



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

15 FEV. 2019

L'honorable Jean-Guy Dagenais, president
Sous-comite senatorial des anciens combattants
Senat du Canada
Ottawa ON KIA 0A4

Monsieur le Senateur,

Conformement au decret 12-24(1), nous sommes heureux de vous presenter en piece jointe la reponse du gouvernement au rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comite senatorial permanent de la securite nationale et de la defense, intitule *De la vie militaire a la vie civile : professionnaliser le processus de transition*, qui a ete adopte le 20 septembre 2018.

Le rapport confirme de nouveau certaines preoccupations qu' Anciens Combattants Canada et le ministere de la Defense nationale ont soulevees dans leurs analyses, et le Sous-comite devrait etre heureux de savoir que le gouvernement prend des mesures actives pour appliquer la plupart des recommandations contenues dans son rapport. Nous aimerions remercier le Sous-comite pour ce rapport et pour son interet dans la transition reussie des membres des Forces armees canadiennes vers la vie civile apres leur service.

Veuillez agreer, Monsieur le Senateur, nos meilleures salutations.

L' hon. Harjit S. Sajjan, CP, OMM, MSM, CD, depute
Ministre de la Defense nationale et ministre des Anciens combattants et ministre associe de la
Defense nationale

Piece jointe

c.c. M. Richard Denis, greffier par interim du Senat et greffier des parlements et
dirigeant principal des services legislatifs

Canada

Reponse du gouvernement au 19^e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants, *De la vie militaire à la vie civile : professionnaliser le processus de transition*

Le gouvernement du Canada saisit l'occasion de répondre aux recommandations présentées dans le 19^e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comité senatorial de la sécurité nationale et de la défense, intitulé *De la vie militaire à la vie civile : professionnaliser le processus de transition*. Le gouvernement aimerait remercier le Sous-comite pour ce rapport.

Le Sous-comite a entrepris une étude exhaustive sur la façon de professionnaliser la transition des membres des Forces armées canadiennes (FAC) de la vie militaire à la vie civile après leur service. L'étude portait sur un certain nombre de secteurs et a permis de relever sept grands thèmes.

Nous sommes d'accord, en totalité ou en esprit et de l'intention, avec les recommandations formulées dans le rapport et de continuer à prendre des mesures actives en vue d'appliquer un grand nombre de recommandations et de trouver des façons d'améliorer le processus de transition de la vie militaire à la vie civile. Le gouvernement s'engage à poursuivre ses efforts pour assurer une transition professionnelle et réussie aux membres des FAC vers la vie civile après leur service.

Le rapport est conforme à la rétroaction des autres groupes et les commentaires le ministre des Anciens Combattants entend à des assemblées publiques partout au Canada. Il est impératif que le gouvernement du Canada entende les préoccupations des membres des FAC, des vétérans, leurs familles et tous les Canadiens et élaborer des moyens d'améliorer la qualité de vie et l'expérience de la transition pour ceux qui servent notre pays.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le ministère de la Défense nationale (MDN)/FAC continuent de travailler de concert avec les membres des FAC, les vétérans et leur famille pour améliorer l'expérience de transition, de la réussite de la formation initiale et tout au long de la vie du membre ou de l'ancien combattant. Le travail effectué jusqu'à maintenant a été considérable et se poursuivra grâce aux efforts de nos ministères visant à assurer une transition réussie aux membres des FAC, aux vétérans et à leur famille et, par le fait même, à assurer un bien-être continu en matière de sécurité financière, de santé physique et mentale et de sentiment d'utilité.

A. Offrir des avantages en temps opportun

Recommandation 1

Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord pour dire qu'il est important de veiller à la prestation de l'ensemble des avantages et des services, provenant de toutes les sources. Conformément à la recommandation du Sous-comite, le gouvernement du Canada, dans le cadre de la politique de défense intitulée *Protection, Sécurité, Engagement*, s'est engagé à soutenir pleinement les membres des FAC, du recrutement jusqu'à leur retraite, et au-delà. Un élément essentiel de cet engagement est l'établissement du nouveau groupe de transition des FAC (GTFAC), mis sur pied à l'automne 2018 pour aider à la transition des membres des FAC vers la vie civile. Le GTFAC, composé d'employés des FAC et d'ACC, aura pour tâche de veiller à ce que tous les avantages d'ACC et des FAC et tous les programmes et services d'ACC soient en place avant que le membre ne soit libéré et qu'un soutien personnalisé, professionnel et uniforme de transition soit en place, particulièrement pour les membres des FAC et les vétérans qui sont malades ou blessés, y compris ceux qui ont des maladies ou des blessures mentales, et pour les membres de leur famille.

Dans le respect des normes de service établies et publiées, au nom du gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada ne néglige aucun effort pour s'assurer que les pensionnaires fédéraux, y compris les vétérans, commencent à recevoir leurs prestations de pension de retraite dans les 45 jours suivant leur date de libération, si toute la documentation nécessaire a été reçue.

Les FAC et ACC reconnaissent tous deux que certains membres peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils font la transition vers la vie après le service, et avoir besoin de demeurer plus longtemps au sein des FAC pour se préparer à cette transition. Dans de tels cas, une évaluation de la complexité est réalisée. Si l'on considère que le membre a des besoins de transition complexes, un plan de transition intégré (PIT) est établi en collaboration avec le membre en voie d'être libéré, et administré par les centres de transition du GT des FAC. Un PIT peut s'étendre sur une période allant de six mois à trois ans au maximum. Le but est d'offrir au membre suffisamment de temps pour mettre en œuvre son PIT et s'attaquer aux facteurs soulevés au cours de l'évaluation de la complexité. Les PIT garantissent que, dans la mesure du possible, les décisions requises ont été prises avant la libération et que les membres sur le point d'être libérés ont accès aux avantages et aux services d'ACC, aux avantages et aux services du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et aux organismes qui les aideront à trouver un emploi civil, s'il y a lieu.

Toutefois, il est important de reconnaître que les difficultés ou les obstacles liés à la transition ne surviennent pas tous ou qu'ils ne sont pas toujours évidents au moment de la libération, reconnaissant que des vétérans peuvent avoir des problèmes après leur libération, et qu'il peut s'écouler du temps avant que ceux-ci se tournent vers ACC. Par conséquent, il est important qu'ACC assure un suivi afin de déterminer les besoins qui pourraient survenir plus tard. ACC effectue actuellement un suivi dans les six premiers mois suivant la libération auprès des membres libérés pour raisons médicales. Le ministère communique avec les vétérans par téléphone ou par courrier et s'enquiert sur leur transition et leur situation au moment de la communication en vue de fournir l'information sur les soutiens disponibles. Si un risque ou un besoin est identifié, le Ministère et le vétéran peuvent alors travailler ensemble pour régler le ou les problèmes soulevés. Ce type d'aide à la transition correspond à la recherche établie selon laquelle les vétérans ont souvent des problèmes liés à la transition plusieurs années après leur service; les membres, les vétérans et leur famille sont donc invités à communiquer avec le Ministère à tout moment lorsqu'ils ont besoin d'aide.

B. Rendre le processus de transition plus convivial pour les membres

Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.

Reponse du gouvernement

Nous sommes d'accord qu'un des facteurs importants pour assurer une transition harmonieuse est d'aider les membres des FAC et les vétérans à comprendre les programmes et les services et à en faire la demande. On cherche constamment de nouvelles façons de simplifier les processus de demande, les modèles décisionnels et la communication des renseignements médicaux.

La réduction des formulaires et des processus améliorés deviennent évidents. Par exemple, dans le but de rationaliser le traitement des demandes de prestations d'invalidité, ACC a adopté des modèles décisionnels fondés sur des données probantes (MDDP). Ces modèles visent à simplifier le règlement de certaines demandes de prestations d'invalidité, à prendre des décisions plus opportunes et cohérentes et à permettre aux arbitres en matière d'invalidité de se concentrer sur les demandes plus complexes. Les modèles décisionnels sont des outils qui aident les décideurs à cerner les données probantes pertinentes à prendre en considération, et ce, en fonction de l'analyse des données décisionnelles antérieures et de la recherche médicale actuelle. Ces modèles ont permis de raccourcir de manière significative le délai de traitement des premières demandes associées à ces types de réclamations. Au cours du dernier exercice (2017-2018), plus de 40 % des premières demandes ont été traitées à l'aide de MDDP et le délai de traitement moyen de ces réclamations était d'environ 24 semaines. Avant l'adoption des MDDP, ces demandes auraient été traitées de la même manière que les demandes plus complexes et auraient ainsi été réglées en 34 semaines ou plus plutôt qu'en 24 semaines.

