

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF 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° 3

14 DÉCEMBRE 2007

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

À propos de la mise en oeuvre 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. Rapport du Comité directeur en santé mentale
 - e. Rapport du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants
 - f. Rapport du Conseil consultatif de gérontologie
 - g. Téléconférences
 - h. Entrevues
 - i. Présentations
 - j. Documents
 - k. Ordres du jour et comptes rendus de discussions
 - l. Le point sur les plans de mise en œuvre
7. Observations et recommandations
 - a. Généralités
 - b. Examen du rapport n^o 2
 - c. Membres du GCBS
 - d. Format des observations et des recommandations
 - e. Réadaptation et gestion de cas
 - f. Familles et dispensateurs de soins
 - g. Collaboration entre ACC et les FC
 - h. Programmes, avantages et services
 - i. Généralités
 - j. Résumé des observations et des recommandations
8. Résumé

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

À propos de la mise en oeuvre 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. Postes vacants au GCBS
- v. Anciens membres du GCBS

Annexe B – Présentations et documentation

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

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

- i. Généralités
- ii. Appendice 1 – Ordre du jour de la réunion du 6 au 8 décembre 2006
- iii. Appendice 2 – Ordre du jour de la réunion des 20 et 21 mars 2007
- iv. Appendice 3 – Ordre du jour de la réunion des 27 et 28 juin 2007
- v. Appendice 4 – Ordre du jour de la réunion du 6 au 8 novembre 2007
- vi. Appendice 5 – Compte rendu de discussions de la réunion du 6 au 8 décembre 2006
- vii. Appendice 6 – Compte rendu de discussions de la réunion des 20 et 21 mars 2007
- viii. Appendice 7 – Compte rendu de discussions de la réunion des 27 et 28 juin 2007
- ix. Appendice 8 – Compte rendu de discussions de la réunion du 6 au 8 novembre 2007

Annexe D – Présentation du GCBS au Comité directeur en santé mentale du 26 mars 2007

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

À propos de la mise en oeuvre 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. À la réunion de novembre 2007, Darragh Mogan, directeur exécutif, Groupe de travail sur la modernisation, a annoncé que le GCBS n'était plus « ad hoc » et donc que le terme « ad hoc » a été rayé du titre du Groupe.
- d. 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.
- e. Il s'agit du troisième 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 transmise au GCBS avant le 16 novembre 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.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

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. ACC n'a toujours pas fourni un compte rendu de ces efforts au Groupe consultatif sur les besoins spéciaux.
- c. Les membres du GCBS ne sont pas des experts du règlement de la Nouvelle Charte des anciens combattants, en ce qui concerne ses programmes, avantages et services. En conséquence, de nombreux commentaires et observations proviennent de non spécialistes.

3. **HYPOTHÈSES**

- a. L'on suppose, grâce aux efforts du GCBS, que les programmes, 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 la mise en oeuvre 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 SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

À propos de la mise en oeuvre 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 toutes les présentations du GCBS sont écrites dans cette optique.
- 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 GCBS**

- 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.
- b. Une liste des membres actuels et anciens du GCBS et des conseillers ministériels d'ACC 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.
- g. Les postes vacants n'ont pas été dotés, ce qui a des répercussions sur l'équilibre des conversations et sur leur résultat, sans l'apport professionnel de psychiatres ou de médecins de famille. Il serait aussi profitable d'augmenter le nombre de vétérans au sein du GCBS, comme il est précisé au paragraphe 4 de l'annexe A.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

5. **MANDAT DU GCBS**

- 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 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.

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 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.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

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 trousse 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 quatre fois depuis la parution du rapport n^o 2, le 16 novembre 2006, aux dates suivantes :
 - 1) à Ottawa (Ont.), du 5 au 7 décembre 2006;
 - 2) à Ottawa (Ont.), les 20 et 21 mars 2007;
 - 3) à Ottawa (Ont.), les 27 et 28 juin 2007;
 - 4) à Halifax (N.-É.), du 6 au 8 novembre 2007.
 - ii. Une réunion spéciale du GCBS a été convoquée pour les 6 et 7 décembre 2007, à Vancouver (C.-B.), pour étudier certains éléments du présent rapport.
 - iii. Des entrevues de vétérans et de leur famille ont eu lieu deux fois, à Ottawa, le 5 décembre 2006 et à Halifax, le 8 novembre 2007. Faute de temps, ACC n'a pu organiser les entrevues de vétérans qui devaient avoir lieu au cours des réunions de mars et de juin 2007.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- iv. Le nombre de réunions annuelles du GCBS, à l'origine de quatre par année, a été ramené à trois en 2007 et passera ensuite à deux. Il est envisagé qu'ACC continuera de coordonner les entrevues avec les vétérans ayant des besoins spéciaux et leur famille à chaque réunion.

- d. **Rapport du Comité directeur en santé mentale** Le 1^{er} avril 2007, le président du GCBS a présenté au Comité directeur en santé mentale les activités du GCBS, en mettant particulièrement l'accent sur les enjeux en santé mentale. Une copie de l'exposé figure à l'annexe D.

- e. **Rapport du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants** Le président du GCBS est membre du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC). Le Groupe a tenu sa première réunion les 31 mai et 1^{er} juin 2007 et une autre réunion a eu lieu les 27 et 28 novembre 2007, à Ottawa (Ontario). On peut demander de consulter l'information présentée au GCNCAC en s'adressant au président du Groupe par le truchement d'ACC.

- f. **Rapport du Conseil consultatif de gérontologie**

Le président du GCBS a participé aux réunions du Conseil consultatif de gérontologie (CCG), le 1^{er} avril 2007, à Charlottetown (Î.-P.-É.) et à Calgary, le 4 novembre 2007. Le document de travail « Parole d'honneur » du CCG, a été transmis à tous les membres du GCBS en mai 2007. On peut demander de consulter l'information présentée au CCG en s'adressant au président du Conseil, par le truchement d'ACC.

- g. **Téléconférences**

En plus des réunions officielles, plusieurs téléconférences, réunissant l'ensemble ou une partie des membres du GCBS, selon la disponibilité de chacun, ou des conversations téléphoniques, au besoin, ont eu lieu entre les conseillers ministériels d'ACC et le président du GCBS.

- h. **Entrevues**
 - i. Une série d'entrevues ont été faites par des membres du GCBS auprès de vétérans et de leur famille, 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 leur famille.

 - ii. Des entrevues ont été effectuées à Ottawa et à Halifax, en décembre 2006 et en novembre 2007, respectivement.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- iii. Une partie du mandat du GCBS consiste à obtenir des commentaires de la part des vétérans et de leurs familles. Le GCBS voulait parler à des vétérans lors des réunions de mars et de juin 2007, mais ACC n'a pas été en mesure de prendre les dispositions nécessaires. Le GCBS estime qu'il s'agit d'occasions perdues et qu'avec seulement deux réunions par année, il est impératif qu'ACC prenne les dispositions nécessaires pour que des entrevues de vétérans aient lieu.
 - iv. De façon à obtenir des commentaires honnêtes et impartiaux de la part des vétérans ayant des besoins spéciaux, 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.
 - v. 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 (après leur libération), pour évaluer l'efficacité de l'équipe des services aux clients d'ACC et des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants.
 - vi. Un examen plus approfondi de la Nouvelle Charte des anciens combattants et de la façon dont elle sert ses clients est nécessaire. Cet examen ferait suite à l'enquête menée en 2005 par Corporate Research Associates. Idéalement, cette seconde enquête devrait être menée auprès de vétérans ayant des besoins spéciaux et de leur famille, au plus tard en 2009, et les fournisseurs de services devraient y participer.
- 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**
- Une liste des documents concernant les exposés présentés depuis le dernier rapport figure à l'annexe B.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

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

- l. **Plans de mise en œuvre**
 - i. Les trois plans de mise en œuvre suivants ont été présentés à la réunion de septembre 2006.
 - 1) 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-2006/07-1);
 - 2) Les besoins des familles des vétérans, selon la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCBS-2006/07-2);
 - 3) Les femmes vétérans ayant des besoins spéciaux, selon la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCBS-2006/07-3).
 - ii. Les plans de mise en œuvre se sont avérés être une distraction des activités permanentes du GCBS. De plus, les membres du GCBS n'avaient pas les capacités nécessaires pour traiter correctement les enjeux recensés dans les plans de mise en œuvre. Les trois plans de mise en œuvre ont été analysés séparément par les membres du GCBS. Les plans de mise en œuvre ont été annulés à la réunion de mars 2007.

