



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

Sommet sur les vétérans



Rapport sur le sommet d'avril 2018



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

Si vous avez des questions ou des préoccupations au
sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec :

L'Association nationale des retraités fédéraux
865, chemin Shefford
Ottawa (Ontario) K1H 7X7

defense@retraitesfederaux.ca
1-855-304-4700

www.retraitesfederaux.ca/veterans

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	4
CONTEXTE	6
APPROCHE	7
Processus	7
RÉSUMÉS DES SÉANCES DE TRAVAIL EN GROUPE DE LA MATINÉE	8
Thèmes	8
Les flux d'information	8
Soins et dossiers médicaux	11
Processus de libération	13
Processus d'Anciens Combattants Canada	14
Soutien aux familles	16
Honorer l'expérience – Les relations à l'avenir	18
FAITS SAILLANTS DU PANEL	19
Soins et dossiers médicaux	19
Les flux d'information	19
Processus de libération	20
Processus d'Anciens Combattants	21
Soutien aux familles	22
Honorer l'expérience – Les relations à l'avenir	22
DISCUSSIONS APPROFONDIES	23
Discussion sur la carte d'identité	23
Discussion sur le guichet unique	24
SYNTHÈSE DES TRAVAUX	25
Intégration et coordination	25
Carte d'identité	26
Simplifier	27
Mesurer les résultats	27
Communications et information	27
« Honorer le vétéran »	28
EN GUISE DE CONCLUSION	29

RÉSUMÉ

Le Sommet sur les vétérans tenu en avril 2018 a représenté l'occasion de combler les écarts entre les organismes afin de s'assurer que les vétérans et leurs familles reçoivent le soutien dont ils ont besoin sans lacunes ni doublons qui gaspillent des ressources précieuses.

Dans les rapports *Les vétérans s'expriment* et *À l'écoute des vétérans* publiés à la suite des forums publics et des activités de communication en ligne menés par l'Association à l'automne 2017, six thèmes principaux avaient été dégagés. Lors du Sommet du 9 avril 2018, des groupes de travail ont trouvé des solutions aux questions thématiques. Ces solutions ont ensuite été présentées et discutées en séance plénière. Ils ont également discuté de ce qui faisait obstacle à ces solutions et de ce qui les réaliserait.

Dans le cadre de ces discussions, des représentants du ministère de la Défense et d'Anciens Combattants Canada ont fait état des initiatives déjà en cours pour combler les lacunes qu'ils avaient déjà cernées en matière de services aux vétérans. Même si les ministères continuent de s'efforcer de mieux servir les vétérans et leurs familles, les vétérans qui ont participé à l'initiative de communication de l'automne ont révélé qu'ils ne sont pas au courant des changements qui ont eu lieu ou « sont en train d'être apportés », ce qui indique un manque de communication entre les divers groupes qui servent les vétérans.

Le flux d'information et les communications, tant entre les organismes qu'entre les organismes et les vétérans, ont été dégagées comme faisant partie des préoccupations primordiales au cours du Sommet. Comme en font état les deux rapports mentionnés, il existe un écart de connaissance par rapport à ce sur quoi les ministères travaillent déjà et à ce que les vétérans et les familles connaissent, ainsi qu'un certain degré de méfiance dans la façon dont certains vétérans perçoivent leur traitement que les divers ministères gouvernementaux leur accordent. Il est possible de surmonter cet obstacle à la communication, en faisant participer d'autres organismes au flux d'information destinée aux vétérans et à leurs familles sur les améliorations qui ont été apportées aux services et qui sont en cours d'élaboration.

Les autres lacunes dont *Les vétérans s'expriment* et *À l'écoute des vétérans* font état et qu'il faut toujours combler sont les suivantes : honorer l'expérience; le transfert des soins et des dossiers médicaux; les difficultés liées à la libération et aux processus d'Anciens Combattants (ACC); et le soutien inadéquat aux familles. Il convient de souligner que même si ces problèmes sont communs aux vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et aux anciens de la Gendarmerie royale du



Canada (GRC), les discussions du sommet ont davantage porté sur l'expérience des vétérans des FAC. Des intervenants représentant les anciens de la GRC étaient présents et ont contribué aux discussions. Cependant, ils n'ont pas mentionné de problèmes propres aux anciens de la GRC qui nécessitaient une discussion distincte.