En 2016, ACC a élaboré une stratégie numérique qui souligne la manière dont le ministère met davantage l'accent sur le numérique et suivrait l'orientation du gouvernement du Canada vers un gouvernement numérique. À l'heure actuelle, ACC collabore avec le Service numérique canadien, qui fait partie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, afin de trouver des manières

d'améliorer la façon dont les vétérans et les autres personnes concernées trouvent les avantages et les services offerts par ACC, y accèdent et se renseignent à leur sujet en utilisant mon dossier à ACC (MDA). La Pension à vie sera mise en œuvre à l'aide d'une technologie qui améliore la communication et la sensibilisation, diminue le travail en double et aide à remplir les formulaires et les demandes. Les connaissances acquises grâce à ces outils aideront grandement à la normalisation, à l'échange de renseignements entre les programmes, à la numérisation d'un plus grand nombre de produits et d'outils et à la simplification du traitement des demandes de prestations. Cela se traduira par un processus et une expérience moins onéreux pour les vétérans et ceux qui les appuient dans la réalisation de leurs demandes. Cela nous aidera également à progresser vers notre objectif des vétérans seulement avoir à « nous le dire une fois ».

La fonctionnalité élargie de MDA ont eu un effet positif sur la réduction de la complexité. MDA est un service en ligne qui offre de l'information et donne accès à une panoplie d'outils à tout vétéran, membre des FAC toujours en service ou membre actif ou membre ancien de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui s'y inscrit. Il offre un accès à des outils et à des formulaires de demande pour les avantages et services d'ACC. MDA est un outil essentiel qui offre la capacité d'échanger de l'information entre l'utilisateur et ACC de manière sécuritaire et rapide. Plus précisément, l'utilisateur peut télécharger des documents à l'appui de ses demandes, suivre l'état de ses demandes, recevoir des lettres, correspondre avec des représentants du Ministère au moyen de messages sécurisés et voir le sommaire de ses prestations. Le grand nombre d'inscriptions à ce service en ligne témoigne de sa pertinence. En moins de deux ans, le nombre d'utilisateurs de MDA a plus que doublé pour se chiffrer à plus de 80 000 utilisateurs, et on s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 000 d'ici la fin de l'exercice 2018-2019. La numérisation aujourd'hui appuie nos efforts visant à simplifier les processus administratifs nombreux, mais il y a encore plus qui peut être fait à l'avenir.

Recommandation 3

Qu'anciens combattants Canada veille à ce que /es gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement /es charges de travail et /es niveaux de dotation du personnel de première ligne.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement reste déterminé à atteindre un ratio plus faible de 25 vétérans par gestionnaire de cas (GC) et cet engagement fait encore partie de la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants.

Le budget de 2015 contenait un financement pour l'embauche de ressources supplémentaires en vue d'améliorer l'accès aux services de gestion de cas et la qualité de ces derniers. Le Ministère a embauché cent cinq (105) nouveaux GC en 2015-2016. Par conséquent, 311 gestionnaires de cas équivalents temps plein fournissaient un soutien aux vétérans en date du 31 mars 2016. Malgré ces ressources supplémentaires, le ratio de vétérans par gestionnaire de cas était de 32:1. Dans le budget de 2016, l'engagement de 42 millions de dollars additionnels afin d'embaucher d'autres GC et personnel de soutien en vue de réduire le ratio à 25 vétérans par GC. Au 31 mars 2018, le nombre de vétérans nécessitant des services de gestion de cas était de 13 437, une augmentation de 80 %, comparativement à 7 447 au 31 mars 2015. Cette augmentation est imputable en partie à la hausse de demandes dans le cadre de l'allocation pour perte de revenus améliorée dont le montant calculé est passé de 75 % à 90 % dans le budget de 2016. Ceci a entraîné une augmentation de 36 % en ce qui concerne la participation au Programme de readaptation en 2016-2017. De plus, le nombre de membres des FAC libérés a augmenté, ce qui a entraîné une demande plus élevée pour des services tels que la gestion de cas et des avantages comme le Programme de readaptation. Au 31 mars 2018, il y avait 408 gestionnaires de cas, ce qui se traduit par un ratio moyen de 33 vétérans par gestionnaire de cas (33:1).

La demande continue de dépasser la capacité. Toutefois, il y a des initiatives en cours pour veiller à ce que les vétérans qui en ont besoin reçoivent le niveau de soutien approprié ou des services de gestion de cas. Par exemple, on s'affaire actuellement à la mise en œuvre d'une nouvelle approche du service à la clientèle, que l'on appelle soutien encadré. Le soutien encadré permet de s'assurer que les vétérans qui ont des besoins modérés, mais pour qui des services de gestion de cas complets ne sont pas nécessaires, recevront le niveau approprié de soutien d'un agent(e) des services aux

veterans. Un nouvel outil de preselection est aussi en voie d'elaboration, ii permettra d'evaluer avec plus d'exactitude les risques et les besoins en ce qui concerne les veterans et ii selectionnera le niveau de service approprie dont les veterans ont besoin. que ce soit pour le soutien encadre ou les services de gestion de cas. Ence moment, une evaluation des services de gestion de cas est effectuee, et les conclusions de l'evaluation seront à la base d'autres ameliorations.

Des services de gestion de cas continueront d'etre offerts aux veterans et à leur famille lorsqu'ils auront besoin d'un soutien complet pour relever les defis auxquels ils sont confrontes dans le cadre d'une approche holistique qui appuie l'autonomie et l'indépendance. Comme l'indique le Cadre ministeriel des resultats d' ACC, le ministere est toujours determine à respecter ses engagements d'un gestionnaire de cas offrant ses services à un maximum de 25 veterans.

Recommandation 4

Que le ministere de la Defense nationale et Anciens Combattants Canada creent des « centres de liberation» ou des decisions pourront etre prises sur /'aide à la transition à apporter et ou /es membres liberes auront un meilleur acces à /'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comite recommande aussi qu'on envisage d'etablir ces centres sur /es bases militaires ou dans /es centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armees canadiennes.

Reponse du gouvernement

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Il existe 24 centres de transition sur les bases et dans les escadres du Canada, ainsi qu'un certain niveau de presence dans huit autres bases ou escadres. Ces centres comptent du personnel du MDN/FAC et d'ACC, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux veterans. Par l'entremise de ces centres, le Groupe de transition des FAC elaborera et mettra en reuvre un plan de transition pour chaque meml)re en voie d'etre libere afin de coordonner l'accès à un ensemble complet d'information, de programmes et de services et d'en assurer la prestation à tousles membres des FAC en voie de liberation, aux veterans et à leur famille.

Les FAC et ACC ant entrepris un essai à la BFC Borden en vue de perfectionner le nouveau processus de liberation /de transition. La retroaction decoulant de cet essai fournira une orientation pour ce qui est de la structure, des services et des intervenants qui seront necessaires pour assurer une transition harmonieuse et servira de modele sur lequel reposeront les futurs centres de t ransition .

C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois plusieurs annees apres la liberation

Recommandation 5

Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la preparation du dossier comp/et d'un membre avant sa liberation, qu'ils y versent ses etats de service et son historique de traitements medicaux et qu'ACC y ait facilement acces si le veteran a besoin d'avoir acces à ses services par la suite.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement accepte cette recommandation en principe. Les membres des FAC rec;;oivent un sommaire de leurs dossiers medicaux qui comprennent les documents medicaux les plus recents et les plus pertinents. Ils peuvent choisir de partager leur information s'ils le jugent approprie, notamment avec les arbitres d'ACC ou les fournisseurs de soins de sante. Dans le cadre du processus de liberation, les membres des Fae peuvent egalement obtenir un resume de leurs realisations professionnelles, notamment une liste de leurs deploiements, l'historique de leur instruction et de leurs affectations tout au long de leur se rvice. Les militaires peuvent ainsi avoir l'information qui pourrait leur etre utile pour determiner leur admissibilite aux avantages ou aux services d'ACC.

Une initiative est egalement en cours pour s'assurer qu'ACC rec;;oit des avis de liberation pour certains militaires en voie d'etre liberes. L'accès à l'information sur la liberation et l'etat de sante au debut du processus de transition, combine aux entrevues de transition avec les militaires avant la liberation constitue une solide base sur laquelle appuyer les decisions futures de fac;;on opportune et exhaustive.

Recommandation 6

Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armees canadiennes qu'au ministere des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraites des FAC qui guideront et accompagneront /es militaires pendant le processus de liberation et apres si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir acces aux services d'ACC.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement reconnait que l'appui des membres des FAC et des veterans par le processus de mise en liberte est essentiel. Le MON et les FAC se sont engages a reinventer le concept de la transition par l'intermediaire de la politique de defense du Canada *Protection, Securite, Engagement*, en vue de fournir un soutien professionnel et personnalise aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille.