7. **OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS**

- a. **Généralités**
 - i. Le GCBS n'a pas l'intention de répéter des observations et des recommandations déjà faites, à moins que de nouveaux renseignements soient portés à sa connaissance, particulièrement des suggestions ou des recommandations. Les observations et les recommandations continuent de mettre l'accent sur les besoins spéciaux et sur les lacunes potentielles des programmes, avantages et services.
 - ii. Le GCBS est préoccupé par les changements subtils au sein d'ACC qui pourraient réduire ou limiter l'accès des vétérans ayant des besoins spéciaux aux programmes, avantages et services. À ce stade, ces préoccupations ne sont qu'allusives et seront étayées ultérieurement par le GCBS.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- iii. Le GCBS est inquiet du fait que l'accent n'est pas suffisamment mis sur les familles, et croit que l'on devrait porter davantage d'attention aux programmes, avantages et services qui s'adressent directement aux familles dans leur ensemble.
 - iv. Le GCBS est convaincu qu'il existe des problèmes de coopération interministérielle entre les FC et ACC, ayant des répercussions négatives sur les besoins des vétérans, particulièrement ceux qui ont des besoins spéciaux et leur famille, et sur lesquels il faut se pencher.
- b. **Examen du rapport n^o 2** Le second rapport du GCBS, présenté en novembre 2006, comprenait 20 observations et 45 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. Le GCBS espère que les observations et les recommandations fournies seront bien utilisées, et non seulement entendues puis laissées de côté sans qu'une discussion n'ait lieu ou que des mesures ne soient prises.
- c. **Membres du GCBS** Dans les discussions avec des membres du GCBS, il semble clair que l'étude de la mise en oeuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants ne peut être entreprise avec seulement onze membres (trois postes sont vacants). Ce nombre de membres très réduit ne permet pas d'établir des groupes de travail chargés d'étudier divers secteurs d'intérêt. Il est recommandé d'augmenter le nombre de membres du GCBS, pour qu'il passe de 11 à 17 membres, de manière à compter :
- i. neuf vétérans;
 - ii. un conjoint ou la personne la plus proche du vétéran;
 - v. un conseiller juridique;
 - vi. un travailleur social spécialisé en besoins de la famille;
 - vii. un médecin de famille;
 - viii. un psychiatre ou spécialiste en réadaptation;
 - ix. deux psychiatres;
 - x. un conseiller des FC;

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- d. **Format des observations et des recommandations** Cette partie du rapport suivra le modèle employé par le GCBS dans les rapports précédents, soit sous forme d'observations suivies de recommandations. Dans le présent rapport, les observations et les recommandations sont regroupées selon les catégories suivantes :
- i. Réadaptation et gestion de cas
 - ii. Familles et dispensateurs de soins;
 - iii. Collaboration entre ACC et les FC
 - iv. Programmes, avantages et services
 - v. Généralités
- e. **Réadaptation et gestion de cas**
- i. **Avantages médicaux** La prolongation de services de massage, de physiothérapie et de chiropratique après l'approbation initiale pose problème, selon les entrevues menées auprès de vétérans ayant des besoins spéciaux. Il y a en effet une interruption du traitement, jusqu'à ce que la prolongation des avantages soit accordée (si elle est accordée), ce qui diminue l'efficacité globale du plan d'intervention et cause un stress inutile au vétéran.
- Recommandations** Il est recommandé que le processus de prolongation des services de massage, de physiothérapie et de chiropratique soit simplifié pour éliminer les délais, ce qui permettrait au traitement de donner de meilleurs résultats. Pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, trois options peuvent être envisagées :
- 1) Demander un plan d'intervention au fournisseur de services, l'approuver et ne pas limiter les services à seulement 10 séances.
 - 2) Augmenter le nombre de séances à 25 au lieu de 10, pour éliminer le besoin de constamment refaire une demande, et la crainte que les traitements soient interrompus.
 - 3) Mettre en œuvre un processus grâce auquel le fournisseur de services peut demander une prolongation des services simplement en téléphonant au Centre d'autorisation de traitement.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- ii. **Gestion de cas complexes** Il a été constaté dans un certain nombre d'entrevues auprès de vétérans que certains clients souffraient de problèmes mentaux graves causant des difficultés du point de vue des interactions et des habiletés sociales. Ces difficultés peuvent donner lieu à des comportements interprétés comme étant ceux d'un client difficile ou violent ou qui dérange constamment. Dans un cas, un vétéran se faisait constamment assigner un nouveau conseiller de secteur, prétendument parce qu'il était un client difficile. Ces cas devraient être pris en charge séparément et ACC devrait offrir une certaine forme de gestion de cas complexe. Dans de telles situations, ACC ne devrait pas abandonner le membre mais plutôt instituer une gestion de cas spécialisée avec des conseillers de secteur spécialisés en gestion de la colère, capables de détecter la maniaque-dépression ou autres problèmes mentaux et qui sont capables de composer avec des vétérans violents ou agressifs. Le fait d'assigner un autre conseiller de secteur ne règlera pas le problème, et l'aggraverait même au point de détériorer la santé du vétéran ou celle du dispensateur de soins ou de la famille.

Recommandations

- 1) Lorsqu'un vétéran est qualifié de difficile, ACC doit mettre en œuvre un plan ou un outil de gestion de cas complexe qui a recours à des conseillers de secteur hautement spécialisés et formés adéquatement pour travailler sur un plan d'intervention afin d'obtenir le meilleur résultat possible.
 - 2) Au besoin, on devrait faire appel à une tierce partie afin de sortir du contexte ACC-vétéran et tenter d'obtenir un meilleur résultat ou de meilleurs services de réadaptation.
- iii. **Réseau de soutien par les pairs pour les blessures physiques** Le GCBS a constaté d'emblée un certain nombre de difficultés éprouvées par les vétérans ayant des besoins spéciaux, au moment de parcourir la myriade de programmes, avantages et services offerts par ACC. Pour les personnes souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel (TSO), ACC fournit un soutien grâce à des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et des réseaux de soutien par les pairs. Ces cliniques et réseaux de soutien aident les vétérans souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel et leur famille en leur offrant des traitements, de l'information et le soutien d'autres vétérans ayant subi des blessures similaires. Cependant, et nous l'avons mentionné dans le rapport n^o 2, les vétérans ayant des besoins spéciaux souffrant de blessures physiques graves ne reçoivent pas le même soutien et nous avons recommandé l'adoption du concept de « navigateur », proposé par le

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

Dr M. Westmoreland. Le GCBS a appris des entrevues auprès des vétérans qu'il y a un manque général d'information au sujet des programmes, avantages et services d'ACC, malgré tous les efforts du Ministère. Il faut mettre sur pied une organisation similaire aux réseaux de soutien par les pairs pour les vétérans souffrant de TSO pour les vétérans ayant des besoins spéciaux et souffrant de blessures physiques.

Recommandation ACC doit créer un réseau de soutien par les pairs pour les blessures physiques, similaire au réseau de soutien par les pairs pour les traumatismes liés au stress opérationnel. Un tel réseau de soutien par les pairs serait destiné aux cas complexes de vétérans ayant des besoins spéciaux et leur famille. Ce réseau s'ajouterait à l'information fournie par ACC; comme le Réseau de soutien par les pairs pour les TSO, le dialogue aurait lieu entre des personnes aux prises avec des problèmes semblables.

- iv. **Définition du terme « holistique »** ACC indique que la Nouvelle Charte des anciens combattants et ses programmes, avantages et services sont holistiques, en employant des termes comme « approche centrée sur le client » et « gestion de cas ». Le dictionnaire Le Petit Robert de la langue française, désigne ainsi le terme holistique : *Qui relève de l'holisme, qui s'intéresse à son objet dans sa globalité.* Le GCBS croit sincèrement que si ACC examine la définition du terme « holistique », il constatera qu'il y a des aspects à améliorer dans la prestation des programmes, avantages et services.

Recommandation ACC doit définir le terme « holistique » et adopter cette définition dans son approche holistique pour la gestion des cas complexes, particulièrement avec les clients ayant des besoins spéciaux, où la famille doit être traitée comme un tout et non comme des parties séparées.

- v. **Planification des interventions** Il est constaté dans les entrevues auprès de vétérans que les plans de gestion de cas sont élaborés seulement pour le vétéran et ne tiennent par compte du conjoint (habituellement le principal dispensateur de soins) et de la famille.

Recommandation Les plans de gestion de cas doivent tenir compte du conjoint et de la famille. Si le plan de gestion de cas comprend des traitements pour la famille, ACC doit envisager de les inclure dans le plan global. Si le conjoint n'est pas le principal dispensateur de soins, alors ce dernier doit participer à l'élaboration de tout plan de gestion.

