations, à savoir, la façon dont le montant est calculé, le moment où l'aide est fournie, et l'absence de ligne d'urgence ou d'aide à long terme. ACC doit envisager une série d'options différentes concernant la façon d'administrer l'indemnité d'invalidité.

Recommandations :

- 1) Offrir le choix entre un montant forfaitaire ou un versement annuel.
 - 2) Offrir une combinaison de montant forfaitaire et de versement annuel.
 - 3) Fournir une indemnité d'invalidité plus importante pour les vétérans ayant des besoins spéciaux et qui ont subi une blessure catastrophique (autres que les vétérans qui ont plusieurs affections cumulatives ouvrant droit à pension).
 - 4) Envisager une indemnité d'invalidité annuelle supplémentaire calculée à partir du montant initial de l'indemnité d'invalidité et de l'indice du coût de la vie. Par exemple, si l'indemnité d'invalidité est de 100 000 \$ et que l'indice du coût de la vie est de 2,5 % pour une année donnée, alors l'indemnité d'invalidité annuelle supplémentaire sera de 2 500 \$ pour cette année-là.
 - 5) ACC doit faire un suivi étroit du programme d'indemnité d'invalidité pour veiller à ce qu'il soit équitable et qu'il réponde aux besoins des vétérans. Si, au fil du temps, l'indemnité d'invalidité ne répond pas aux besoins des nouveaux vétérans, ACC devrait apporter les correctifs qui s'imposent. Cela comprend le fait d'envisager de revenir à un système mensuel, similaire à celui de la pension d'invalidité de la *Loi sur les pensions*, même si cela suppose une réévaluation du Conseil du Trésor.
- iii. **Liste de vérification** Selon les entrevues du GCBS menées auprès des militaires sur le point d'être libérés pour des raisons médicales, ces derniers connaissent sommairement les programmes, avantages et services offerts par ACC, mais manquent de renseignements suffisamment détaillés pour être en mesure de prédire leur situation à court ou à long terme. Malgré le site Internet, les brochures et les dépliants, les militaires et leur famille ne sont pas au courant des programmes, avantages et services particuliers auxquels ils pourraient être admissibles, jusqu'au moment où ils sont libérés des FC et deviennent des clients d'ACC. Malgré les meilleures intentions des gestionnaires de cas dans leurs efforts de décrire les programmes, avantages et services, un manque d'information et de compréhension demeure. La détermination rapide de l'admissibilité potentielle réduira la pression et le stress liés au fait de quitter la vie militaire.

Recommandation : Créer une liste normalisée de programmes, avantages et services, adaptée au membre libéré, en fonction de son admissibilité potentielle au moment de la

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

libération. Cette liste de vérification serait remise au membre ou au parent proche au moment de l'entrevue de transition et de l'élaboration du plan d'intervention.

- iv. **Prestation de retraite supplémentaire (PRS)** Le GCBS a constaté que d'autres options peuvent être envisagées pour ce qui est de l'administration de la prestation de retraite supplémentaire. Le fait de retenir le paiement de la prestation de retraite supplémentaire jusqu'à ce que le membre atteigne l'âge de 65 ans, puis d'ensuite fournir un montant forfaitaire empêche le membre de profiter d'une croissance de l'intérêt sur investissement à long terme. Le montant de 2 % par année remis à l'âge de 65 ans ne comprend aucun intérêt. Il y a aussi une question de parité avec d'autres régimes parallèles au sein de la fonction publique, pour lesquels les montants peuvent être supérieurs, et de l'intérêt est alors reçu.

Recommandations : ACC doit offrir l'option des paiements annuels pour la prestation de retraite supplémentaire, ce qui permet la croissance de l'investissement au cours de la vie du vétéran.

- 1) Fournir la prestation avant l'âge de 65 ans pour maximiser la croissance de l'intérêt à long terme. Envisager des versements annuels pouvant être transférés dans un REER, sans impôts.
- 2) Offrir le choix de transférer la prestation de retraite dans un REER, sans impôts.
- 3) S'assurer qu'il y a, au minimum, équivalence par rapport à d'autres régimes de la fonction publique.
- 4) Permettre au vétéran de cotiser de façon égale, s'il est en mesure de le faire.

