

Senate Subcommittee on Veterans Affairs

Veterans' Homelessness

May 22, 2024

QUESTION

The Chair, Senator Patterson: Thank you very much. ... my question is going to data again. Transition is a vulnerable time for all people, including transitioning services. What advice do you have for us on how data can be better collected so we're able to follow people who are at risk of homelessness from service through to their veteran years.

RESPONSE

The RCMP affirms that the collection, use and dissemination of data is critical in supporting veterans most at risk of homelessness. Of key interest is how data can be better collected, determining what data is collected overall, and specifically how data is used and shared amongst partner organizations to achieve value for allotted funding. Presently, most programs and third-party services that receive funding are not required to report on outcomes, and funding investments are not tied to outcomes, but rather to outputs. Thus, it is challenging to determine if programs and services are achieving their intent.

Ultimately, we want to deliver effective services to reduce or prevent risks to individuals; the goal is to have fewer individuals at lower risk for shorter periods of time.

We recommend tying funding to outcomes. This strategic approach ensures that public funds are used effectively and efficiently, particularly in programs serving vulnerable populations.

Reasons why this is important, include, but are not limited to:

- Improved accountability and transparency;
- Enhanced program effectiveness by requiring organizations to focus on results and make data-supported decisions;
- Efficient use of resources to ensure maximized impact of investments and cost-effectiveness;
- Flexibility for innovation and continuous improvement;
- Better alignment with policy goals and strategic priorities; and
- Scalability and replication.

By tying funding to outcomes, funders can ensure that their investments in programs, such as those addressing veteran homelessness, impact the lives of those they aim to support. In addition, various strategies could be used to improve data regarding veteran homelessness. to assist well-intentioned organizations and government departments in delivering supports to this population. The more groups start to use a standardized data set, the easier it will become to share data.

Secondly, secure and confidential data sharing agreements could be established between organizations. These organizations could be trained and supported to improve data collection methods, emphasizing

the selection of specific data points to be captured and reported on that would better reflect the needs and lived experience of veterans at risk of, or living with, homelessness.

Agencies could collaborate to determine a technical information management system that would work for all organizations so that they could share their data more efficiently. Furthermore, the Government of Canada could support agencies in building the capacity to work in a genuinely coordinated manner so that accurate and real-time data are available across a network of providers. Not only does this make service delivery more effective and efficient, but it also reduces barriers for clients and wait times for clients to reach their goals. Models of integrated service delivery and information sharing (including security, confidentiality concerns, and resources to facilitate integration) have been piloted with great success with some of the most vulnerable and complex populations.

Agencies and the Government of Canada could use current data collection mechanisms, including longitudinal studies and points-in-time studies/surveys. All organizations that provide housing support could coordinate their information in quarterly/annual reports. Agencies specializing in transition services could be required to provide the number of veterans with permanent housing goals.

A definition of housing and the various types of housing supports provided across a continuum of supports and timelines would also be useful to avoid duplication and lend support to leading practices.

Another option that the RCMP has specifically been exploring with Statistics Canada to identify its current and former member population is to create a question within the National Census survey. In the last census, the Canadian Armed Forces (CAF) was successful in including a question related to being a 'veteran'. In the upcoming census, Statistics Canada has slightly modified the question to refer to 'military service' given some younger, former CAF members may not see themselves as the once more common and visible WWII veteran.

Lastly, the RCMP collaborates with the Toronto Police Service on the Military Veteran Wellness Program (MVWP). The program refers Veterans and former RCMP members who are in crisis, are in a vulnerable situation or are experiencing homelessness to available support through various organizations such as the Royal Canadian Legion, Veterans Affairs Canada, and Operation Stress Injury Social Support, among others. A vital aspect of the delivery of this important initiative will be ensuring the collection of performance-related data that will allow the evaluation of the MVWP, as well as the success of individuals who are referred and receive support through the program.