Les centres de transition dont l'effectif est compose de membres du personnel des FAC et d'ACC travailleront avec les militaires en voie de liberation. Si l'on estime que le militaire a des besoins complexes en matiere de transition, un plan de transition integre (PTI) est cree en collaboration avec le militaire et sera administre par le centre de transition. Un PTI peut s'etaler sur une periode de six mois jusqu'a une periode maximale de trois ans. L'objectif est de donner au militaire suffisamment de temps pour mettre en oeuvre son PTI et repondre aux besoins cernes lors de l'evaluation de la complexite. Les PTI visent a assurer que les decisions requises sont prises, dans la mesure du possible, avant la liberation, de maniere a ce que les militaires en voie d'etre liberes puissent avoir acces aux avantages et services d'ACC, aux services et aux avantages financiers du Regime d'assurance-revenu militaire (RARM), ainsi qu'aux organismes qui peuvent les aider a trouver un emploi civil, s'il ya lieu. A l'heure actuelle, ces services de transition sont offerts a ceux qui sont malades et blesses et aux personnes qui ont des besoins complexes en matiere de transition.

L'effectif des centres de transition est compose de militaires et d'employes civils. Bien que les employes civils puissent inclure des membres des FAC a la retraite, si l'on adopte une approche prescriptive qui ne priorise que la nomination de membres des FAC a la retraite, il est possible qu'on passe a cote d'autres employes talentueux qui pourraient mieux convenir pour le poste. Assurer l'embauche des candidats les mieux qualifies est un point cle et il est essentiel de veiller a ce qu'ils recoivent une formation de qualite en temps opportun pour qu'ils puissent appuyer les membres des FAC, les veterans et leur famille lorsqu'ils se familiarisent avec le processus de transition.

Recommandation 7

Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous /es renseignements pertinents sur /es avantages et /es services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armees canadiennes soit cree.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement accepte cette recommandation. Un site Web conjoint sur la transition est essentiel pour les defis que doivent relever les militaires et leur famille qui ne se sentent pas bien prepares pour la transition a la vie civile ou qui n'ont aucun contr6le a ce sujet. Plutot que d'avoir a chercher de l'information sur les sites Web d'ACC et des FAC, un site Web conjoint sur la transition, soutenu par un Guide de transition qui aidera les membres et les familles a traverser cet episode difficile, est en voie d'etre etabli comme portail en ligne unique ou les membres, les veterans et leur famille peuvent trouver de l'information complete sur la transition. Le site sera gere conjointement par une equipe de travail formee de personnel des FAC et d'ACC. Le site devrait etre operationnel en decembre 2018.

Recommandation 8

Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de delivrer une carte d'identite aux membres avant leur liberation, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numero d'identification aupres d'ACC, lequel permettra aux veterans et a ACC de realiser un suivi.

Reponse du gouvernement

Nous acceptons cette recommandation. Le MDN, les FAC et ACC ont collaboré pour délivrer une carte de service des vétérans qui reconnaît le service militaire et contribue à renforcer chez les vétérans un sentiment d'appartenance. Cette initiative a été entreprise en réponse aux demandes des vétérans, leur familles et d'autres. Le programme a été lancé en septembre 2018 et fournit une carte à tous les membres des FAC libérés après le 4 septembre 2018. En décembre 2018, des cartes seront émises aux vétérans qui ont été libérés entre février 2016 et septembre 2018.

La carte de service des vétérans devrait aider ACC et autres, tels que la police et les travailleurs(euses) des foyers pour sans-abris à identifier un vétéran et l'aider à avoir accès aux programmes et services du ministère. L'introduction de la carte de service reconnaît leur service militaire du vétéran et contient de l'information clé liée à ce service militaire. La carte fournit le grade du détenteur au moment de la libération, le nombre d'années de service ainsi que son matricule.

D. Simplifier le processus d'évaluation médicale

Recommandation 9

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement convient qu'il est important de réduire le chevauchement et de collaborer pour simplifier les processus. Des travaux sont en considération en vue de mieux harmoniser les avantages médicaux des FAC et d'ACC et d'offrir à ACC un meilleur accès aux renseignements médicaux personnels des membres des FAC qui présentent des demandes pour des avantages d'ACC. Ces travaux permettront d'améliorer la capacité d'ACC de rendre des décisions opportunes relativement à des besoins individuels.

De plus, ACC travaille en vue de mettre en œuvre un processus de demande unique afin de réduire la redondance. Cela permettra notamment d'éviter que les membres fournissent constamment les mêmes renseignements médicaux. Comme ACC continue d'élargir sa capacité numérique, le Ministère s'engage à continuer de réduire le chevauchement et la redondance.

Bien que l'échange des renseignements médicaux personnels aide ACC à simplifier le processus d'approbation, d'autres évaluations ou examens médicaux pourraient encore s'avérer nécessaires. La prise de décision relative à l'admissibilité aux avantages d'ACC est une fonction administrative indépendante qui relève d'ACC et qui doit tenir compte non seulement des renseignements médicaux, mais aussi des conclusions d'examen et des renseignements sur la carrière, comme les dates des déploiements et des affectations.

E. Faciliter l'accès aux services de soutien en santé mentale

Recommandation 10

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement convient que les taux de rémunération concurrentiel pour les services de professionnels de la santé mentale des membres des FAC et les vétérans est important. ACC et le MDN et les FAC ne fixent pas le taux de rémunération, mais suivent plutôt les taux établis par les provinces et les territoires. Il y a divers moyens par lesquels les membres des FAC peuvent obtenir des services de santé mentale durant leur service dans les FAC. L'un de ces moyens est de faire appel au personnel médical des FAC - les médecins, les travailleurs sociaux, le personnel infirmier en santé mentale et les psychiatres - affectés aux bases, aux escadres et aux formations à l'échelle du

pays. Le salaire du personnel medical est etabli en fonction des taux de remuneration des FAC pour divers grades, mais peut inclure une remuneration supplementaire de specialiste pour tenir compte d'une expertise particuliere.

Le MDN et les FAC embauchent egalement des employes civils de la fonction publique pour offrir des services de sante mentale. Leur remuneration et leurs avantages sociaux correspondent aux conventions collectives de la fonction publique, conformement a la Directive sur les conditions d'emploi. Le MDN et les FAC peuvent embaucher et, lorsque justifie, embauchent des employes civils a un taux de remuneration superieur au taux minimal quand des conditions precises, comme une penurie evidente de main-d'oeuvre qualifiee, ou lorsque le taux de remuneration offert ne se compare pas a celui des autres employeurs, sont respectees.

Dans certains cas, selon des facteurs comme la disponibilite du personnel militaire ou civil interne, ou lorsqu'il est necessaire de faire appel a d'autres specialistes, le MDN et les FAC referent les membres a des fournisseurs de soins de sante mentale externes. En ce qui concerne la remuneration de ces professionnels, le MDN, les FAC et ACC adoptent des taux de facturation comparables et travaillent de concert, par l'intermediaire du Groupe de travail conjoint sur l'integration du MDN, des FAC et d'ACC, en vue de faire concorder les taux de remboursement pour ces services. Ces taux sont concurrentiels et cadrent avec les taux de facturation provinciaux ou les taux habituels dans une region geographique donnee.

On encourage les veterans a selectionner un fournisseur de soins de sante mentale inscrit aupres de l'entrepreneur du SFTDSS; toutefois, des fonds peuvent egalement etre accordes pour permettre a un veteran d'obtenir les services d'un fournisseur qui n'est pas inscrit, dans la mesure ou celui-ci possede les titres de competences et les qualifications d'un fournisseur inscrit. Dans les cas exceptionnels, si le veteran vit dans une communaute eloignee ou les fournisseurs inscrits sont peu nombreux et que le fournisseur disponible facture un montant superieur pour ses services, un gestionnaire de cas d'ACC peut approuver du financement pour des frais plus eleves en l'absence d'autres solutions. Aux termes du *Reglement sur les soins de sante pour anciens combattants*, ACC peut seulement payer le montant que la province paie; il est donc important que les taux provinciaux soient concurrentiels.