- vi. **Liste de fournisseurs de services locaux approuvés** Le GCBS a appris que les conseillers de secteur ou les gestionnaires de cas, dans le cadre de

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

leurs visites de clients ainsi que dans l'élaboration des plans de gestion de cas, recommandent souvent des fournisseurs de services locaux. Plus particulièrement, les fournisseurs de services locaux pour lesquels la facturation directe à ACC est approuvée devraient être privilégiés car cela évite de facturer le vétéran. Cependant, il ressort des entrevues auprès de vétérans que ces listes sont souvent aléatoires et qu'elles ne sont pas uniformes d'un bureau de district à l'autre. Plus souvent qu'autrement, le vétéran doit obtenir deux estimations et les soumettre à ACC, ce qui semble être une complication bureaucratique, dans la mesure où il existe déjà une liste de fournisseurs autorisés. De plus, les vétérans ayant des besoins spéciaux pourraient ne pas être en mesure d'obtenir des estimations et pourraient décider de ne pas demander les services en raison des difficultés associées au processus.

Recommandations

- 1) Les bureaux de district doivent dresser des listes de fournisseurs locaux approuvés, de préférence ceux qui facturent directement ACC, de sorte que les conseillers de secteur ou les gestionnaires de cas puissent l'utiliser ou la recommander au vétéran, conjoint ou dispensateur de soins.
- 2) ACC devrait passer des contrats avec des fournisseurs de services autorisés, pour le client ayant des besoins spéciaux, au lieu d'exiger qu'il obtienne deux estimations.

f. Familles et dispensateurs de soins

- i. **Définition du terme « famille »** ACC, dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, fait la promotion de la famille; cependant, aucune définition claire du mot « famille » ne figure dans la Charte et il n'y a pas de description de la façon dont elle fait la promotion de la famille et lui vient en aide. Le mot « famille » est employé sur le site Web d'ACC, dans divers documents et dans les programmes, avantages et services, mais qu'est-ce que cela veut vraiment dire et comment les programmes, avantages et services sont-ils fournis à la famille? Par contre, les FC disposent des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM), offrant entre autres de l'information et du soutien aux conjointes, amies de cœur, partenaires et les proches. Malheureusement, lorsque le membre des FC fait la transition à la vie de vétéran, la famille perd le soutien et les systèmes d'information qui étaient offerts par les FC et les CRFM.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

Recommandations

- 1) ACC doit définir clairement le terme « famille », comme comprenant conjoint, conjoint de fait et partenaire important, parents, beaux-parents, frères, sœurs et enfants.
- 2) ACC doit élaborer pour la famille un ensemble de programmes et de ressources de soutien, dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, similaire au CRFM des FC.
- 3) ACC doit envisager la possibilité d'établir un partenariat avec les FC, pour permettre l'accès aux CRFM, ce qui assurerait une continuité des services pour les familles pendant la transition du membre à la vie de vétéran.

- ii. **Analyse des besoins de la famille** Les termes « famille » et soutien semblent excessivement utilisés dans la Nouvelle Charte des anciens combattants, sans définition claire du concept ainsi que des programmes, avantages et services liés, comme il a été précédemment constaté.

Recommandation ACC doit engager une tierce partie pour effectuer une analyse des besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux et de leur famille, ou encore mettre à jour l'analyse des besoins de la famille produite il y a quelques années.

- iii. **Soins accordés aux dispensateurs de soins** Les soins accordés aux dispensateurs de soins sont un thème commun de toutes les entrevues auprès de vétérans. Il a aussi été mentionné dans la présentation du Dr Keating du Conseil consultatif de gérontologie le 4 novembre 2007. Il y a un risque que les dispensateurs de soins deviennent eux-mêmes victimes d'épuisement ou, pire encore, de TSO. Les soins accordés aux dispensateurs de soins sont aussi une partie extrêmement importante de la gestion des soins continus offerts aux vétérans ayant des besoins spéciaux et certains estiment qu'ACC a négligé cet aspect important des soins apportés aux vétérans ayant des besoins spéciaux.

Recommandations

- 1) Les dispensateurs de soins doivent participer au plan de gestion de cas des vétérans ayant des besoins spéciaux dont ils ont la responsabilité.
- 2) Les dispensateurs de soins doivent avoir leur propre plan de gestion de cas ou doivent être parties au plan de gestion de cas du

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

vétéran, qui soulignerait le droit du dispensateur de soins à des services de relève et à une formation officielle en prestation de soins.

- 3) ACC doit fournir de la documentation et du soutien aux familles au sujet des subventions pour les services de garde d'enfants ou de garderie, particulièrement lorsque le dispensateur de soins doit fournir des soins constants au vétérán ayant des besoins spéciaux.
- 4) Le travail altruiste des principaux dispensateurs de soins ou conjoints doit être récompensé par une allocation, similaire à l'allocation pour conjoints offerte dans le cadre de la *Loi sur les pensions*. Cette mesure serait assurément moins coûteuse que si le dispensateur de soins ou le conjoint déclare qu'il n'est pas en mesure de fournir les soins requis et qu'une tierce partie doit être engagée (ACC ne peut s'attendre à ce que les principaux dispensateurs de soins fournissent un service sans rémunération).
- 5) Le calcul de l'indemnité d'invalidité doit prendre en considération le principal dispensateur de soins et les enfants du vétérán. Cette disposition permettrait de reconnaître que l'invalidité du vétérán a des répercussions sur l'ensemble de la famille. Le calcul de l'indemnité d'invalidité doit reconnaître la douleur et la souffrance des dispensateurs de soins et des familles dans la prestation ininterrompue de soins aux vétérans ayant des besoins spéciaux.

iv. **Appui aux dispensateurs de soins** Il semble clair que les conjoints et les dispensateurs de soins qui s'occupent des vétérans gravement blessés en subissent inévitablement des répercussions. Pour ACC, la santé des dispensateurs de soins et de la famille doit être une priorité. Les dispensateurs de soins ont besoin d'appui, de relève, de formation, de reconnaissance, de considération et de dédommagement. Les dispensateurs de soins doivent être en bonne santé. Il faut aussi reconnaître que le fait de prendre soin d'un vétérán ayant des besoins spéciaux tout en élevant des enfants peut accélérer l'épuisement total. ACC doit tenir compte des enfants, particulièrement en fonction de l'âge, et fournir un soutien supplémentaire, au besoin.

Recommandations

- 1) L'allocation pour soins ou pour dispensateurs de soins doit être rétablie dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, ou encore, un soutien pour couvrir les coûts des services de relève doit être inclus dans les programmes, avantages

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

et services. De plus, la dynamique familiale a changé depuis l'époque des anciens combattants traditionnels, et de nombreux conjoints ont une carrière qu'ils ne veulent pas ou ne peuvent pas (financièrement) abandonner pour fournir des soins au vétéran ayant des besoins spéciaux : la rémunération doit être sérieusement prise en compte.

- 2) ACC doit offrir aux familles et aux dispensateurs de soins un soutien psychologique et social, et des services de counselling. Une ligne d'aide ou l'accès à ces services est requis.
 - 3) ACC doit fournir un appui au dispensateur de soins, qui bien souvent se trouve être le conjoint, qui se charge aussi d'élever les enfants.
 - 4) ACC doit offrir aux conjoints une formation professionnelle de dispensateur de soins.
 - 5) ACC doit fournir des services de soins primaires dans l'éventualité où le conjoint ou la famille choisissent de ne pas fournir eux-mêmes ces soins ou ne peuvent le faire.
- v. **Droits des familles** Les personnes à charge des vétérans ayant des besoins spéciaux ont besoin d'avantages similaires aux allocations pour conjoints ou pour enfants offerts dans le cadre de la *Loi sur les pensions*. Les personnes à charge ont des droits devant être enchâssés dans la Nouvelle Charte des anciens combattants, puis protégés par celle-ci, comme avec la *Loi sur les pensions*.