- v. **Allocation pour perte de revenus (APR)** L'allocation pour perte de revenus n'est pas équitable car elle tient compte du grade du vétéran. L'allocation pour perte de revenus fournit une garantie aux candidats admissibles de l'ordre de 75 % du salaire avant blessure, mais se fonde sur le grade au moment de la blessure et, par exemple, il y a une grande différence entre le grade de caporal et de capitaine. L'allocation pour perte de revenus est injuste envers les vétérans dont le salaire est moins élevé car elle est fondée sur le grade. ACC ne fait pas le suivi des statistiques en fonction du grade, mais cette allocation est uniquement fondée sur le grade. D'autre part, elle ne tient pas compte de l'avancement professionnel si le militaire avait terminé son service. L'allocation pour perte de revenus juge le mode de vie du militaire en fonction de son grade, ce qui ne lui rend pas nécessairement justice. En outre, l'allocation pour perte de revenus pourrait ne pas être équivalente ou équitable par rapport à d'autres régimes de la fonction publique. Enfin, de nombreux Canadiens travaillent après l'âge de 65 ans et le fait que l'allocation pour perte de revenus se termine à 65 ans pourrait être perçu comme étant désavantageux. ACC doit réévaluer l'allocation pour perte de revenus pour la rendre plus équitable.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandations :

- i. S'assurer de l'équivalence, au moins, entre l'allocation pour perte de revenus et d'autres régimes de la fonction publique, en ce qui concerne, entre autres, ce qui est considéré comme des déductions et ce qui est imposé.
- ii. Prendre en compte les fonctions du militaire pendant son service et envisager un scénario de carrière qui soit juste au moment de calculer le montant de l'allocation pour perte de revenus.
- iii. Augmenter l'allocation pour perte de revenus tous les ans, en fonction des échelons salariaux actuels et des taux d'augmentation de salaire annuel des FC.
- iv. Tenir compte de la gravité de la blessure et de la possibilité que le vétéran ne retourne jamais sur le marché du travail de façon productive, comme critère pour que le taux de l'allocation pour perte de revenus soit supérieur à 75 % pour les vétérans ayant des besoins spéciaux (en plus d'autres avantages comme l'allocation pour incapacité permanente).
- v. Reconnaître que de nombreux Canadiens travaillent après l'âge de 65 ans et la tendance généralisée dans l'industrie qui est d'augmenter l'âge de la retraite obligatoire; l'allocation pour perte de revenus ne devrait donc pas se terminer à l'âge de 65 ans, et certains recommandent même qu'elle soit permanente et non imposable.
- vi. **Aide au placement** Les vétérans ayant des besoins spéciaux, en raison de leurs blessures, pourraient ne pas être en mesure de tirer parti d'initiatives d'aide au placement. Bien que ce ne soit pas ce que souhaite ACC, les employeurs doivent accepter certains risques en engageant des vétérans handicapés.

Recommandation : Les statistiques de placement de vétérans ayant des besoins spéciaux doivent être suivies par ACC, qui doit aussi envisager des incitatifs encourageant les employeurs à engager des vétérans handicapés.

- vii. **Visite de vétérans ayant des besoins spéciaux** Selon l'expérience tirée des entrevues du GCBS menées auprès de vétérans, l'interaction personnelle avec des gestionnaires de cas d'ACC est essentielle afin d'adéquatement déterminer quels sont les programmes, avantages et services qui seront nécessaires au cours de la vie du vétéran, à mesure que sa situation évoluera. De nombreux vétérans et leur famille ne sont pas en mesure de demander de l'aide, sont trop fiers, ou ignorent qu'ils peuvent le faire et n'en profitent pas. Cependant, une visite à domicile du gestionnaire de cas permettra de détecter les problèmes pour lesquels ACC offre des programmes de soutien. Ces visites permettraient à ACC de fournir de meilleurs soins, plus complets. Les problèmes de ressourcement d'ACC ne devraient pas être un obstacle à ce service.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Recommandation : Les vétérans ayant des besoins spéciaux, particulièrement ceux qui reçoivent l'ADP, doivent recevoir, au moins, une visite semestrielle d'un gestionnaire de cas d'ACC pour veiller à la qualité de leur niveau de vie et pour s'assurer qu'ils bénéficient de programmes, d'avantages et de services adéquats.