F. Etablir un nouvel objectif dans la vie et definir les mesures de soutien necessaires pour l'atteindre

Recommandation 11

Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous /es membres en processus de liberation et /es veterans aient acces a des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et /es moyens pour y arriver.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement accepte et reconnaît qu'un emploi valorisant est un facteur cle a une transition reussie a la vie civile. ACC offre deja un certain nombre de programmes aux veterans et aux membres en voie d'etre liberes, notamment des seminaires sur les principaux sujets touchant la transition, les services de conseils complets en matiere de carriere et d'etudes, de l'information sur l'embauche prioritaire au sein de la fonction publique, ainsi que le programme de readaptation professionnelle a l'intention des militaires actifs.

Le 1^{er} avril 2018, ACC a lance son avantage remanie, les Services de reorientation professionnelle (SRP). Les SRP sont maintenant offerts aux militaires actifs et aux veterans qui ont termine leur formation de base, au conjoint ou conjoint de fait de veterans qui avaient termine leur formation de base et aux survivants de militaires ou de veterans qui avaient termine leur formation de base. Ce programme donne acces a des services qui aideront a developper des competences et aux outils necessaires pour effectuer efficacement une recherche d'emploi, postuler et obtenir un emploi civil. La prestation directe de services, fournis dans le cadre d'un contrat avec un tiers, comprend, sans toutefois s'y limiter, une orientation professionnelle, l'aide a la redaction d'un curriculum vitae, les techniques d'entrevue, de l'information sur le marche du travail et des techniques de recherche d'emploi. La restructuration est un excellent exemple des avances qui sont possibles avec les efforts de numerisation elargie. Un veteran peut demander, acceder et recevoir des services de SRP tous dans la meme journee.

Des services de reorientation professionnelle sont également offerts pour compléter la nouvelle allocation pour études et formation (AEF) d'ACC. Cette allocation a aussi été lancée le 1^{er} avril 2018, respectant ainsi l'engagement de la lettre de mandat de 2015 du ministre des Anciens Combattants. L'AEF est une allocation imposable qui permet aux vétérans possédant au moins six ans de service dans les FAC d'obtenir jusqu'à 40 000 \$ et jusqu'à 80 000 \$ pour les vétérans ayant au moins douze ans de service dans les FAC afin de couvrir les frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et les frais de subsistance des participants pendant qu'ils sont aux études. Le lancement de l'AEF était une étape importante pour aider les membres à faire une transition réussie à la vie civile après le service, à atteindre leurs objectifs d'études et d'emploi après le service et donner un nouveau sens à leur vie après avoir quitté les FAC.

Tel qu'annoncé en septembre 2017, ACC a également établi l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP). Cette Unité existe pour aider les vétérans à se retrouver dans le processus d'embauche de la fonction publique fédérale. Les services sont fournis par des conseillers qui sont eux-mêmes des vétérans. Non seulement ceux-ci comprennent le processus d'embauche, mais encore la culture, les besoins et compétences des vétérans afin de les aider à mieux faire valoir leurs compétences et expérience acquises. L'UVFP collabore aussi avec la fonction publique fédérale, des équipes en ressources humaines ainsi que des gestionnaires d'embauche pour promouvoir les avantages d'embaucher les vétérans, y compris l'harmonisation entre leur emploi et les occupations au sein des FAC.

Le MON et les FAC sont en train de remanier le processus de libération afin d'améliorer les services qu'ils offrent aux membres des FAC qui font la transition. Ce processus amélioré permettra de fournir de l'information et un soutien plus complets aux membres des FAC et à leur famille dans un vaste éventail de domaines, notamment comment s'y prendre pour trouver un travail valorisant ou d'autres activités après leur service.

G. Améliorer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et d'autres organismes du gouvernement

Recommandation 12

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement reconnaît que l'accès aux services sociaux, de santé et d'éducation pour les membres est important, tout au long de leur carrière et au-delà. Cet accès est également important pour ceux qui les soutiennent - les membres de leur famille. La reconnaissance des défis de la vie militaire pour les membres des FAC et leur famille est importante et respecte les compétences provinciales et territoriales. Étant donné le transfert fréquent des membres actifs des FAC et de leur famille pendant leur carrière, le MON et les FAC ont depuis longtemps une relation avec plusieurs provinces dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, afin d'améliorer la coordination des services médicaux et autres partout au pays.

De plus, conformément à la politique de défense, *Protection, Sécurité, Engagement*, visant à rendre la vie de famille plus stable pour les membres des FAC et leur famille grâce à un Plan exhaustif des services aux familles des militaires, le MON et les FAC ont récemment engagé des discussions avec des partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que du secteur privé dans le cadre de l'initiative Canada Sans Faille. Cette initiative vise à améliorer la coordination des services dans les provinces dans des secteurs tels que l'accès aux soins de santé, l'éducation, les titres de compétence, l'immatriculation des véhicules et la délivrance de permis de conduire et la garde d'enfants.

Certaines provinces comme l'Ontario, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick ont déjà pris des mesures afin d'améliorer la coordination des services pour les membres des FAC, les vétérans et leur famille. Dans certains cas, ces mesures consistent à aider les membres à la retraite et les vétérans à entrer en contact avec les fournisseurs de soins de santé civils. Dans la mesure du possible, ces importantes

initiatives se poursuivront et seront officialisées par l'entremise de contrats ou de protocoles d'entente. La haute direction du MDN et des FAC rencontreront de nouveau les représentants des provinces et des territoires en décembre 2018 .

Dans le budget de 2017, on avait annoncé que le Programme pour les familles des vétérans par le biais du Programme des services aux familles des militaires, serait aussi étendu aux vétérans libérés pour raisons médicales et à leur famille partout au Canada. Comme il y a eu coordination de ces services entre ACC, le MDN et les FAC, beaucoup des avantages obtenus par les membres des FAC grâce aux efforts du MDN et des FAC ont également été offerts aux vétérans et à leur famille par l'entremise du Programme pour les familles des vétérans, offert dans les 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM), le 1^{er} avril 2018 .

De plus, on a annoncé dans le budget de 2017 l'établissement d'un Centre d'excellence sur le TSPT et les problèmes de santé mentale connexes. Le Centre d'excellence sera fortement centré sur la création et la divulgation de connaissances sur la prévention, l'évaluation et le traitement du TSPT et des problèmes de santé mentale connexes pour les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes. Le Centre veillera à ce que les connaissances sur les traitements en santé mentale pour les vétérans qui sont efficaces soient placées directement dans les mains des professionnels de la santé mentale et d'autres personnes qui travaillent chaque jour avec des vétérans. Cette initiative aidera les vétérans partout au pays en apportant un complément aux partenariats existants avec les provinces pour fournir un soutien direct en matière de soins en santé mentale par l'intermédiaire des cliniques TSO et d'autres établissements hospitaliers administrés par la province.

Recommandation 13

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada .

Reponse du gouvernement

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Les FAC ont un service de police militaire sur les bases, les escadres et les formations partout au Canada qui maintient une relation avec les forces de police locales. Ces relations permettent au MDN et aux FAC d'être informés de tout problème concernant les membres des FAC dans la collectivité.

Il y a beaucoup de situations et de circonstances qui font qu'un membre ou un vétéran rencontre un agent de police. Toutefois, trop fréquemment, nous entendons parler de situations où un vétéran en crise a un contact avec un policier. L'un des facteurs déterminants étant l'itinérance, le ministre des Anciens Combattants a organisé la Table ronde sur l'itinérance en juin 2018 à laquelle 65 organismes (locaux, régionaux et nationaux) participaient ainsi que des représentants de la GRC et des forces policières municipales.

En 2016, une affiche sur l'itinérance a été préparée, imprimée et distribuée aux vétérans sans abri ou en situation de crise dans le cadre de la stratégie de sensibilisation d'ACC. Sur l'affiche, on trouvait de l'information à l'intention des vétérans, des intervenants, des policiers et autres au sujet du service d'aide 24 heures sur 24, sept jours sur 7 (un numéro sans frais 1-800), en partenariat avec Santé Canada. L'affiche a récemment été mise à jour et distribuée aux organismes qui ont participé à la Table ronde sur l'itinérance, notamment les refuges pour sans-abri, les services de police (767 bureaux de la GRC et 195 détachements de police) et à d'autres organismes. La carte de service des vétérans supportera également ces derniers dans leurs interactions avec des organisations telles que la police, les travailleurs(euses) des refuges pour sans-abri, à identifier le vétéran et à l'aider à accéder aux programmes et services d'ACC.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans, créé en avril 2018, est un autre programme qui peut aider à atténuer le fait que les vétérans se retrouvent en contact avec les services de police. ACC a instauré ce fonds afin de fournir un soutien immédiat de fonds d'urgence aux vétérans et à leur famille lorsqu'ils sont en situation de risque. Le fonds prévoit des montants pouvant atteindre 2 500 dollars par vétéran et leur famille pour chaque exercice et jusqu'à 10 000 dollars dans des circonstances exceptionnelles. Le fonds offre à ACC la capacité d'aider les vétérans et leurs familles dans des

situations uniques et urgentes non couvertes par les programmes existants ou dans des situations ou le ministere n'est pas en mesure de verser un paiement assez rapidement pour faire face à la situation d'urgence.