Senate Subcommittee on Veterans Affairs

Veterans' Homelessness

May 22, 2024

QUESTION

Senator M. Deacon: The last piece is important, one of these factors possibly, and it's complex. I wonder, Commodore, what happens when you are dealing with transition? You're presented with factors A, B, and C and it looks okay. Then something gets off the rails, and these folks, over six months or a year, 18 months or two years, become a different story. How do we track that? That's one piece.

We're going to be visiting homeless areas. It will turn our guts inside out and upside down, we know that, but that's part of the work we need to do. What do you need from us to do this important work?

RESPONSE

- a) Initially it was believed that medically released members typically had more complex or at-risk transitions. The RCMP have since learned that non-medical releases or discharges can be equally at-risk and complex.

Transition programs require that members be assessed early on in the transition process to reduce risks associated with their transition to post-service life. This capability ensures that veterans and former members of the RCMP who are at risk of homelessness are identified early, and offered pre-emptive support and intervention services. Veterans require consistent follow-up monitoring early on in the post-transition phase by the CAF and the RCMP. In addition, veterans also need the flexibility to connect with VAC post-release, if required.

- b) Addressing veteran homelessness requires the integration of strategies involving various levels of government, non-profit organizations, and the private sector. The government can support this work with a number of strategies, including but not limited to:

Focus on Prevention and Early Intervention:

- **Funding:** Provide the full funding required for transition programs that support service members leaving the military or the RCMP.
- **Systemic Barriers:** Task the leadership of funded transition programs with addressing systemic barriers to transition versus "tinkering with existing services".
- **Outcomes:** Require that programs report on the outcomes and impact of funding investments versus outputs.
- **Transition Support and Families:** Ensure funding is provided to support families during transition.

Improve Access to Support Services Including:

- **Transition Advisors:** Support members with customized assistance, and by helping veterans navigate social service systems.
- **Peer Support:** Invest in programs demonstrating positive outcomes based on peer-to peer support.
- **Healthcare Services:** Support mental health care, substance abuse treatment, and physical rehabilitation services through VAC and provincial health services.
- **Employment and Skills Training:** Expand programs that offer certification courses tailored to veterans' skills and experiences, in partnership with organizations like Team Rubicon or Helmets to Hard Hats.

Focus on Integrated Service Delivery:

- **Integration/Data Sharing:** Fund pilot projects that result in organizations working in an integrated manner versus occasional collaboration.
- **Improve data sharing systems** and coordination across service providers to create an integrated support network for veterans

Senate Subcommittee on Veterans Affairs

Veterans' Homelessness

May 22, 2024

QUESTION

Senator Cardozo: I wanted to ask about the relationship between VAC and the RCMP in terms of you don't have a statutory relationship, but to what extent are you able to assist RCMP veterans?

RESPONSE

- Since 2002, on behalf of the RCMP, Veterans Affairs Canada (VAC) has administered service-related disability benefits to current and former members. The disability benefits include the monthly disability award, special allowances, and treatment expenses, as well as carrying out transition interviews and delivering case management services to help support members and their family's health and well-being.
- The *"RCMP-VAC Memorandum of Understanding for the Provision of Services and Programs Offered to RCMP Clients Entitled to Awards and Healthcare Benefits about Service-related Disabilities and Death"*, outlines the roles, responsibilities and costs for the administration of services to deliver disability benefits to current and former members.
- VAC and the RCMP work closely on the disability benefits provided to current and former members following an injury on duty and on the development of other programs and services that may be offered to former members.
- There are several fora where RCMP and VAC collaborate, such as the RCMP-VAC Member Injured-on-Duty Steering and Oversight Committee, as well as weekly touchpoints including:
 - VAC Ops briefings;
 - Service Delivery Managers meetings;
 - Corporate Policy and Planning Management Committee meetings;
 - Senior Managers Committees;
 - Deputy Minister's Coffee Club (monthly meeting with Veteran's Associations); and
 - The RCMP Executive Liaison Officer to VAC, who meets regularly with the Director General, Centralized Operations Division to discuss programs and emerging issues.