f. **RÉADAPTATION, ENTREVUE DE TRANSITION ET GESTION DE CAS**

i. **Généralités** Le GCBS est très préoccupé au sujet de la capacité d'ACC de fournir en temps opportun les programmes, avantages et services offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Des problèmes systémiques à savoir, le fait que la bureaucratie n'a pas encore délégué les pouvoirs au personnel de première ligne, le manque de personnel de première ligne et la lourdeur du processus de demande empêchent ACC de fournir le meilleur service possible aux vétérans.

ii. **Approbation des demandes.** Dans les entrevues menées par le GCBS auprès de vétérans du GCBS, il a été mentionné qu'il y avait des délais pour bénéficier des programmes, avantages et services, car ces services ne peuvent être approuvés avant qu'un plan d'intervention soit élaboré et que le membre soit libéré des FC. Des améliorations au processus d'approbation des demandes contribueraient grandement au bien-être global du membre en transition.

Recommandation : Il faut déterminer aussi vite que possible quels sont les besoins de réadaptation du vétéran et les services connexes faisant partie du plan d'intervention et du protocole de gestion de cas, particulièrement pour les membres libérés pour des raisons médicales. Les demandes concernant des programmes, des avantages et des services d'ACC doivent être présentées et approuvées *avant la libération* pour qu'elles soient mises en œuvre immédiatement au moment de la date de libération, afin que la transition se fasse en souplesse, sans délai.

iii. **Ressourcement** Selon des entrevues menées par le GCBS auprès de vétérans, tous ont déclaré recevoir peu d'aide ou aucune aide pour la préparation des différents documents relatifs aux demandes présentées à ACC. Malgré la politique et les processus d'ACC, il est clair que les vétérans ne reçoivent pas toute l'aide et l'orientation dont ils ont besoin en raison du manque de personnel perçu dans les bureaux de district d'ACC. De plus, les membres des FC sur le point d'être libérés pour des raisons médicales ne sont pas certains du moment où commence la planification de cas en vue de la réadaptation. Le GCBS ne comprend pas comment ACC sera en mesure d'administrer les différents régimes des vétérans (*Loi sur les pensions*, Nouvelle Charte des anciens combattants et régime combiné) sans un examen complet de la capacité du personnel de première ligne d'exécuter les tâches requises pour répondre aux besoins des vétérans.

Recommandations

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- 1) ACC doit se pencher sur le problème de ressourcement perçu et le régler et, au besoin, augmenter l'effectif dans les bureaux de district pour s'assurer que la qualité des services n'est pas diminuée.
- 2) En adoptant une approche fondée sur les risques pour l'affectation de ressources, ACC doit mener des examens internes des services de première ligne dans les bureaux de district, afin de déterminer si des ressources sont nécessaires afin d'offrir les services ou si une meilleure affectation des ressources s'impose.
- 3) Les gestionnaires de cas d'ACC doivent expliquer leur rôle au vétéran, car il peut y avoir de la confusion entre le rôle des gestionnaires de cas des FC et celui d'ACC, et les vétérans doivent comprendre la différence.
- 4) Il faut demander aux gestionnaires de cas (conseillers de secteur) d'être davantage proactifs, accessibles et réceptifs aux besoins et aux demandes des vétérans et de leur famille.
- 5) Un agent de pension d'ACC devrait être en poste dans toutes les bases des FC. Les gestionnaires de cas du MDN pourraient diriger les membres des FC sur le point d'être libérés à l'agent de pension pour entamer le processus de demande.