Recommandations

- 1) ACC doit établir une charte des droits de la famille similaire à la Déclaration des droits des anciens combattants.
- 2) ACC doit reconnaître, dans le cadre d'une charte des droits de la famille, les douleurs et la souffrance que subit la famille lorsqu'un parent devient handicapé et accorder un dédommagement à la famille, soit dans le calcul de l'indemnité d'invalidité, soit sous forme d'avantage séparé accordé directement au conjoint et aux enfants. En accordant de tels avantages, ACC affirme son engagement envers la famille du vétéran et montre une compréhension de la perte de la qualité de vie que subit toute la famille.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- 3) ACC doit offrir un soutien aux études postsecondaires aux familles de vétérans ayant des besoins spéciaux à faible revenu.
 - 4) ACC doit établir des programmes, avantages et services conçus spécifiquement pour les familles. L'intégrité de la famille devrait être la pierre angulaire d'ACC. Les programmes, avantages et services pour les vétérans ayant des besoins spéciaux deviendront très coûteux si aucun soutien n'est offert par le conjoint ou la famille, car tous les services devront provenir de tierces parties engagées. En offrant des programmes, avantages et services aux familles, ACC réduira le nombre de familles éclatées en raison du retour au foyer de vétérans grièvement blessés.
- vi. **Accompagnateurs** Le règlement concernant les accompagnateurs des vétérans qui doivent se rendre à l'extérieur pour des soins médicaux est dépassé. Dans la plupart des cas, le conjoint est le principal dispensateur de soins et ACC ne lui reconnaît pas le droit d'assumer une fonction aussi simple que d'accompagner le vétéran à un traitement. Trouver une personne en dehors de la famille pour accompagner le vétéran peut être stressant, dans certains cas impossible, et dans tous les cas, plus coûteux. ACC doit fournir des accompagnateurs ou modifier sa politique de façon à permettre au principal dispensateur de soins d'en assumer la fonction. Les services d'accompagnateurs professionnels s'avèrent très coûteux (facturés à l'heure) comparativement à l'octroi d'une allocation au principal dispensateur de soins.
- Recommandation** ACC doit permettre au principal dispensateur de soins ou au conjoint d'accompagner le vétéran lorsque cela est nécessaire et modifier le règlement et la politique en conséquence.
- vii. **Définition des termes communs** Il a été constaté que la Nouvelle Charte des anciens combattants contient de nombreuses références au terme « famille », ainsi qu'à d'autres notions non définies. Bien que ces concepts soient pleinement compris par le personnel d'ACC, ce n'est pas nécessairement le cas pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, leur famille ainsi que les fournisseurs de services. En outre, en n'ayant pas de définitions, de mandat et de renvois clairs aux politiques connexes, il peut être difficile d'établir des programmes, avantages et services adéquats, ce à quoi il faut remédier.
- Recommandation** Voici quelques exemples de termes employés dans la Charte devant être définis plus clairement dans les politiques connexes :

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- 1) Famille
- 2) Holistique;
- 3) Dispensateur de soins (la définition doit compter le mandat et les attentes d'ACC)
- 4) Accompagnateur
- 5) Relève
- 6) Gestion de cas

viii. **Accès des familles aux services** Les difficultés éprouvées par les conjoints (souvent les principaux dispensateurs de soins) et par les enfants, pour avoir accès aux services de counselling et à d'autres programmes ont été souvent mentionnées dans les entrevues menées auprès des vétérans. Il a aussi été mentionné que les formalités administratives sont trop complexes (le GCBS ne comprend pas pourquoi le processus est si complexe); en cas d'approbation, le processus est trop long à mettre en place. En outre, la capacité d'ACC de communiquer directement avec les conjoints (dispensateurs de soins) pose problème (le GCBS ne comprend pas pourquoi ACC ne communique pas directement avec les conjoints des vétérans ou dispensateurs de soins ayant des besoins spéciaux).

Recommandations

- 1) Les formulaires de demande d'accès aux services de counselling pour les conjoints et les enfants doivent être simplifiés.
- 2) Il faut envisager de fournir aux conjoints, aux dispensateurs de soins et aux proches parents (dans le cas des soldats célibataires) leur propre numéro d'ACC, comprenant peut-être un « F », reflétant le respect des valeurs familiales de la Nouvelle Charte des anciens combattants. De cette façon, ACC peut établir des plans d'intervention, des plans de gestion de cas, et faire un suivi des questions familiales.
- 3) Envisager d'établir une forme de plan d'aide aux employés pouvant être utilisé par les conjoints, les enfants et les familles. Cela réduirait le fardeau des conseillers de secteur et des gestionnaires de cas pour les questions qui ne concernent pas nécessairement le vétéran et permettrait un service rapide, voire immédiat pour la famille. Ce type de service contractuel d'aide aux

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

employés est très courant dans les grandes entreprises prospères.
ACC aurait avantage à envisager cette possibilité

g. **Collaboration entre ACC et les FC**

i. **Préparation des demandes**

- 1) Au moment de la demande initiale d'indemnité d'invalidité, il a été constaté (tableau des prestations d'invalidité de Ken Miller, diapositive no 4, présenté à la réunion du 6 novembre 2007) que les demandeurs de la GRC semblent obtenir davantage de réponse initiale positive que leurs homologues des FC. Peut-être que les membres de la GRC sont plus aptes à remplir des formulaires en raison des exigences de leurs fonctions. Il semble y avoir une lacune en ce sens que les soldats et les caporaux ne sont peut-être pas représentés du tout, ce qui résulte en un nombre inférieur de décisions initiales favorables.
- 2) La décision d'ACC de confier la responsabilité de préparer les demandes aux agents d'entraide de la Légion royale canadienne est rétrograde. Les agents d'entraide de la LRC sont vieillissants, et, bien qu'ils connaissent la *Loi sur les pensions*, leur connaissance de la Nouvelle Charte des anciens combattants est très partielle. De plus, de nombreux jeunes vétérans ne sont pas liés à LRC, de sorte que les services offerts ne répondent pas nécessairement aux besoins des plus jeunes vétérans des FC.
- 3) Davantage d'appui d'ACC en début de processus aiderait les membres qui sont moins aptes à remplir les demandes de programmes, avantages et services.
- 4) Les gestionnaires de cas des FC doivent savoir où diriger les membres obtenant leur libération pour des raisons médicales, ainsi que le conjoint dispensateur de soins, pour obtenir de l'aide dans la préparation des demandes à présenter à ACC.

Recommandations

- 1) ACC doit fournir les services d'un coordonnateur du soutien par les pairs pour aider tous les demandeurs à préparer leur demande.
- 2) ACC doit engager davantage d'agents de pension formés, et les placer au détachement du Directeur – Soutien aux blessés et administration (DSBA) de toutes les bases des FC.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- 3) ACC doit envisager d'augmenter le nombre d'agents d'entraide dans les divers organismes d'anciens combattants, pas seulement la LRC, et leur donner une formation sur la Nouvelle Charte des anciens combattants.

ii. **Formulaires médicaux** Il a été constaté que les membres libérés des FC ne reçoivent pas le soutien de leur médecin de famille dans les centres de services de santé des FC pour la préparation des formulaires requis par ACC. Dans tous les cas, le médecin de famille du membre libéré est le médecin militaire de l'unité. Les médecins militaires ont reçu l'instruction de ne pas remplir les formulaires de libération pour raisons médicales en raison des conflits d'intérêts potentiels dans le diagnostic d'une invalidité par rapport au profil médical.

Recommandations

- 1) ACC doit négocier un meilleur soutien de la part des FC qui doivent aider les membres libérés à remplir les formulaires médicaux obligatoires.
- 2) ACC, en partenariat avec les Services de santé des FC et le DSBA, doit mettre sur pied une unité de libération pour des raisons médicales comprenant des médecins des FC et d'ACC, des agents de pension, des gestionnaires de cas des FC, le personnel du DSBA et des conseillers de secteur d'ACC, réunis en cellule proactive interministérielle et multidisciplinaire et dont la tâche est de veiller à ce que les membres libérés pour des raisons médicales soient adéquatement préparés.

iii. **Médecins de famille** Le GCBS répète constamment dans les réunions et dans ses rapports qu'ACC doit intervenir davantage pour trouver des médecins de famille aux militaires après la libération. Le vétéran ayant des besoins spéciaux ne peut obtenir des résultats positifs des services de thérapie et de réadaptation des FC, s'il ne peut avoir accès à un médecin de famille après avoir été libéré des FC pour des raisons médicales.

Recommandations

- 1) Il ne s'agit pas d'une solution à court terme; mais à aussi long terme que la Nouvelle Charte des anciens combattants. Cette recommandation est très similaire au programme que les FC ont mis en place depuis des années, le programme d'instruction à l'intention des médecins militaires, dans lequel les FC paient pour

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

les coûts de la formation de médecins en échange d'une période de service dans les FC. ACC doit mettre en place un programme similaire et doit être davantage proactif pour ce qui est de fournir des médecins de famille aux vétérans ayant des besoins spéciaux, pour la période post-militaire, jusqu'à ce qu'ils puissent se rétablir.

- 2) Envisager une collaboration entre ACC et les FC pour la prestation des services de santé. Dans les lieux où les services de santé des FC sont dotés de cliniques, des dispositions sont nécessaires pour que les clients d'ACC et leur famille aient accès à ces services. La prestation des services de santé serait prise en charge par la Croix Bleue.