En outre, une [video educative](#) realisee avec le Reseau canadien du savoir policier, a ete publiee en decembre 2016. Elle a ete creee pour les services de police et d'autres premiers repondants et decrit la nature et les caracteristiques des veterans et de l'itinérance chez les veterans, ainsi que les mesures de soutien offertes par ACC et d'autres partenaires.

En 2017, ACC a etabli le Programme d'aide en matiere de justice pour les veterans afin d'accroître le soutien offert aux veterans, y compris ceux ayant des demeles avec le systeme de justice penale provincial. Apres la réussite d'un projet pilote en Nouvelle-Ecosse, ACC travaille en vue de la mise en oeuvre de ce programme à l'echelle nationale. Le programme integre des agents d'aide en matiere de justice pour les veterans specialement formes au sein des systemes de justice penale provinciaux et territoriaux pour aider à defendre des veterans qui souffrent de problemes de sante mentale et qui ont des demeles avec le systeme de justice penale. Ces agents d'aide organisent egalement des activites de sensibilisation et d'education avec des organismes d'application de la loi, des organismes juridiques et du systeme correctionnel sur les problemes des veterans en situation de crise, et coordonnent des services d'ACC pour les veterans admissibles.

Reponse du gouvernement au 19e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants, *De la vie militaire a la vie civile : professionnaliser le processus de transition*

Le gouvernement du Canada saisit l'occasion de repondre aux recommandations presentees dans le 19e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comite senatorial de la securite nationale et de la defense, intitule *De la vie militaire a la vie civile: professionnaliser le processus de transition*. Le gouvernement aimerait remercier le Sous-comite pour ce rapport.

Le Sous-comite a entrepris une etude exhaustive sur la fa;:on de professionnaliser la transition des membres des Forces armees canadiennes (FAC) de la vie militaire a la vie civile apres leur service. L'etude portait sur un certain nombre de secteurs et a permis de relever sept grands themes.

Nous sommes d'accord, en totalite ou en esprit et de l'intention, avec les recommandations formulees dans le rapport et de continuer a prendre des mesures actives en vue d'appliquer un grand nombre de recommandations et de trouver des fa;:ons d'ameliorer le processus de transition de la vie militaire a la vie civile. Le gouvernement s'engage a poursuivre ses efforts pour assurer une transition professionnelle et reussie aux membres des FAC vers la vie civile apres leur service.

Le rapport est conforme a la retroaction des autres groupes et les commentaires le ministre des Anciens Combattants entend a des assemblees publiques partout au Canada. Il est imperatif que le gouvernement du Canada entende les preoccupations des membres des FAC, des veterans, leurs familles et tous les Canadiens et elaborer des moyens d'ameliorer la qualite de vie et l'experience de la transition pour ceux qui servent notre pays.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le ministere de la Defense nationale (MDN)/FAC continuent de travailler de concert avec les membres des FAC, les veterans et leur famille pour ameliorer l'experience de transition, de la reussite de la formation initiale et tout au long de la vie du membre ou de l'ancien combattant. Le travail effectue jusqu'a maintenant a ete considerable et se poursuivra grace aux efforts de nos ministeres visant a assurer une transition reussie aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille et, par le fait meme, a assurer un bien-etre continu en matiere de securite financiere, de sante physique et mentale et de sentiment d'utilite.

A. Offrir des avantages en temps opportun

Recommandation 1

Que les Forces armees canadiennes veillent a ce qu'aucun membre ne soit libere des Forces armees canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armees canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement est d'accord pour dire qu'il est important de veiller a la prestation de l'ensemble des avantages et des services, provenant de toutes les sources. Conformement a la recommandation du Sous-comite, le gouvernement du Canada, dans le cadre de la politique de defense intitulee *Protection, Securite, Engagement*, s'est engage a soutenir pleinement les membres des FAC, du recrutement jusqu'a leur retraite, et au-dela. Un element essentiel de cet engagement est l'etablissement du nouveau groupe de transition des FAC (GTFAC), mis sur pied a l'automne 2018 pour aider a la transition des membres des FAC vers la vie civile. Le GTFAC, compose d'employes des FAC et d'ACC, aura pour tache de veiller a ce que tous les avantages d'ACC et des FAC et tous les programmes et services d'ACC soient en place avant que le membre ne soit libere et qu'un soutien personnalise, professionnel et uniforme de transition soit en place, particulierement pour les membres des FAC et les veterans qui sont malades ou blesses, y compris ceux qui ont des maladies ou des blessures mentales, et pour les membres de leur famille.

Dans le respect des normes de service etablies et publiees, au nom du gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada ne neglige aucun effort pour s'assurer que les pensionnes federaux, y compris les veterans, commencent a recevoir leurs prestations de pension de retraite dans les 45 jours suivant leur date de liberation, si toute la documentation necessaire a ete re;:ue.

Les FAC et ACC reconnaissent tous deux que certains membres peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils font la transition vers la vie après le service, et avoir besoin de demeurer plus longtemps au sein des FAC pour se préparer à cette transition. Dans de tels cas, une évaluation de la complexité est réalisée. Si l'on considère que le membre a des besoins de transition complexes, un plan de transition intégré (PIT) est établi en collaboration avec le membre en voie d'être libéré, et administré par les centres de transition du GT des FAC. Un PIT peut s'étendre sur une période allant de six mois à trois ans au maximum. Le but est d'offrir au membre suffisamment de temps pour mettre en œuvre son PIT et s'attaquer aux facteurs soulevés au cours de l'évaluation de la complexité. Les PIT garantissent que, dans la mesure du possible, les décisions requises ont été prises avant la libération et que les membres sur le point d'être libérés ont accès aux avantages et aux services d'ACC, aux avantages et aux services du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et aux organismes qui les aideront à trouver un emploi civil, s'il y a lieu.

Toutefois, il est important de reconnaître que les difficultés ou les obstacles liés à la transition ne surviennent pas tous ou qu'ils ne sont pas toujours évidents au moment de la libération, reconnaissant que des vétérans peuvent avoir des problèmes après leur libération, et qu'il peut s'écouler du temps avant que ceux-ci se tournent vers ACC. Par conséquent, il est important qu'ACC assure un suivi afin de déterminer les besoins qui pourraient survenir plus tard. ACC effectue actuellement un suivi dans les six premiers mois suivant la libération auprès des membres libérés pour raisons médicales. Le ministère communique avec les vétérans par téléphone ou par courrier et s'enquiert sur leur transition et leur situation au moment de la communication en vue de fournir l'information sur les soutiens disponibles. Si un risque ou un besoin est identifié, le Ministère et le vétéran peuvent alors travailler ensemble pour régler le ou les problèmes soulevés. Ce type d'aide à la transition correspond à la recherche établie selon laquelle les vétérans ont souvent des problèmes liés à la transition plusieurs années après leur service; les membres, les vétérans et leur famille sont donc invités à communiquer avec le Ministère à tout moment lorsqu'ils ont besoin d'aide.

B. Rendre le processus de transition plus convivial pour les membres

Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous /es efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.

Reponse du gouvernement

Nous sommes d'accord qu'un des facteurs importants pour assurer une transition harmonieuse est d'aider les membres des FAC et les vétérans à comprendre les programmes et les services et à en faire la demande. On cherche constamment de nouvelles façons de simplifier les processus de demande, les modèles décisionnels et la communication des renseignements médicaux.

La réduction des formulaires et des processus améliorés deviennent évidents. Par exemple, dans le but de rationaliser le traitement des demandes de prestations d'invalidité, ACC a adopté des *modèles décisionnels fondés sur des données probantes* (MDDP). Ces modèles visent à simplifier le règlement de certaines demandes de prestations d'invalidité, à prendre des décisions plus opportunes et cohérentes et à permettre aux arbitres en matière d'invalidité de se concentrer sur les demandes plus complexes. Les modèles décisionnels sont des outils qui aident les décideurs à cerner les données probantes pertinentes à prendre en considération, et ce, en fonction de l'analyse des données décisionnelles antérieures et de la recherche médicale actuelle. Ces modèles ont permis de raccourcir de manière significative le délai de traitement des premières demandes associées à ces types de réclamation. Au cours du dernier exercice (2017-2018), plus de 40 % des premières demandes ont été traitées à l'aide de MDDP et le délai de traitement moyen de ces réclamations était d'environ 24 semaines. Avant l'adoption des MDDP, ces demandes auraient été traitées de la même manière que les demandes plus complexes et auraient ainsi été réglées en 34 semaines ou plus plutôt qu'en 24 semaines.