g. **OBSERVATIONS DIVERSES**

- i **Généralités** Les membres du GCBS sont souvent mis au fait, par diverses sources, de problèmes entourant ACC et les vétérans. Alors que l'objectif du GCBS est de déterminer les lacunes de la Nouvelle Charte des anciens combattants à l'égard des vétérans ayant des besoins spéciaux, certaines préoccupations n'appartiennent pas nécessairement à cette catégorie.
- ii **Examen de la Nouvelle Charte des anciens combattants** Le GCBS, sans ignorer tous les efforts consacrés par ACC pour créer la Nouvelle Charte des anciens combattants, insiste sur le fait qu'ACC doit demander aux comités parlementaires et sénatoriaux d'effectuer des examens et de donner, une fois pour toutes, la confirmation incontestable que la Nouvelle Charte des anciens combattants répond adéquatement aux besoins des vétérans.

Recommandation : ACC doit demander aux comités permanents de la défense nationale et des anciens combattants du Parlement et du Sénat de mener des examens approfondis de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ces examens devraient être effectués comme si le Parlement et le Sénat faisaient un premier examen de la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (LMRIMVFC), projet de loi C-45.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- iii **Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)** Le GCBS salut la récente initiative d'ACC de choisir des vétérans comme membres du TACRA. Sans compter ce récent changement, le GCBS a constaté que certains cas présentés devant le TACRA ont été refusés en raison de l'absence de rapports d'incidents ou du manque de documents dans le dossier médical des militaires. La plupart des membres du TACRA qui statuent si une blessure est liée au service connaissent bien peu la profession militaire et ne disposent pas nécessairement des connaissances et de l'expérience nécessaires pour prendre une décision éclairée. Les vétérans et les décideurs seraient grandement avantagés par des experts en la matière, qui contribueraient à ce que le TACRA demeure pertinent.

Recommandation : Le TACRA, par le truchement du MDN, devrait communiquer avec les conseillers professionnels et de secteur des FC pour obtenir des conseils, lorsque l'avis d'experts au sujet de l'occurrence et de la fréquence d'affections liées au service profiterait aux vétérans dans la présentation de leur demande.

- iv **Sainte-Anne-de-Bellevue**. Les membres du GCBS ont visité l'établissement de Sainte-Anne-de-Bellevue en août 2006 et ont constaté des lacunes intraministérielles dans la prestation des régimes de traitement approuvés, qui ont causé l'échec de traitement. Cette évaluation est fondée sur des commentaires du personnel de première ligne d'ACC, selon lesquels les régimes de traitement nécessitant des programmes de traitements successifs étaient mis en péril en raison de délais injustifiés, qui auraient pu être évités, dans les communications intraministérielles. Le gestionnaire de cas doit organiser le calendrier des traitements pour le vétéran, les spécialistes requis et les programmes intraministériels connexes.

Recommandation : ACC doit s'assurer que les traitements approuvés supposant des programmes de traitement successifs ne sont pas mis en péril en raison de délais injustifiés, qui auraient pu être évités, dans les communications intraministérielles. Le gestionnaire de cas doit organiser le calendrier des traitements pour le vétéran, les spécialistes requis et les programmes intraministériels connexes.

h. **SOMMAIRES DES ENTREVUES**

- i. **Généralités** Le GCBS a eu l'occasion unique de communiquer avec des vétérans provenant de partout au Canada, y compris des vétérans ayant des besoins spéciaux. Malgré la distance qui sépare les vétérans, ils ont soulevé des préoccupations similaires. Voici un sommaire des observations et des recommandations glanées à partir de différentes entrevues avec des vétérans.
- ii. **Anxiété et stress** Presque tous les vétérans interrogés ont éprouvé un degré élevé d'anxiété dans leurs rapports avec le personnel d'ACC, le processus de transition et l'inconnu. Dans de nombreux cas, les observations et recommandations formulées dans le présent rapport peuvent être directement liées à l'anxiété et au stress des vétérans.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

Les facteurs de stress principaux énumérés ci-dessous sont perçus par les vétérans et leur famille comme des obstacles à leur transition et à leur réadaptation.