- iv. **Services dans les régions éloignées** Le GCBS a entendu parler de difficultés d'accès aux programmes, avantages et services d'ACC, en raison du caractère éloigné des bureaux de district d'ACC. À cela s'ajoute la question des déplacements, qui pourraient être difficiles pour les vétérans ayant des besoins spéciaux (et il faudrait en plus trouver des accompagnateurs, comme cela a été dit plutôt). Cela signifie aussi qu'ACC a probablement autant de difficulté à joindre ces mêmes clients ayant des besoins spéciaux, en raison de la distance, du déplacement, du calendrier, etc., ce qui peut nuire à la réussite. Il a aussi été observé que les FC ont des équipes de recrutement mobiles qui se rendent dans les communautés éloignées des centres de recrutement.

Recommandation ACC doit mettre sur pied des cliniques mobiles conçues particulièrement pour joindre les clients ayant des besoins spéciaux de façon régulière et pour fournir un soutien à la résidence des clients, dans le cadre de la gestion de cas active.

- v. **Centres de soins pour trauma et stress opérationnels et cliniques TSO**
Les Centres de soins pour trauma et stress opérationnels et les cliniques TSO traitent les même clients; les Centres, lorsque le membre est encore dans les FC, puis les cliniques, après la libération. Pour les vétérans ayant des besoins spéciaux souffrant de TSO, le fait de devoir reconstituer un dossier et de trouver de nouvelles personnes de confiance peut être écrasant, traumatisant et dans certains cas voué à l'échec.

Recommandation ACC et les FC doivent gérer les Centres de soins pour trauma et stress opérationnels et les cliniques TSO afin de réussir la transition de l'un à l'autre, particulièrement lorsqu'il s'agit de la gestion de cas pour le vétéran et sa famille.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- vi. **Heures d'ouverture des cliniques TSO** Les cliniques TSO sont habituellement ouvertes du lundi au vendredi pendant les heures normales de travail (9 h à 18 h); cependant, certains vétérans suivant une formation professionnelle, un processus de réadaptation ou qui ont trouvé un emploi peuvent ne pas être en mesure de se présenter à des rendez-vous pendant les heures normales de travail. De plus, le conjoint (dispensateur de soins) et la famille pourraient ne pas être en mesure de se présenter en raison de priorités comme le travail et l'école des enfants.

Recommandation Les cliniques TSO, en fonction de la demande, doivent être accessibles les soirs et les fins de semaine pour les personnes qui ne peuvent pas se présenter pendant les heures normales de travail.

- vii. **Demandes de remboursement de frais de déplacement** Il a été constaté que les réservistes de classe A étaient considérés comme étant en fonction lorsqu'ils se rendent au travail et le quittent; cependant, certains vétérans des forces régulières n'étaient pas considérés comme étant en fonction pendant ces déplacements. La définition du moment où le membre est en fonction semble imprécise. De la même façon, pendant la présence des FC en Europe à l'époque de la Guerre froide, des alertes et des rappels étaient effectués régulièrement. Peu importe l'heure et si les soldats étaient en congé, ils disposaient d'un certain temps pour se présenter. C'était le devoir des soldats de se présenter dès que possible, mais ACC ne considère pas qu'ils étaient en fonction pendant ces déplacements, aux fins de l'évaluation des demandes de pension. Ces déplacements, en réponse aux alertes et aux rappels, devraient être considérés comme ayant été effectués dans le cadre du service.

Recommandations

- 1) Les demandes relatives à des blessures survenues au moment d'alertes ou de rappels devraient être considérées comme ayant été occasionnées pendant le service, aux fins de l'évaluation des demandes de pension.
- 2) Les FC et ACC doivent définir ensemble ce que signifie le fait d'être en fonction.

h. **Programmes, avantages et services**

i. **Indemnité d'invalidité – Lacunes**

- 1) L'indemnité d'invalidité, que le GCBS a mentionnée dans les rapports précédents nécessite toujours des rajustements. Le

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

montant forfaitaire reconnaît par un seul geste la douleur et la souffrance permanente du vétéran.

- 2) Le versement unique, bien que planifié et budgété, ne tient pas compte du caractère quotidien et permanent de la douleur. Des années après le versement de l'indemnité, le vétéran souffrira toujours.
- 3) Ce même vétéran observera une croissance de l'indemnité d'invalidité au fil du temps, compte tenu du coût de la vie et de l'indice des prix à la consommation (IPC), mais la douleur et la souffrance demeureront présentes et ne peuvent pas être mesurées comme le coût de la vie et l'IPC. Tous les vétérans recevant l'indemnité d'invalidité devraient bénéficier tous les ans d'un rajustement pour le coût de la vie et l'IPC, montrant que le Canada et ACC reconnaissent que la douleur et la souffrance ne sont pas des événements uniques pouvant être réparés d'un seul coup.
- 4) Le GCBS s'inquiète du fait que les vétérans recevant l'indemnité d'invalidité n'en connaissent pas entièrement la valeur. En parlant avec les vétérans, il est apparu que l'indemnité d'invalidité est dépensée comme un gain de loterie, pour des biens non durables haut de gamme. Les vétérans blessés ont besoin d'orientation sur la meilleure façon d'utiliser l'indemnité d'invalidité afin de s'assurer qu'elle soit durable.
- 5) De plus, l'indemnité d'invalidité doit rester proportionnelle aux indemnités pour blessures très graves accordées par les tribunaux et être rajustée en conséquence.

Recommandations

- 1) Selon le GCBS, l'indemnité d'invalidité est un des problèmes les plus importants de la Nouvelle Charte des anciens combattants. ACC doit reconnaître que le vétéran subira toujours de la douleur et de la souffrance et qu'une compensation sous forme de rajustement annuel tenant compte du coût de la vie et de l'IPC doit être accordée. ACC et le Canada ne peuvent ignorer la douleur et la souffrance du vétéran. Un rajustement annuel témoigne de la reconnaissance continue des services que ces vétérans ont consentis pour leur pays.
- 2) ACC doit mieux contrôler la façon dont l'indemnité d'invalidité est utilisée. Cela pourrait supposer des limites imposées ou

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

l'administration par les tribunaux. Le fait de simplement verser d'importantes sommes aux vétérans sans l'obligation morale de s'assurer qu'elles sont correctement utilisées est irresponsable de la part d'ACC. Des mécanismes de contrôle doivent être établis pour veiller à ce que le vétéran n'utilise pas à mauvais escient l'indemnité d'invalidité.

- 3) ACC doit analyser ce qu'ACC offre actuellement en guise d'indemnité d'invalidité pour les blessures très graves. L'indemnité d'invalidité pour les blessures comme la simple ou la double amputation, les traumatismes médullaires et les brûlures doit être comparée aux montants accordés par les tribunaux canadiens et rajustée au besoin.

- ii. **Allocation pour déficience permanente** L'allocation pour déficience permanente (ADP) est la pierre angulaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants, pour ce qui est de répondre aux besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux. On a constaté que, depuis la mise en oeuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants en avril 2006, très peu de personnes reçoivent l'ADP (deux personnes pour 2006-2007), ce qui peut être attribuable à plusieurs facteurs : les vétérans malheureusement admissibles à l'ADP sont peu nombreux (ce qui est une bonne chose), les critères d'admissibilité sont trop restrictifs, ou encore le membre blessé est encore en service et doit être libéré avant de pouvoir présenter une demande.

Recommandations

- 1) ACC doit examiner les critères d'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente; s'ils sont trop restrictifs, ils ne répondent pas aux besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux et de leur famille, alors que le vétéran devrait y être admissible.
- 2) ACC doit envisager d'autoriser le versement de cette allocation aux membres blessés encore en service et dont la libération est inévitable.

- iii. **Indemnité pour blessure catastrophique** Certains vétérans ayant des besoins spéciaux pourraient ne jamais se rétablir. Alors que l'indemnité d'invalidité reconnaît la douleur et la souffrance et que les programmes d'avantages financiers compensent les pertes de revenus, ces programmes ne remplaceront jamais ce qui a été perdu et ce qui ne sera jamais accompli. L'allocation pour perte de revenus limitera toujours le vétéran à 75 % de son revenu avant accident. Même l'ADP, à l'échelon maximal, ne

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

fournit un avantage imposable que de 18 000 \$ par année. Dans les cas particuliers (perte de multiples membres, para et quadriplégie, blessures crâniennes graves ou brûlures horribles), une indemnité pour blessure catastrophique devrait être envisagée. Cette indemnité pourrait être utilisée pour offrir des services de relève, une instruction post secondaire pour les enfants, l'embauche de dispensateurs de soins professionnels, et une reconnaissance concrète de ce qui est perdu pour toujours et de ce qui ne sera jamais réalisé.

Recommandations

- 1) Mettre sur pied une indemnité pour blessure catastrophique.
- 2) Rajuster l'allocation pour déficience permanente pour permettre un échelon exceptionnel.