En 2016, ACC a élaboré une stratégie numérique qui souligne la manière dont le ministère met davantage l'accent sur le numérique et suivrait l'orientation du gouvernement du Canada vers un gouvernement numérique. À l'heure actuelle, ACC collabore avec le Service numérique canadien, qui fait partie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, afin de trouver des manières

d'améliorer la façon dont les vétérans et les autres personnes concernées trouvent les avantages et les services offerts par ACC, y accèdent et se renseignent à leur sujet en utilisant mon dossier à ACC (MDA). La Pension à vie sera mise en œuvre à l'aide d'une technologie qui améliore la communication et la sensibilisation, diminue le travail en double et aide à remplir les formulaires et les demandes. Les connaissances acquises grâce à ces outils aideront grandement à la normalisation, à l'échange de renseignements entre les programmes, à la numérisation d'un plus grand nombre de produits et d'outils et à la simplification du traitement des demandes de prestations. Cela se traduira par un processus et une expérience moins onéreux pour les vétérans et ceux qui les appuient dans la réalisation de leurs demandes. Cela nous aidera également à progresser vers notre objectif des vétérans seulement avoir à « nous le dire une fois ».

La fonctionnalité élargie de MDA ont eu un effet positif sur la réduction de la complexité. MDA est un service en ligne qui offre de l'information et donne accès à une panoplie d'outils à tout vétéran, membre des FAC toujours en service ou membre actif ou membre ancien de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui s'y inscrit. Il offre un accès à des outils et à des formulaires de demande pour les avantages et services d'ACC. MDA est un outil essentiel qui offre la capacité d'échanger de l'information entre l'utilisateur et ACC de manière sécuritaire et rapide. Plus précisément, l'utilisateur peut télécharger des documents à l'appui de ses demandes, suivre l'état de ses demandes, recevoir des lettres, correspondre avec des représentants du Ministère au moyen de messages sécurisés et voir le sommaire de ses prestations. Le grand nombre d'inscriptions à ce service en ligne témoigne de sa pertinence. En moins de deux ans, le nombre d'utilisateurs de MDA a plus que doublé pour se chiffrer à plus de 80 000 utilisateurs, et on s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 000 d'ici la fin de l'exercice 2018-2019. La numérisation aujourd'hui appuie nos efforts visant à simplifier les processus administratifs nombreux, mais il y a encore plus qui peut être fait à l'avenir.

Recommandation 3

Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que /es gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement /es charges de travail et /es niveaux de dotation du personnel de première ligne.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement reste déterminé à atteindre un ratio plus faible de 25 vétérans par gestionnaire de cas (GC) et cet engagement fait encore partie de la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants.

Le budget de 2015 contenait un financement pour l'embauche de ressources supplémentaires en vue d'améliorer l'accès aux services de gestion de cas et la qualité de ces derniers. Le Ministère a embauché cent cinq (105) nouveaux GC en 2015-2016. Par conséquent, 311 gestionnaires de cas équivalents temps plein fournissaient un soutien aux vétérans en date du 31 mars 2016. Malgré ces ressources supplémentaires, le ratio de vétérans par gestionnaire de cas était de 32:1. Dans le budget de 2016, l'engagement de 42 millions de dollars additionnels afin d'embaucher d'autres GC et personnel de soutien en vue de réduire le ratio à 25 vétérans par GC. Au 31 mars 2018, le nombre de vétérans nécessitant des services de gestion de cas était de 13 437, une augmentation de 80 %, comparativement à 7 447 au 31 mars 2015. Cette augmentation est imputable en partie à la hausse de demandes dans le cadre de l'allocation pour perte de revenus améliorée dont le montant calculé est passé de 75 % à 90 % dans le budget de 2016. Ceci a entraîné une augmentation de 36 % en ce qui concerne la participation au Programme de readaptation en 2016-2017. De plus, le nombre de membres des FAC libérés a augmenté, ce qui a entraîné une demande plus élevée pour des services tels que la gestion de cas et des avantages comme le Programme de readaptation. Au 31 mars 2018, il y avait 408 gestionnaires de cas, ce qui se traduit par un ratio moyen de 33 vétérans par gestionnaire de cas (33:1).

La demande continue de dépasser la capacité. Toutefois, il y a des initiatives en cours pour veiller à ce que les vétérans qui en ont besoin reçoivent le niveau de soutien approprié ou des services de gestion de cas. Par exemple, on s'affaire actuellement à la mise en œuvre d'une nouvelle approche du service à la clientèle, que l'on appelle soutien encadré. Le soutien encadré permet de s'assurer que les vétérans qui ont des besoins modérés, mais pour qui des services de gestion de cas complets ne sont pas nécessaires, recevront le niveau approprié de soutien d'un agent(e) des services aux

veterans. Un nouvel outil de preselection est aussi en voie d'elaboration, il permettra d'evaluer avec plus d'exactitude les risques et les besoins en ce qui concerne les veterans et il selectionnera le niveau de service approprié dont les veterans ont besoin. que ce soit pour le soutien encadré ou les services de gestion de cas. En ce moment, une evaluation des services de gestion de cas est effectuée, et les conclusions de l'evaluation seront à la base d'autres ameliorations .

Des services de gestion de cas continueront d'être offerts aux veterans et à leur famille lorsqu'ils auront besoin d'un soutien complet pour relever les défis auxquels ils sont confrontés dans le cadre d'une approche holistique qui appuie l'autonomie et l'indépendance. Comme l'indique le Cadre ministériel des résultats d'ACC, le ministère est toujours déterminé à respecter ses engagements d'un gestionnaire de cas offrant ses services à un maximum de 25 veterans.

Recommandation 4

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » ou des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.

Reponse du gouvernement

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Il existe 24 centres de transition sur les bases et dans les escadres du Canada, ainsi qu'un certain niveau de présence dans huit autres bases ou escadres. Ces centres comptent du personnel du MDN/FAC et d'ACC, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux veterans. Par l'entremise de ces centres, le Groupe de transition des FAC élaborera et mettra en œuvre un plan de transition pour chaque membre en voie d'être libéré afin de coordonner l'accès à un ensemble complet d'information, de programmes et de services et d'en assurer la prestation à tous les membres des FAC en voie de libération, aux veterans et à leur famille.

Les FAC et ACC ont entrepris un essai à la BFC Borden en vue de perfectionner le nouveau processus de libération /de transition. La rétroaction découlant de cet essai fournira une orientation pour ce qui est de la structure, des services et des intervenants qui seront nécessaires pour assurer une transition harmonieuse et servira de modèle sur lequel reposeront les futurs centres de transition.

C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois plusieurs années après la libération

Recommandation 5

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le veterané a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement accepte cette recommandation en principe. Les membres des FAC reçoivent un sommaire de leurs dossiers médicaux qui comprennent les documents médicaux les plus récents et les plus pertinents. Ils peuvent choisir de partager leur information s'ils le jugent approprié, notamment avec les arbitres d'ACC ou les fournisseurs de soins de santé. Dans le cadre du processus de libération, les membres des FAC peuvent également obtenir un résumé de leurs réalisations professionnelles, notamment une liste de leurs déploiements, l'historique de leur instruction et de leurs affectations tout au long de leur service. Les militaires peuvent ainsi avoir l'information qui pourrait leur être utile pour déterminer leur admissibilité aux avantages ou aux services d'ACC.

Une initiative est également en cours pour s'assurer qu'ACC reçoit des avis de libération pour certains militaires en voie d'être libérés. L'accès à l'information sur la libération et l'état de santé au début du processus de transition, combiné aux entrevues de transition avec les militaires avant la libération constitue une solide base sur laquelle appuyer les décisions futures de façon opportune et exhaustive.

Recommandation 6

Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armees canadiennes qu'au ministere des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraites des FAC qui guideront et accompagneront /es militaires pendant le processus de liberation et apres si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir acces aux services d'ACC.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement reconnait que l'appui des membres des FAC et des veterans par le processus de mise en liberte est essentiel. Le MON et les FAC se sont engages a reinventer le concept de la transition par l'intermediaire de la politique de defense du Canada *Protection, Securite, Engagement*, en vue de fournir un soutien professionnel et personnalise aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille.