QUESTION

Le président, le sénateur Patterson : Merci beaucoup. [...] Ma question va à nouveau porter sur les données. La transition est une période de vulnérabilité pour tous, notamment pour les services en transition. Quels conseils pouvez-vous nous donner sur la manière d'améliorer la collecte des données afin que nous puissions suivre les personnes qui risquent de se retrouver sans domicile du service jusqu'à leurs années d'ancien combattant?

RÉPONSE

La GRC affirme que la collecte, l'utilisation et la diffusion des données sont essentielles pour soutenir les anciens combattants les plus menacés d'itinérance. Il est essentiel de savoir comment améliorer la collecte des données, de déterminer quelles données sont collectées dans l'ensemble, et plus particulièrement comment les données sont utilisées et partagées entre les organisations partenaires afin de rentabiliser les fonds alloués.

Actuellement, la plupart des programmes et des services de tiers qui reçoivent du financement ne sont pas tenus de rendre compte des résultats, et les investissements financiers ne sont pas non plus liés aux résultats, mais plutôt aux produits. Il est donc difficile de déterminer si les programmes et les services atteignent leurs objectifs.

En fin de compte, nous voulons fournir des services efficaces afin de réduire ou prévenir le risque pour une personne; l'objectif est d'avoir moins de personnes à faible risque pendant moins de temps.

Nous recommandons de lier le financement aux résultats. Il s'agit d'une approche stratégique visant à garantir que les fonds publics sont utilisés de manière efficace et efficiente, en particulier dans le cadre des programmes destinés aux populations vulnérables.

Les raisons pour lesquelles cela est important sont, entre autres, les suivantes :

- Amélioration de la responsabilité et de la transparence ;
- Amélioration de l'efficacité des programmes en obligeant les organisations à se concentrer sur les résultats et à prendre des décisions fondées sur des données ;
- L'utilisation efficace des ressources pour garantir un impact maximal des investissements et le rapport coût-efficacité ;
- Flexibilité pour l'innovation et l'amélioration continue ;
- Une meilleure harmonisation avec les objectifs et les priorités stratégiques et ;
- Possibilité d'évolution et de reproduction.

En liant le financement aux résultats, les bailleurs de fonds peuvent s'assurer que leurs investissements dans des programmes, tels que ceux visant à lutter contre l'absence de domicile chez les anciens combattants, ont une incidence sur la vie des personnes qu'ils visent à soutenir.

En outre, pour améliorer les données relatives à l'absence de domicile chez les anciens combattants, diverses stratégies pourraient être utilisées. De nombreuses organisations bien intentionnées ainsi que des ministères travaillent dans ce domaine. Plus les groupes commenceront à utiliser un ensemble de données normalisées, plus il sera facile de partager les données.

Deuxièmement, des accords sécurisés et confidentiels de partage de données pourraient être conclus entre les organisations de manière sûre et confidentielle. Ces organisations pourraient être formées et soutenues pour améliorer les méthodes de collecte de données, en mettant l'accent sur la sélection de points de données spécifiques à saisir et à communiquer qui reflèteraient mieux les besoins et l'expérience vécue des anciens combattants qui risquent de devenir sans-abri ou qui vivent avec le sans-abrisme.

Les agences pourraient collaborer à la détermination d'un système de gestion de l'information technique qui fonctionnerait pour toutes les organisations, de sorte qu'elles pourraient plus facilement partager leurs données. En outre, le gouvernement du Canada pourrait soutenir les agences à travailler d'une manière réellement coordonnée afin que des données précises et réelles soient disponibles dans un réseau de fournisseurs. Cela permet non seulement de rendre la prestation de services plus efficace et efficiente, mais aussi de réduire les obstacles pour les clients et le temps d'attente pour qu'ils atteignent leurs objectifs.