- iv. **Santé dentaire** Selon des études et des rapports préparés par le Conseil consultatif de gérontologie, il existe une corrélation directe entre une bonne hygiène orale et une bonne santé générale. Le GCBS a recommandé dans son rapport n^o 1, qu'en plus d'un régime de soins de santé (le Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)). ACC envisage d'offrir le Régime de services dentaires pour les pensionnés (RSDP) pour le bien-être dentaire général des vétérans et de leur famille.

Recommandation ACC doit fournir des soins dentaires aux vétérans et à leur famille grâce au Régime de services dentaires pour les pensionnés (RSDP), similaire à la façon dont les services de soins de santé sont offerts dans le cadre du RSSFP.

- v. **Avantages médicaux** Les vétérans ayant des besoins spéciaux souffrant d'un grave SSPT ou d'autres affections connexes doivent suivre une thérapie psychosociale continue, ce qui peut supposer la participation de psychiatres, psychologues et de travailleur sociaux pour ce qui est de la famille. Dans de nombreux cas, les services peuvent dépasser la limite normale des avantages offerts par ACC. Il faut mieux cibler les avantages médicaux pour les vétérans ayant des besoins spéciaux et souffrant de SSPT pour fournir un meilleur accès aux programmes, avantages et services de façon continue, sans que le vétéran doive constamment refaire des demandes.

Recommandation Il est recommandé qu'une autre catégorie de Programme de choix (PDC) soit ajoutée à la carte de soins de santé du vétéran, soit le PDC 15, « services psychosociaux ». Les limites de traitement de ce PDC devraient être élargies pour la majorité des services

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

dont les vétérans souffrant de SSPT ont besoin, y compris pour la famille et le dispensateur de soins, au besoin, avec aiguillage d'un médecin. De plus, le PDC 15 inclurait la possibilité de prescrire des médicaments pouvant excéder la limite du CAT – Services pharmaceutiques, ou encore, une thérapie excédant la limite du CAT – Massothérapie.

- vi. **Programme pour l'autonomie des anciens combattants** Il semble que la politique d'ACC ait changé en ce qui a trait aux services d'entretien ménager du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et que certaines demandes soient refusées parce qu'il y a un conjoint fonctionnel au foyer. Il a été constaté au cours des entrevues auprès des vétérans que certains conjoints, qui jouent aussi le rôle de principal dispensateur de soins, travaillent jusqu'à 16 heures par jour, à deux emplois, pour pouvoir subsister, parce que le vétéran n'est pas capable de travailler. Dans ces cas, les demandes de service d'entretien ménager ont été refusées. Or, dans ces mêmes cas, les services d'entretien du terrain ont été approuvés. L'approbation d'un service offert au titre du PAAC et le refus d'un autre semble douteux, incohérent et peut-être même sexiste.

Recommandation Les services d'entretien ménager, s'ils sont justifiés, devraient être automatiquement approuvés pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, en reconnaissance du travail accompli par les conjoints, qui sont aussi les dispensateurs de soins dans la plupart des cas, ce qui revient à leur offrir un minimum de répit.

- vii. **Réduction des services dans le cadre du PAAC** Une réduction des services au titre du PAAC a été constatée lorsque le traitement médical d'un vétéran a été jugé comme étant une réussite. Dans ce cas-là, l'affection avait été correctement gérée mais pas guérie (le diabète peut être contrôlé et non guéri). Les services d'entretien ménager et du terrain avaient été réduits car le vétéran se trouvait moins handicapé, même s'il souffrait toujours de problèmes de santé physique et mentale. Puisque le vétéran était jeune, la famille a été informée qu'ACC s'attendait à ce que le conjoint s'occupe de l'entretien ménager et du terrain, car le PAAC s'adresse aux anciens combattants « traditionnels », plus âgés. Selon le GCBS, cette position n'est pas dans l'esprit de la Nouvelle Charte des anciens combattants, n'est pas centrée sur la famille, ni de nature holistique et peut être considérée comme étant discriminatoire, si une catégorie de client obtient l'avantage et pas une autre en raison de l'âge.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

Recommandations

- 1) Les services offerts dans le cadre du PAAC ne devraient être réduits que sur approbation d'une autorité médicale autorisée, indiquant que l'état de santé du client est tel que les services du Programme ne sont plus nécessaires.
- 2) ACC doit veiller à ce qu'il y ait une uniformité nationale dans la façon dont les avantages sont accordés.
- 3) Les conseillers de secteur d'ACC ne doivent pas fonder l'approbation ou le refus des services ou avantages prévus dans le cadre du PAAC sur l'âge ou l'état civil du vétéran, mais bien sur la nature des invalidités.

viii. **Régime d'assurance maladie** Au cours des entrevues auprès des vétérans, il a été constaté que plusieurs membres n'étaient pas couverts par un régime d'assurance-maladie (RSSFP). Un vétéran a même avoué ne pas pouvoir payer les cotisations mensuelles et un autre n'avait pas compris la nature du régime et comment il pouvait bénéficier à sa famille.

Recommandations

- 1) Les vétérans ayant des besoins spéciaux à faible revenu devraient être admissibles au RSSFP sans avoir à cotiser et devraient bénéficier d'une couverture de 100 % et non de 80 %, comme c'est le cas actuellement. Il pourrait s'agir d'un avantage assujéti à l'évaluation des revenus.
- 2) Les conseillers de secteur et les gestionnaires de cas doivent mieux expliquer aux vétérans et aux conjoints les avantages offerts par le RSSFP.

ix. **Coût du RSSFP** Il a été constaté que les cotisations mensuelles au RSSFP étaient plus élevées pour les vétérans que pour les employés de la fonction publique.

Recommandation ACC doit s'informer du coût des cotisations mensuelles au RSSFP pour les vétérans et veiller à ce qu'il soit le même que pour les autres employés de la fonction publique. Le fait que les cotisations mensuelles au RSSFP sont plus élevées pour les vétérans que pour les autres membres de la fonction publique pourrait être perçu comme étant discriminatoire.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

i. **Généralités**

i. **Demandes de renseignements au Réseau national des centres d'appels**

Il a été constaté que les employés du Réseau national des centres d'appels (RNCA) prenaient des décisions qui devraient relever des conseillers de secteur. Au cours d'une entrevue, un vétéran a déclaré avoir téléphoné au RNCA pour obtenir des renseignements sur les services d'entretien ménager et l'employé lui a tout simplement répondu « non ». Ce type de demande, particulièrement pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, ne devrait pas être traité par l'employé du RNCA, peu importe ses compétences, mais par le conseiller de secteur du vétéran, qui peut avoir fait un plan de d'intervention.

Recommandation Lorsqu'un vétéran ayant des besoins spéciaux téléphone au RNCA pour obtenir des renseignements, l'appel devrait être transféré au conseiller de secteur du vétéran, en raison de la nature complexe des besoins des vétérans ayant des besoins spéciaux, pour qu'il prenne une décision en tenant compte du plan d'intervention et du vétéran.

ii. **Examen de la Nouvelle Charte des anciens combattants** Le GCBS n'a pas pu bénéficier d'une étude indépendante de la Nouvelle Charte des anciens combattants, effectuée par une autorité reconnue, et s'est contenté de renseignements fournis par ACC. Le GCBS ne remet pas en question les renseignements fournis, mais estime que tous les renseignements pertinents n'ont pas nécessairement été examinés.

Recommandation ACC devrait engager une tierce partie indépendante pour effectuer un examen de la Nouvelle Charte des anciens combattants, au profit de son centre d'expertise et de son approche axée sur la recherche, pour la conception des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

iii. **Évaluation des programmes, avantages et services** L'efficacité des nombreux nouveaux programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants doit être évaluée. Les statistiques relatives aux demandes approuvées et rejetées et la façon dont le rendement des programmes, avantages et services est mesuré doivent être examinées.