- 1) L'incapacité de communiquer directement avec le gestionnaire de cas.
 - 2) La confusion entre le rôle des gestionnaires de cas, des conseillers de secteur, et des agents de services aux clients, etc.
 - 3) L'absence de réponse des gestionnaires de cas et du bureau de district aux demandes de renseignements.
 - 4) Le manque de compassion du personnel d'ACC.
 - 5) L'indifférence du personnel d'ACC.
 - 6) Le Bureau de services juridiques des pensions a été jugé comme étant « cruel et insensible » et a mis beaucoup trop de temps à traiter les dossiers.
 - 7) Le changement de personnel et le fait d'avoir de nouveau certaines conversations avec les nouveaux employés.
- iii. **Coopération interministérielle** Les membres des FC grièvement blessés (GB) et très grièvement blessés (TGB) ayant des blessures catastrophiques deviendront inévitablement des vétérans ayant des besoins spéciaux pour ACC. L'équipe de gestion intégrée de cas des FC travaille avec le membre des FC et sa famille dès que possible après la blessure; cependant, l'équipe des services aux clients d'ACC n'intervient que plus tard dans le processus, habituellement lorsque la date de libération est déterminée, ce qui est trop tard pour assurer une transition en souplesse.

Recommandations

- 1) Amélioration de la coopération avec les équipes intégrées de soutien des FC (équipes de gestion de cas).
 - 2) Intervention plus rapide de l'équipe des services aux clients d'ACC pour les vétérans grièvement blessés (GB) et très grièvement blessés (TGB).
- iv. **Communications**. Des vétérans ont affirmé que bien souvent, ils ne comprenaient pas les renseignements provenant d'ACC.

Recommandations

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

- 1) L'utilisation d'un « navigateur » (recommandé par Muriel Westmoreland) aiderait le vétéran à comprendre toute la documentation et les formulaires de demande d'ACC.
 - 2) La coopération avec les équipes intégrées de soutien des FC (équipes de gestion de cas) doit être améliorée.
 - 3) Une liste de vérification des programmes, avantages et services et une explication du lien avec le vétéran et sa famille (voir section 7e.iii.).
 - 4) La capacité pour le vétéran de changer de gestionnaire de cas d'ACC dans l'éventualité d'un conflit interpersonnel.
 - 5) Utilisation du courriel. (Le GCBS constate que selon les enquêtes d'ACC, l'utilisation d'Internet est généralisée; malgré cela, l'utilisation du courriel est nulle et ACC continue d'envoyer des lettres).
- v. **La famille.** Des vétérans sentent qu'ACC ne tient pas compte des familles, malgré son mandat. Ils estiment que les familles sont ignorées.

Recommandations

- 1) Il faut corriger le fait d'avoir retiré les prestations pour le conjoint et les enfants de Nouvelle Charte des anciens combattants sans les avoir remplacées par une solution concrète, peut-être en envisageant une allocation pour le conjoint et les enfants.
- 2) Des mécanismes de soutien au conjoint, comme l'accès à des conseillers familiaux ou conjugaux, doivent être mis sur pied pour protéger l'intégrité de la famille.
- 3) Afin d'empêcher que l'indemnité d'invalidité ne fasse l'objet d'abus, des contrôles financiers obligatoires devraient être instaurés.
- 4) Améliorer l'accès aux études pour le vétéran, y compris les études universitaires. Dans les cas où le vétéran n'est pas en mesure d'en profiter, offrir cette possibilité au conjoint.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