Les agences et le gouvernement du Canada pourraient utiliser les mécanismes actuels de collecte de données, notamment les études longitudinales et les sondages/enquêtes ponctuels. Toutes les organisations qui fournissent une aide au logement pourraient coordonner leurs informations dans des rapports trimestriels/annuels. Les organismes spécialisés dans les services de transition pourraient être tenus d'indiquer le nombre d'anciens combattants ayant des objectifs en matière de logement permanent.

En outre, il serait utile de définir le logement et les différents types d'aides au logement fournies dans le cadre d'un continuum d'aides et de délais pour éviter la duplication qui permettrait aussi de soutenir les pratiques de premier plan.

Une autre option que la GRC a particulièrement explorée avec Statistique Canada pour identifier ses membres actuels et anciens est de créer une question dans le cadre du recensement national. Lors du dernier recensement, les Forces armées canadiennes (FAC) ont réussi à inclure une question relative au statut d'ancien combattant. Dans le prochain recensement, Statistique Canada a légèrement modifié la question pour faire référence au « service militaire », car certains anciens membres des FAC, plus jeunes, ne se considèrent peut-être pas comme des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, autrefois plus communs et plus visibles.

Enfin, la GRC collabore avec le service de police de Toronto dans le cadre du Programme d'aide aux anciens combattants (Military Veteran Wellness Program). Ce programme oriente les anciens combattants et les anciens membres de la GRC qui sont en crise, en situation de vulnérabilité ou sans domicile fixe vers les services de soutien offerts par divers organismes tels que la Légion royale canadienne, Anciens Combattants Canada et Soutien social aux victimes de stress opérationnel, entre autres. Un aspect important de la réalisation de cette importante initiative consistera à assurer la collecte de données liées au rendement qui permettront d'évaluer le Programme d'aide aux anciens combattants, ainsi que la réussite pour les personnes qui sont orientées vers ce programme et qui reçoivent de l'aide dans le cadre de celui-ci.

Sous-Comité des anciens combattants

L'itinérance chez les vétérans

le 22 mai 2024

QUESTION

Le dernier élément est important, l'un de ces facteurs peut-être, et il est complexe. Je m'interroge, Commodore, que se passe-t-il en cas de transition? On vous présente avec les facteurs A, B et C et tout semble bien se passer. Puis quelque chose déraile, et ces personnes, sur six mois ou un an, 18 mois ou deux ans, deviennent une histoire différente. Comment suivre cette évolution ? C'est un élément essentiel.

Nous allons visiter des zones sans-abri. Cela va nous mettre à l'envers, nous le savons, mais cela fait partie du travail que nous devons accomplir. Qu'attendez-vous de nous afin d'accomplir ce travail important ?

RÉPONSE

- a) Au départ, la GRC a cru que les membres libérés pour des raisons médicales devaient faire des transitions complexes ou risquées. La GRC a appris depuis que les libérations pour des raisons non médicales peuvent être tout aussi risquées et complexes.

Les programmes de transition exigent que nous évaluions les membres dès le début du processus de transition afin de réduire les risques liés à leur transition vers la vie après le service. Nous pouvons ainsi nous assurer que les anciens combattants et les anciens membres de la GRC qui risquent de devenir sans-abri sont identifiés rapidement et qu'ils bénéficient d'un soutien et de services d'intervention préventifs. Les anciens combattants ont besoin d'un suivi constant dès le début de la phase de l'après-transition par les FAC et la GRC. En outre, les anciens combattants doivent pouvoir communiquer avec ACC après leur libération, le cas échéant.

- b) La lutte contre l'itinérance des anciens combattants exige l'intégration de stratégies mettant à contribution divers niveaux de gouvernement, des organismes à but non lucratif, et le secteur privé. Le gouvernement peut soutenir ce travail avec un certain nombre de stratégies, y compris, mais sans s'y limiter :

Mettre l'accent sur la prévention et l'intervention précoce :

- **Financement** : Fournir le financement complet requis pour les programmes de transition qui soutiennent les membres qui quittent les FAC ou la GRC.
- **Obstacles systémiques** : Charger les dirigeants des programmes de transition financés de s'attaquer aux obstacles systémiques à la transition plutôt que de « bricoler avec les services existants ».