Recommandation ACC doit faire appel à une ressource de l'extérieur pour déterminer quels programmes, avantages et services servent le mieux les vétérans, les conjoints et les familles.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

iv. **Données recueillies par ACC**

- 1) Les programmes, avantages et services offerts par ACC dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants sont assortis de nombreux formulaires. Pour les vétérans ayant des besoins spéciaux et les dispensateurs de soins, certains renseignements sont redondants, d'autres ne s'appliquent pas à leur cas et de nombreux renseignements sont des données de base (les données qui demeurent les mêmes, comme la langue de préférence, la date de naissance, le code K, le numéro de matricule des FC et la date de libération, etc.). L'utilité de certains renseignements demandés est douteuse.
- 2) Sur de nombreux formulaires, on demande comment la blessure est liée au service. Dans certains cas, particulièrement pour les vétérans souffrant de TSO, le fait de devoir répéter la façon dont l'affection faisant l'objet de la demande est liée au service peut être très traumatisant et nuire à la réadaptation. L'information une fois recueillie ne devrait pas à être constamment répétée.
- 3) La plupart ou la totalité des formulaires semble devoir être remplie à la main et aucune version n'est disponible en ligne. ACC affirme qu'un fort pourcentage de vétérans disposent d'une connexion Internet et l'utilisent de façon régulière; en conséquence, pour un pourcentage élevé de vétérans et particulièrement pour les plus jeunes vétérans, l'usage de services accessibles par Internet est très commun.
- 4) Avec la capacité de numériser des documents électroniques, même les dossiers médicaux et dentaires, les examens, les rapports, etc., peuvent être conservés électroniquement et joints aux formulaires, au besoin. Si les vétérans peuvent faire leurs opérations bancaires en ligne à l'aide d'un accès sécurisé crypté à 128 bits, alors l'accès à leur dossier d'ACC devrait se faire de la même façon.

Recommandations

- 1) ACC doit rendre possible les demandes en ligne de renseignements, ainsi que le téléchargement par accès sécurisé de formulaires et d'autres documents.
- 2) ACC doit mettre sur pied des protocoles pour les correspondances électroniques afin de diffuser de l'information générale à tous les vétérans (p. ex. renseigner les clients sur des changements aux

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

politiques du Programme pour l'autonomie des anciens combattants).

- 3) ACC doit recueillir les données de base une seule fois, les conserver au dossier et tous les champs qui se répètent d'un formulaire à l'autre devraient être automatiquement remplis.
 - 4) L'information médicale et dentaire recueillie par ACC pour la vérification des données et l'approbation de demandes doit être conservée en format électronique dans le dossier du vétérán et doit être accessible par ce dernier et par le personnel d'ACC, au besoin.
 - 5) Lorsqu'ils rendent visite à un vétérán, les conseillers de secteur et les gestionnaires de cas devraient avoir en main le dossier électronique du client (ordinateur portable ou appareil BlackBerry) pour permettre la mise à jour instantanée du dossier du vétérán ou l'accès à l'information aux fins de validation.
 - 6) Les vétérans doivent avoir accès aux dossiers conservés par le RNCA pour vérifier si les renseignements sont exacts.
 - 7) Les notes sur le client recueillies par les conseillers de secteur ou par les gestionnaires de cas d'ACC devraient être accessibles au client pour s'assurer de la transparence, de la responsabilisation, de l'uniformité et de l'équité.
- v. **Formulaire de déclaration** De nombreux formulaires de demande d'ACC comportent une section Déclaration d'une page entière. La taille des caractères (taille de la police) est très intimidante et inspire un manque de confiance de la part d'ACC envers ses clients. Certains formulaires ont réservé une page complète pour y insérer seulement 125 mots.
- Recommandation** Supprimer l'aspect intimidant et l'impression de manque de confiance qui en découle en rajustant la taille des caractères.
- vi. **Accès à l'information** La plupart, si ce n'est la totalité, des formulaires de demande comporte une section Déclaration où il est mentionné qu'une copie du formulaire rempli peut être demandée au Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le fait de demander de l'information sur soi-même est intimidant pour de nombreuses personnes. En outre, les instructions relatives aux demandes d'accès à l'information figurent dans la déclaration et le vétérán doit se rappeler comment accéder à l'information qu'il a fournie après avoir signé et retourné la déclaration à

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

ACC. Les vétérans ayant des besoins spéciaux et souffrants de TSO pourraient ne pas vouloir demander de tels renseignements par crainte de représailles ou ne pas être en mesure de le faire parce qu'ils sont tout simplement « trop fatigués ».

Recommandation Une copie des formulaires remplis devrait automatiquement être envoyée au client (en format électronique ou imprimé) sans que le vétéran n'ait à passer par le Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. De plus, en retournant au vétéran l'information qu'il a fournie, toute erreur ou omission peut être corrigée rapidement.

- vii. **Entrevues et enquêtes menées auprès de vétérans** Un des mandats du GCBS est d'interagir avec les vétérans, particulièrement les vétérans ayant des besoins spéciaux et leur famille, afin de déterminer l'efficacité de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Il a été demandé dans des rapports précédents du GCBS que des enquêtes ou des recherches officielles devaient être effectuées afin d'atteindre un plus grand nombre de vétérans et leur famille, partout au Canada.

Recommandations

- 1) ACC doit s'engager à donner au GCBS la possibilité de mener des entrevues auprès de vétérans ayant des besoins spéciaux, dans le cadre de toutes les réunions du Groupe.
- 2) ACC doit demander à Corporate Research Associates (CRA) d'effectuer après avril 2008 ou au plus tard en 2009 une enquête similaire à celle qui a été effectuée en 2005. De plus, des dispositions doivent être prises avec CRA pour que l'entreprise effectue des enquêtes similaires tous les deux ans, à compter de 2010, afin de mesurer les progrès accomplis dans la mise en oeuvre et la réussite de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Il faudrait aussi envisager de mener des enquêtes auprès de fournisseurs de services, puisqu'ils font partie de la réussite de tout plan d'intervention.

- viii. **Formulaire pour le plus proche parent (PPC)** Les FC demandent que tous les membres signent et mettent à jour de façon régulière un formulaire PPP, de manière à pouvoir joindre la famille pour le compte du membre. ACC ne semble pas avoir de processus similaire, les membres de la famille ne sont donc pas joints pour le compte du vétéran et tout le courrier est adressé au vétéran, qu'il soit capable ou non d'en comprendre ou d'en lire le contenu.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

Recommandations

- 1) ACC devrait établir un processus similaire à celui des FC et concevoir un formulaire PPP qui comprendrait une catégorie « meilleur ami » ou « ami le plus proche ».
- 2) ACC devrait employer le formulaire PPP actuel des FC, ce qui permettrait la synchronisation des mises à jour avec les bases de données des FC et fournirait à ACC les données les plus récentes présentées par le soldat en service (vétérane potentiel).

ix. **Testament** Dans les évaluations de vétérans effectuées par les conseillers de secteur et les gestionnaires de cas, on demande aux vétérans s'ils ont un testament, ce qui est nécessaire en fin de vie ou en cas de décès du conjoint ou du dispensateur de soins. Il a aussi été constaté que dans l'éventualité où le vétéran n'a pas de testament, aucune aide ne lui est fournie.

Recommandations

- 1) Si le vétéran n'a pas de testament, ACC devrait aider le vétéran ou sa famille en recommandant une agence adéquate pour sa préparation. Cela est particulièrement important pour les vétérans ayant des besoins spéciaux, qui pourraient avoir besoin d'une procuration ou devoir désigner un liquidateur pour la succession afin d'empêcher qu'elle soit contestée ou qu'elle fasse l'objet d'une vérification, mettant les survivants à risque.
- 2) ACC doit assembler une trousse de documents juridiques à remplir pour la préparation du testament, pour tous les vétérans, similaire au document relatif aux dernières volontés du membre des FC et au formulaire PPP.

x. **Élargissement de l'allocation d'aide au placement** Le GCBS constate à l'examen de la documentation relative à l'aide au placement que les vétérans n'y ont droit qu'une seule fois. La possibilité d'une rechute après une réadaptation réussie, du point de vue de l'emploi, entre autres, suscite des préoccupations. Le GCBS se préoccupe du fait que dans certains cas, la rechute peut être attribuable au caractère nouveau du travail. L'élargissement de l'aide au placement serait nécessaire pour permettre au vétéran d'envisager un secteur d'emploi complètement nouveau (moins stressant, moins exigeant physiquement ou plus accommodant et ne menant pas à des rechutes successives).

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

Recommandation ACC devrait envisager la possibilité de modifier les conditions de l'aide au placement et de fournir des occasions supplémentaires en la matière, lorsque les circonstances le justifient.

- xi. **Indemnité de captivité** L'indemnité de captivité continue d'être reconnue en vertu de la charte en évolution, mais pas autant que le recommande le GCBS dans le rapport n^o 1. Dans ce rapport, le GCBS a constaté que l'indemnité de captivité semble être fondée sur l'expérience des guerres traditionnelles. Le GCBS demeure convaincu que les conflits du XXI^e siècle ne sont pas traditionnels, ne suivent pas les dispositions de la Convention de Genève, ou autre protocole reconnu. Au contraire, les forces ennemies sont insaisissables et sans pitié. La captivité dans de telles conditions, peu importe la durée, doit être reconnue.

Recommandation L'indemnité de captivité devrait débiter dès le premier jour et non le trentième.