Les centres de transition dont l'effectif est compose de membres du personnel des FAC et d' ACC travailleront avec les militaires en voie de liberation. Si l'on estime que le militaire a des besoins complexes en matiere de transition, un plan de transition integre (PTI) est cree en collaboration avec le militaire et sera administre par le centre de transition. Un PTI peut s'etaler sur une periode de six mois jusqu'a une periode maximale de trois ans. L'objectif est de donner au militaire suffisamment de temps pour mettre en reuvre son PTI et repondre aux besoins cernes lors de l'evaluation de la complexite. Les PTI visent a assurer que les decisions requises sont prises, dans la mesure du possible, avant la liberation, de maniere ace que les militaires en voie d'etre liberes puissent avoir acces aux avantages et services d' ACC, aux services et aux avantages financiers du Regime d'assurance-revenu militaire (RARM), ainsi qu'aux organismes qui peuvent les aider a trouver un emploi civil, s'il ya lieu. A l'heure actuelle, ces services de transition sont offerts a ceux qui sont malades et blesses et aux personnes qui ant des besoins complexes en matiere de transition.

L'effectif des centres de transition est compose de militaires et d'employes civils. Bien que les employes civils puissent inclure des membres des FAC a la retraite, si l'on adopte une approche prescriptive qui ne priorise que la nomination de membres des FAC a la retraite, ii est possible qu'on passe a cote d'autres employes talentueux qui pourraient mieux convenir pour le poste. Assurer l'embauche des candidats les mieux qualifies est un point cle et ii est essentiel de veiller ace qu'ils recoivent une formation de qualite en temps opportun pour qu'ils puissent appuyer les membres des FAC, les veterans et leur famille lorsqu'ils se familiarisent avec le processus de transition.

Recommandation 7

Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous /es renseignements pertinents sur Jes avantages et Jes services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armees canadiennes soit cree.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement accepte cette recommandation. Un site Web conjoint sur la transition est essentiel pour les defis que doivent relever les militaires et leur famille qui ne se sentent pas bien prepares pour la transition a la vie civile ou qui n'ont aucun controle ace sujet. Plutot que d'avoir a chercher de l'information sur les sites Web d' ACC et des FAC, un site Web conjoint sur la transition, soutenu par un Guide de transition qui aidera les membres et les familles a traverser cet episode difficile, est en voie d'etre etabli comme portail en ligne unique ou les membres, les veterans et leur famille peuvent trouver de l'information complete sur la transition. Le site sera gere conjointement par une equipe de travail formee de personnel des FAC et d' ACC. Le site devrait etre operationnel en decembre 2018 .

Recommandation 8

Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de delivrer une carte d'identite aux membres avant leur liberation, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numero d'identification aupres d'ACC, /eque/ permettra aux veterans et a ACC de realiser un suivi.

Reponse du gouvernement

Nous acceptons cette recommandation. Le MON, les FAC et ACC ont collabore pour delivrer une carte de service des veterans qui reconnaît le service militaire et contribue a renforcer chez les veterans un sentiment d'appartenance. Cette initiative a ete entreprise en reponse aux demandes des veterans, leur familles et d'autres. Le programme a ete lance en septembre 2018 et fournit une carte a tous les membres des FAC liberes apres le 4 septembre 2018. En decembre 2018, des cartes seront emises aux veterans qui ont ete liberes entre fevrier 2016 et septembre 2018.

La carte de service des veterans devrait aider ACC et autres, tels que la police et les travailleurs(euses) des foyers pour sans-abris a identifier un veteran et l'aider a avoir acces aux programmes et services du ministere. L'introduction de la carte de service reconnaît leur service militaire du veteran et contient de l'information liee a ce service militaire. La carte fournit le grade du detenteur au moment de la liberation, le nombre d'annees de service ainsi que son matricule.

D. Simplifier le processus d'evaluation medicale

Recommandation 9

Que les Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier le processus d'attestation medicale pour que les veterans n'aient pas a subir plus d'une fois les memes evaluations et les memes examens.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement convient qu'il est important de reduire le chevauchement et de collaborer pour simplifier les processus. Des travaux sont en consideration en vue de mieux harmoniser les avantages medicaux des FAC et d'ACC et d'offrir a ACC un meilleur acces aux renseignements medicaux personnels des membres des FAC qui presentent des demandes pour des avantages d'ACC. Ces travaux permettront d'ameliorer la capacite d'ACC de rendre des decisions opportunes relativement a des besoins indispensables.

De plus, ACC travaille en vue de mettre en oeuvre un processus de demande unique afin de reduire la redondance. Cela permettra notamment d'eviter que les membres fournissent constamment les memes renseignements medicaux. Comme ACC continue d'elargir sa capacite numerique, le Ministere s'engage a continuer de reduire le chevauchement et la redondance.

Bien que l'echange des renseignements medicaux personnels aide ACC a simplifier le processus d'approbation, d'autres evaluations ou examens medicaux pourraient encore s'averer necessaires. La prise de decision relative a l'admissibilite aux avantages d'ACC est une fonction administrative independante qui releve d'ACC et qui doit tenir compte non seulement des renseignements medicaux, mais aussi des conclusions d'examen et des renseignements sur la carriere, comme les dates des deploiements et des affectations.

E. Faciliter l'accès aux services de soutien en sante mentale

Recommandation 10

Que les Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada etablissent immediatement des taux de remuneration concurrentiels pour les professionnels de la sante mentale qui aident les membres et les veterans des Forces armees canadiennes.

Reponse du gouvernement

Le gouvernement convient que les taux de remuneration concurrentiel pour les services de professionnels de la sante mentale des membres des FAC et les veterans est important. ACC et le MON et les FAC ne fixent pas le taux de remuneration, mais suivent plutot les taux etablis par les provinces et les territoires. Il ya divers moyens par lesquels les membres des FAC peuvent obtenir des services de sante mentale durant leur service dans les FAC. L'un de ces moyens est de faire appel au personnel medical des FAC - les medecins, les travailleurs sociaux, le personnel infirmier en sante mentale et les psychiatres - affecte aux bases, aux escadres et aux formations a l'echelle du

pays. Le salaire du personnel médical est établi en fonction des taux de rémunération des FAC pour divers grades, mais peut inclure une rémunération supplémentaire de spécialiste pour tenir compte d'une expertise particulière.

Le MDN et les FAC embauchent également des employés civils de la fonction publique pour offrir des services de santé mentale. Leur rémunération et leurs avantages sociaux correspondent aux conventions collectives de la fonction publique, conformément à la Directive sur les conditions d'emploi. Le MDN et les FAC peuvent embaucher et, lorsque justifié, embauchent des employés civils à un taux de rémunération supérieur au taux minimal quand des conditions précises, comme une pénurie évidente de main-d'œuvre qualifiée, ou lorsque le taux de rémunération offert ne se compare pas à celui des autres employeurs, sont respectées.

Dans certains cas, selon des facteurs comme la disponibilité du personnel militaire ou civil interne, ou lorsqu'il est nécessaire de faire appel à d'autres spécialistes, le MDN et les FAC réfèrent les membres à des fournisseurs de soins de santé mentale externes. En ce qui concerne la rémunération de ces professionnels, le MDN, les FAC et ACC adoptent des taux de facturation comparables et travaillent de concert, par l'intermédiaire du Groupe de travail conjoint sur l'intégration du MDN, des FAC et d'ACC, en vue de faire concorder les taux de remboursement pour ces services. Ces taux sont concurrentiels et cadrent avec les taux de facturation provinciaux ou les taux habituels dans une région géographique donnée.

On encourage les vétérans à sélectionner un fournisseur de soins de santé mentale inscrit auprès de l'entrepreneur du SFTDSS; toutefois, des fonds peuvent également être accordés pour permettre à un vétéran d'obtenir les services d'un fournisseur qui n'est pas inscrit, dans la mesure où celui-ci possède les titres de compétences et les qualifications d'un fournisseur inscrit. Dans les cas exceptionnels, si le vétéran vit dans une communauté éloignée où les fournisseurs inscrits sont peu nombreux et que le fournisseur disponible facture un montant supérieur pour ses services, un gestionnaire de cas d'ACC peut approuver du financement pour des frais plus élevés en l'absence d'autres solutions. Aux termes du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, ACC peut seulement payer le montant que la province paie; il est donc important que les taux provinciaux soient concurrentiels.

F. Établir un nouvel objectif dans la vie et définir les mesures de soutien nécessaires pour l'atteindre

Recommandation 11

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement accepte et reconnaît qu'un emploi valorisant est un facteur clé à une transition réussie à la vie civile. ACC offre déjà un certain nombre de programmes aux vétérans et aux membres en voie d'être libérés, notamment des séminaires sur les principaux sujets touchant la transition, les services de conseils complets en matière de carrière et d'études, de l'information sur l'embauche prioritaire au sein de la fonction publique, ainsi que le programme de réadaptation professionnelle à l'intention des militaires actifs.