- **Résultats** : Exiger que les programmes rendent compte des résultats et de l'impact des investissements financiers plutôt que des résultats.
- **Soutien à la transition et aux familles** : Veiller à ce que des fonds soient alloués pour soutenir les familles pendant la transition.

Améliorer l'accès aux services de soutien, notamment par :

- **Des conseillers en transition** : Ils soutiennent les membres en leur apportant une aide personnalisée et en les aidant les vétérans à s'y retrouver dans les systèmes de services sociaux.
- **Du soutien par les pairs** : Investir dans des programmes fondés sur le soutien par les pairs qui ont démontré des résultats positifs.
- **Des Services de santé** : Soins de santé mentale, traitement de la toxicomanie et services de réadaptation physique par l'intermédiaire d'ACC et des services de santé provinciaux.
- **L'emploi et la formation professionnelle** : Élargir les programmes qui offrent des cours de certification adaptés aux compétences et aux expériences des anciens combattants, en partenariat avec des organismes comme Équipe Rubicon ou Du régiment aux bâtiments.

Mettre l'accent sur la prestation de services intégrés :

- **Intégration et partage des données** : Financer des projets pilotes qui permettent aux organismes de travailler de manière intégrée plutôt que de collaborer occasionnellement. Améliorer les systèmes de partage des données et la coordination entre les prestataires de services afin de créer un réseau de soutien intégré pour les anciens combattants.

Sous-Comité des anciens combattants

L'itinérance chez les vétérans

le 22 mai 2024

QUESTION

Sénateur Cardozo : Je voulais vous poser une question sur la relation entre l'ACC et la GRC. Vous n'avez pas de relation statutaire, mais dans quelle mesure êtes-vous en mesure d'aider les vétérans de la GRC ?

RÉPONSE

- Depuis 2002, Anciens Combattants Canada (ACC) administre, pour le compte de la GRC, les prestations d'invalidité liées au service pour les membres actuels et les anciens membres. Les prestations d'invalidité comprennent l'indemnité d'invalidité mensuelle, les allocations spéciales, le remboursement des frais de traitements médicaux, et la réalisation d'entrevues de transition et la prestation de services de gestion de cas pour aider à soutenir la santé et le bien-être des membres et de leur famille.
- Le « *Protocole d'entente GRC-ACC pour la prestation de services et de programmes offerts aux clients de la GRC ayant droit à des indemnités et à des prestations de soins de santé d'une invalidité ou d'un décès lié au service* » décrit les rôles, les responsabilités et les coûts des services administratifs pour le versement des prestations d'invalidité aux membres actuels et aux anciens membres.
- ACC et la GRC travaillent en étroite collaboration sur les prestations d'invalidité offertes aux membres actuels et les anciens membres par suite d'une blessure subie dans l'exercice de leurs fonctions, et sur l'élaboration d'autres programmes et services qui pourraient être offerts à nos anciens membres.
- La GRC et ACC collaborent dans le cadre de plusieurs forums, tels que le Comité directeur et le Comité de surveillance de la GRC et d'AAC pour l'indemnisation des membres de la GRC blessés dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que dans le cadre de réunions hebdomadaires, notamment les suivantes :
 - réunions d'information sur les opérations d'ACC;
 - réunions des gestionnaires de la Prestation des services;
 - réunions du Comité des politiques ministérielles et de la gestion de la planification;
 - réunions du Comité de la haute direction;
 - Club du Café du sous-ministre (réunion mensuelle avec les associations d'anciens combattants).

- En outre, l'agente de liaison exécutive de la GRC auprès d'ACC rencontre régulièrement la directrice générale de la Direction générale des opérations centralisées pour discuter des programmes et des nouveaux enjeux.