- xii. **Heures de bureau d'ACC** Les heures d'ouverture d'ACC suivent les heures normales de la fonction publique. ACC se dit fier de se différencier d'autres ministères fédéraux; ainsi le Ministère devrait reconnaître que le vétérans en réadaptation ou en réinsertion, et peut-être même davantage le conjoint ou le dispensateur de soins du vétérans pourrait ne pas être disponible pour des entrevues, des évaluations ou le suivi de plans d'intervention en raison de son horaire de travail. Dans de tels cas, ACC devrait se rendre disponible en dehors des heures normales de bureau.

Recommandation ACC doit établir un horaire après les heures de bureau (soirs et fins de semaines) pour accommoder les vétérans et leur famille puisqu'ils sont dans une situation unique. De plus, le fait d'offrir des services après les heures de bureau correspond à l'approche centrée sur le client d'ACC, mettant l'accent sur le vétérans et sa famille et non sur les heures d'ouverture d'ACC.

- xiii. **Bénéfice du doute** On a constaté que lorsqu'une décision relative à une affection donnant droit à pension ou à toute autre demande est négative, il est toujours possible d'interjeter appel. Dans de nombreux cas, l'appel est accueilli, ce qui suppose que le bénéfice du doute n'avait pas été accordé au départ ou que la décision ne correspondait pas à l'esprit de la définition. Lorsqu'un appel est accueilli, il convient de penser que la demande aurait peut-être pu être d'emblée approuvée. Cela cause un stress inutile au vétérans et à sa famille, car il leur « faut préparer leur appel ». Dans certains cas, le vétérans pourrait choisir de ne pas interjeter appel, par manque de force pour « se battre ». Ce scénario peut aussi se produire

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

lorsqu'ACC n'a pas délégué le pouvoir d'approbation au plus bas niveau possible et qu'un appel est interjeté en raison d'un refus liés simplement à des restrictions bureaucratiques.

Recommandations

- 1) Le bénéfice du doute devrait être accordé aux vétérans dans l'évaluation des demandes par les conseillers de secteur et les responsables des Centres d'autorisation de traitements d'ACC (Programmes de choix). Les raisons du refus devraient être clairement énoncées et si une autorité médicale a rendu la décision négative, son nom et sa compétence pour rendre une décision devraient être clairement indiqués.
- 2) ACC doit déléguer le pouvoir d'approbation au niveau le plus bas possible, pour diminuer le nombre de décisions portées en appel au niveau supérieur.

xiv.

Transférabilité des conseillers de secteur et des gestionnaires de cas

Au cours d'entrevues auprès de vétérans, il a été constaté que lorsqu'un vétéran déménage, il doit de nouveau établir un contact avec le bureau de district et le personnel d'ACC de sa nouvelle localité. Le vétéran et son conseiller de secteur ou son gestionnaire de cas entretiennent une relation de confiance marquée par une compréhension mutuelle qui peut rendre traumatisant le fait de déménager. Il a aussi été constaté que le service offert par les différents conseillers de secteur ou gestionnaires de cas n'est pas uniforme, sans doute en raison d'une interprétation personnelle des politiques et règlements). Les conseillers de secteur ou gestionnaires de cas sont affectés en fonction des codes postaux. La transférabilité des conseillers de secteur ou gestionnaires de cas, une fois la confiance établie, est nécessaire. Dans de nombreux cas, les services dont les vétérans ont besoin sont accessibles par téléphone ou par courriel et le lieu où réside le vétéran par rapport à son conseiller est alors moins problématique. Dans les cas où le vétéran a déménagé dans la même ville, il n'y a aucune raison de changer de conseiller de secteur ou de gestionnaire de cas simplement parce que le code postal est différent.

Recommandations

- 1) Les vétérans qui demandent de garder leur conseiller de secteur ou gestionnaire de cas lorsqu'ils déménagent devraient être en mesure de le faire.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- 2) ACC devrait envisager de modifier sa méthode d'attribution par code postal pour un système moins strict, particulièrement dans les vastes zones urbaines.

xv. **Détermination du niveau de l'indemnité d'invalidité** ACC doit définir clairement en fonction de quel stade d'évolution de l'affection l'indemnité d'invalidité doit être calculée, à savoir, selon l'état le plus grave ou une fois la guérison complète. Est-ce en fonction du moment où l'état du membre des FC se stabilise, avant d'être libéré pour des raisons médicales; si tel est le cas, quelle est la définition de « stabilisé »? Dans les cas graves et complexes, il faudra peut-être compter de nombreuses années avant que le vétéran se rétablisse ou alors il se peut qu'il ne guérisse pas et des rechutes ainsi que des complications sont à prévoir. La norme actuelle pour les FC consiste à tenter de garder le membre pendant trois ans au plus. Il est clair qu'ACC doit déterminer le niveau d'invalidité le plus rapidement possible afin de permettre au vétéran de mener sa vie.

Recommandations

- 1) ACC devrait clairement définir en fonction de quel stade d'évolution de l'affection le pourcentage de l'indemnité d'invalidité est calculé et élaborer des politiques et des processus garantissant que les délais pour la détermination de l'indemnité d'invalidité sont respectés.
- 2) ACC doit fournir l'indemnité d'invalidité dans un délai maximal de trois ans.

j. **Résumé des observations et des recommandations**

- i. Toutes les observations du présent rapport et des deux rapports précédents du GCBS portent sur des lacunes ou sur des éléments constitutifs de lacunes globales dans la prestation des programmes, avantages et services de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Bien que le langage employé soit celui de non-spécialistes et que les observations ne soient que des remarques, il est important de voir au-delà de la formulation et d'en comprendre les fondements ainsi que les recommandations qui en découlent.
- ii. De nombreuses observations ont été faites par des vétérans pendant les entrevues menées par le GCBS. Le message véhiculé par les vétérans est le même dans toutes les entrevues; le GCBS considère donc que les commentaires sont pertinents et étayés, et devraient être perçus de la sorte par ACC. ACC aurait donc avantage à accorder une attention particulière à

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

ces observations et recommandations, puisqu'elles proviennent de l'opinion honnête de vétérans interrogés.

- iii. Le présent rapport contient environ 55 observations et 81 recommandations soumises à l'examen d'ACC. De nombreux problèmes peuvent être atténués si ACC adopte une approche proactive envers les vétérans et leur famille et leur offre un appui concret plutôt que de se contenter d'être l'administrateur de programmes, avantages et services. La première étape consisterait à fournir de l'aide pour comprendre la Nouvelle Charte des anciens combattants.
- iv. Tout en étant répartis en cinq catégories dans le présent rapport, les problèmes constatés par le GCBS peuvent être résumés comme suit :
 - 1) Cinq lacunes liées à la famille
 - 2) Six lacunes liées au dispensateur de soins ou conjoint
 - 3) Douze lacunes concernant les conseillers de secteur et les gestionnaires de cas
 - 4) Treize lacunes concernant les avantages
 - 5) Trois lacunes concernant la définition de termes employés par ACC
 - 6) Sept lacunes en matière de traitement
 - 7) Huit lacunes liées à la collecte de données et à l'utilisation des formulaires

8. **RÉSUMÉ**

- a. De nombreuses observations et recommandations formulées dans le présent rapport peuvent être directement liées aux dispensateurs de soins et à la famille du vétéran. Les précédents rapports faisaient état de cette même constatation. ACC doit davantage mettre l'accent sur la famille et la considérer comme une entité à part entière et accorder une attention particulière au conjoint, qui est aussi le dispensateur de soins dans la plupart des cas. L'importance du rôle de la famille et du conjoint dans la vie des vétérans ayant des besoins spéciaux a été complètement sous-estimée par ACC.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA
GROUPE CONSULTATIF SUR LES BESOINS SPÉCIAUX (GCBS)
RAPPORT N^o 3

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

- b. Le GCBS demande toujours un examen par une tierce partie de la Nouvelle Charte des anciens combattants afin de déterminer si elle répond à tous les besoins des nouveaux vétérans.
- c. Le GCBS pose à nouveau une question bien simple mais importante : la Nouvelle Charte des anciens combattants est-elle juste envers les vétérans ayant des besoins spéciaux? ACC néglige-t-il d'offrir un aussi bon service aux nouveaux vétérans qu'aux anciens combattants traditionnels?
- d. Les rapports du GCBS doivent être d'intérêt public et faire l'objet d'un examen par toutes les parties concernées. En outre, une réponse officielle aux rapports du GCBS doit être fournie et publiée. Enfin, même si le GCBS a reçu des réponses aux préoccupations qu'il a soulevées, aucune ou bien peu de mesures concrètes ne semblent avoir été prises, si ce n'est de simples discussions. La Nouvelle Charte des anciens combattants est une charte en perpétuelle évolution et doit être traitée ainsi : des rajustements doivent y être apportés en temps opportun.