i. **RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS**

- i. Le présent rapport contient environ vingt observations et 45 recommandations soumises à l'examen d'ACC. D'abord et avant tout, le degré d'anxiété et de stress des vétérans, particulièrement ceux qui ont des besoins spéciaux, et de leur famille, en raison de la transition de la vie militaire à la vie civile. Ce stress et cette anxiété découlent d'un certain nombre de facteurs, dont certains sont clairs et d'autres moins.
- ii. Les problèmes qui préoccupent le GCBS et dont fait état le présent rapport se résument comme suit :
 - 1) Les problèmes de ressourcement perçus d'ACC en personnel qualifié, en nombre suffisant, pour l'administration de la *Loi sur les pensions*, de la Nouvelle Charte des anciens combattants et du régime combiné.
 - 2) Les communications à tous les niveaux : l'équipe des services aux clients d'ACC, le vétéran, sa famille, les médecins spécialistes, les ressources communautaires, les partenaires et tous les fournisseurs de services.
 - 3) Les enjeux en matière de soins de santé, de coût et de couverture.
 - 4) L'équivalence, au minimum, par rapport à d'autres régimes de la fonction publique.
 - 5) Des préoccupations financières, y compris la sécurité financière à long terme, particulièrement pour les vétérans ayant des besoins spéciaux et leur famille.
 - 6) Attention insuffisante accordée aux familles des vétérans par ACC.
 - 7) La nécessité pour ACC de comprendre l'intensité du stress et de l'anxiété des vétérans et leur famille.
 - 8) L'opinion des vétérans et de leur famille ne peut être sous-estimée.

j. **ATTENTES**

- i. Le GCBS nourrit certaines attentes à l'égard du présent rapport et des rapports précédents. Le Groupe s'attend à ce qu'ACC fournisse une rétroaction rapide au sujet des recommandations jugées utiles, et qu'il donne une explication lorsqu'une recommandation n'a pas été retenue.
- ii. D'autres plans de mise en œuvre seront peut-être nécessaires pour orienter les activités du GCBS sur des lacunes particulières dans les programmes, avantages et services, sans toutefois limiter les activités du GCBS.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF AD HOC SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 2

À propos de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants

8. **RÉSUMÉ**

- a. ACC doit poursuivre son examen de la situation pour s'assurer que le vétéran n'est pas moins bien traité avec la Nouvelle Charte des anciens combattants qu'avec la *Loi sur les pensions*. Toute réduction aux programmes, avantages et services d'ACC sera perçue d'un mauvais œil par les vétérans pendant des générations. ACC doit veiller à ce que la Nouvelle Charte des anciens combattants soit clairement supérieure, à tous points de vue, à la *Loi sur les pensions*, et qu'elle soit au moins équivalente aux autres régimes de la fonction publique. La conception des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants ne devrait pas suivre une logique « donnant, donnant » conditionnée par les coûts découlant de ces services. Au contraire, tous les programmes, avantages et services devraient être conçus en fonction des besoins des vétérans et de ce qui est bon pour eux et leur famille. Il existe une perception selon laquelle les programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants sont moins avantageux en raison de considérations budgétaires et non de ce qui est le mieux pour les vétérans.
- b. 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 devrait pas simplement impartir ou s'appuyer sur d'autres programmes provinciaux ou fédéraux pour offrir des programmes, des avantages et des services aux vétérans ayant des besoins spéciaux ou leur famille sans assurer la mise en place de mesures de protection.
- c. ACC doit se soumettre à un examen public impartial des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants afin d'établir, une fois pour toutes, que la Nouvelle Charte des anciens combattants est supérieure au régime précédent, à tous points de vue, et particulièrement pour les vétérans ayant des besoins spéciaux qui pourraient ne jamais guérir ou parvenir à faire la transition à la vie civile. ACC a le devoir et la responsabilité d'aider les personnes qui en ont besoin, ainsi que leur famille.
- d. ACC doit veiller à ce que la Nouvelle Charte des anciens combattants, particulièrement dans le cas des vétérans ayant des besoins spéciaux, fasse preuve de compassion, que tous les programmes, avantages et services offerts soient souples, équivalents aux autres régimes et équitables, que les familles soient respectées et que le vétéran et sa famille soient traités avec respect et dignité.