Le 1^{er} avril 2018, ACC a lancé son avantage remanié, les Services de réorientation professionnelle (SRP). Les SRP sont maintenant offerts aux militaires actifs et aux vétérans qui ont terminé leur formation de base, au conjoint ou conjoint de fait de vétérans qui avaient terminé leur formation de base et aux survivants de militaires ou de vétérans qui avaient terminé leur formation de base. Ce programme donne accès à des services qui aideront à développer des compétences et aux outils nécessaires pour effectuer efficacement une recherche d'emploi, postuler et obtenir un emploi civil. La prestation directe de services, fournis dans le cadre d'un contrat avec un tiers, comprend, sans toutefois s'y limiter, une orientation professionnelle, l'aide à la rédaction d'un curriculum vitae, les techniques d'entrevue, de l'information sur le marché du travail et des techniques de recherche d'emploi. La restructuration est un excellent exemple des avancées qui sont possibles avec les efforts de numérisation élargie. Un vétéran peut demander, accéder et recevoir des services de SRP tous dans la même journée.

Des services de réorientation professionnelle sont également offerts pour compléter la nouvelle allocation pour études et formation (AEF) d'ACC. Cette allocation a aussi été lancée le 1^{er} avril 2018, respectant ainsi l'engagement de la lettre de mandat de 2015 du ministre des Anciens Combattants. L'AEF est une allocation imposable qui permet aux vétérans possédant au moins six ans de service dans les FAC d'obtenir jusqu'à 40 000 \$ et jusqu'à 80 000 \$ pour les vétérans ayant au moins douze ans de service dans les FAC afin de couvrir les frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et les frais de subsistance des participants pendant qu'ils sont aux études. Le lancement de l'AEF était une étape importante pour aider les membres à faire une transition réussie à la vie civile après le service, à atteindre leurs objectifs d'études et d'emploi après le service et donner un nouveau sens à leur vie après avoir quitté les FAC.

Tel qu'annoncé en septembre 2017, ACC a également établi l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP). Cette Unité existe pour aider les vétérans à se retrouver dans le processus d'embauche de la fonction publique fédérale. Les services sont fournis par des conseillers qui sont eux-mêmes des vétérans. Non seulement ceux-ci comprennent le processus d'embauche, mais encore la culture, les besoins et compétences des vétérans afin de les aider à mieux faire valoir leurs compétences et expérience acquises. L'UVFP collabore aussi avec la fonction publique fédérale, des équipes en ressources humaines ainsi que des gestionnaires d'embauche pour promouvoir les avantages d'embaucher les vétérans, y compris l'harmonisation entre leur emploi et les occupations au sein des FAC.

Le MDN et les FAC sont en train de remanier le processus de libération afin d'améliorer les services qu'ils offrent aux membres des FAC qui font la transition. Ce processus amélioré permettra de fournir de l'information et un soutien plus complets aux membres des FAC et à leur famille dans un vaste éventail de domaines, notamment comment s'y prendre pour trouver un travail valorisant ou d'autres activités après leur service.

G. Améliorer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et d'autres organismes du gouvernement

Recommandation 12

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Réponse du gouvernement

Le gouvernement reconnaît que l'accès aux services sociaux, de santé et d'éducation pour les membres est important, tout au long de leur carrière et au-delà. Cet accès est également important pour ceux qui les soutiennent – les membres de leur famille. La reconnaissance des défis de la vie militaire pour les membres des FAC et leur famille est importante et respecte les compétences provinciales et territoriales. Étant donné le transfert fréquent des membres actifs des FAC et de leur famille pendant leur carrière, le MDN et les FAC ont depuis longtemps une relation avec plusieurs provinces dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, afin d'améliorer la coordination des services médicaux et autres partout au pays.

De plus, conformément à la politique de défense, *Protection, Sécurité, Engagement*, visant à rendre la vie de famille plus stable pour les membres des FAC et leur famille grâce à un Plan exhaustif des services aux familles des militaires, le MDN et les FAC ont récemment engagé des discussions avec des partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que du secteur privé dans le cadre de l'initiative Canada Sans Faille. Cette initiative vise à améliorer la coordination des services dans les provinces dans des secteurs tels que l'accès aux soins de santé, l'éducation, les titres de compétence, l'immatriculation des véhicules et la délivrance de permis de conduire et la garde d'enfants.

Certaines provinces comme l'Ontario, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick ont déjà pris des mesures afin d'améliorer la coordination des services pour les membres des FAC, les vétérans et leur famille. Dans certains cas, ces mesures consistent à aider les membres à la retraite et les vétérans à entrer en contact avec les fournisseurs de soins de santé civils. Dans la mesure du possible, ces importantes

initiatives se poursuivront et seront officialisées par l'entremise de contrats ou de protocoles d'entente. La haute direction du MDN et des FAC rencontreront de nouveau les représentants des provinces et des territoires en décembre 2018.

Dans le budget de 2017, on avait annoncé que le Programme pour les familles des vétérans par le biais du Programme des services aux familles des militaires, serait aussi étendu aux vétérans libérés pour raisons médicales et à leur famille partout au Canada. Comme il y a eu coordination de ces services entre ACC, le MDN et les FAC, beaucoup des avantages obtenus par les membres des FAC grâce aux efforts du MDN et des FAC ont également été offerts aux vétérans et à leur famille par l'entremise du Programme pour les familles des vétérans, offert dans les 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM), le 1^{er} avril 2018.

De plus, on annonçait dans le budget de 2017 l'établissement d'un Centre d'excellence sur le TSPT et les problèmes de santé mentale connexes. Le Centre d'excellence sera fortement centré sur la création et la divulgation de connaissance sur la prévention, l'évaluation et le traitement du TSPT et des problèmes de santé mentale connexes pour les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes. Le Centre veillera à ce que les connaissances sur les traitements en santé mentale pour les vétérans qui sont efficaces soient placées directement dans les mains des professionnels de la santé mentale et d'autres personnes qui travaillent chaque jour avec des vétérans. Cette initiative aidera les vétérans partout au pays en apportant un complément aux partenariats existants avec les provinces pour fournir un soutien direct en matière de soins en santé mentale par l'intermédiaire des cliniques TSO et d'autres établissements hospitaliers administrés par la province.

Recommandation 13

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.

Réponse du gouvernement

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Les FAC ont un service de police militaire sur les bases, les escadres et les formations partout au Canada qui maintient une relation avec les forces de police locales. Ces relations permettent au MDN et aux FAC d'être informés de tout problème concernant les membres des FAC dans la collectivité.

Il y a beaucoup de situations et de circonstances qui font qu'un membre ou un vétéran rencontre un agent de police. Toutefois, trop fréquemment, nous entendons parler de situations où un vétéran en crise a un contact avec un policier. L'un des facteurs déterminants étant l'itinérance, le ministre des Anciens Combattants a organisé la Table ronde sur l'itinérance en juin 2018 à laquelle 65 organismes (locaux, régionaux et nationaux) participaient ainsi que des représentants de la GRC et des forces policières municipales.

En 2016, une affiche sur l'itinérance a été préparée, imprimée et distribuée aux vétérans sans abri ou en situation de crise dans le cadre de la stratégie de sensibilisation d'ACC. Sur l'affiche, on trouvait de l'information à l'intention des vétérans, des intervenants, des policiers et autres au sujet du service d'aide 24 heures sur 24, sept jours sur 7 (un numéro sans frais 1-800), en partenariat avec Santé Canada. L'affiche a récemment été mise à jour et distribuée aux organismes qui ont participé à la Table ronde sur l'itinérance, notamment les refuges pour sans-abri, les services de police (767 bureaux de la GRC et 195 détachements de police) et à d'autres organismes. La carte de service des vétérans supportera également ces derniers dans leur interactions avec des organisations telles que la police, les travailleurs(euses) des refuges pour sans-abri, à identifier le vétéran et à l'aider à accéder aux programmes et services d'ACC.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans, créé en avril 2018, est un autre programme qui peut aider à atténuer le fait que les vétérans se retrouvent en contact avec les services de police. ACC a instauré ce fonds afin de fournir un soutien immédiat de fonds d'urgence aux vétérans et à leur famille lorsqu'ils sont en situation de risque. Le fonds prévoit des montants pouvant atteindre 2 500 dollars par vétéran et leur famille pour chaque exercice et jusqu'à 10 000 dollars dans des circonstances exceptionnelles. Le fonds offre à ACC la capacité d'aider les vétérans et leurs familles dans des