Compte tenu de la nécessité de susciter davantage de collaboration entre les différents organismes, les pistes de solutions suivantes ont émergé durant le sommet :

- **Intégration** : Approche holistique pour servir les vétérans et leurs familles dans différents organismes
- **Carte d'identité** : Simple carte d'identité avec photo
- **Simplification** :
 - Terminologie simplifiée et partagée entre les ministères, les vétérans et les fournisseurs civils
 - Processus normalisés au sein des FAC et d'ACC, avec de l'aide personnalisée en fonction des besoins du vétéran
 - Soutien et information continus (graduels)
 - Programmes fondés sur les besoins des vétérans, sans motivations politiques
- **Mesurer les résultats** : Normes claires, résultats mesurables et responsabilisation
- **Communications et information** :
 - Accès élargi au Service de préparation à une seconde carrière (SPSC) le plus tôt possible au cours du processus de libération, et le plus tôt possible après la libération et pour les familles
 - Information à l'intention des vétérans
- **« Honorer le vétéran »** : Campagne positive sur les vétérans, à l'intention des vétérans et du public

Les besoins des vétérans et de leurs familles peuvent être complexes, et certains problèmes exigent la participation de plus d'un ministère ou organisme pour être résolus. À titre d'exemple, citons les soins médicaux. Après la libération d'un membre des FAC, les soins médicaux sont transférés de la couverture fournie par les FAC aux soins civils (s'ils sont disponibles). Pour évaluer l'admissibilité à l'invalidité, Anciens Combattants Canada a besoin de documents provenant de sources de soins médicaux militaires et civils. Le thème de la simplification s'applique non seulement aux systèmes dans lesquels les vétérans doivent naviguer pour les FAC et ACC, mais aussi à la façon dont les différents organismes civils et ministères gouvernementaux doivent travailler ensemble pour contribuer au système global de soins.

Toutes les pistes discutées durant le sommet peuvent contribuer à une expérience plus positive pour les vétérans de l'avenir. Il reste à savoir comment répondre aux besoins des vétérans du passé, ceux qui ont partagé leurs expériences dans le document *Les vétérans s'expriment*. Cela nécessite un regard rétrospectif, plutôt qu'un regard prospectif. En reconnaissant ce que nous avons appris de ces vétérans et en partageant les améliorations que tous les organismes, nous pouvons aider les vétérans à transformer une expérience ardue et difficile en une expérience encourageante et remplie de possibilités.

Les participants au sommet n'ont pas discuté à fond de toutes les idées qui ont été soulevées. Le présent rapport rend compte de toutes les discussions, même si certaines des idées manquent de contexte parce qu'elles n'ont pas été approfondies à l'époque. Nous avons estimé qu'il était important de présenter toutes les idées, pour que les contributions des participants soient entièrement transmises et disponibles pour un examen plus approfondi.

CONTEXTE

Le 9 avril 2018, à Ottawa, l'Association nationale des retraités fédéraux (Retraités fédéraux) a été l'hôte du Sommet des vétérans, qui présentait une occasion pour les ministères gouvernementaux de collaborer avec les organisations non gouvernementales (ONG) qui servent les vétérans. Au cours du sommet, nous avons présenté nos rapports *À l'écoute des vétérans* et *Les vétérans s'expriment* qui décrivent les résultats des 12 forums publics tenus à l'échelle du Canada à l'automne 2017, dans le cadre de notre Initiative de communication avec les vétérans.

Les membres de Retraités fédéraux comprennent près de 60 000 vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et anciens de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). En représentant leurs attentes et leurs besoins, nous désirons vivement comprendre comment les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux peuvent travailler ensemble pour mieux répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles. Et, bien que nous soyons maintenant plus sûrs que jamais d'avoir un long chemin à parcourir pour répondre pleinement à ces besoins, nous ne pourrions être plus satisfaits des conversations qui ont eu lieu au cours de ce sommet d'une journée.

Nous avons accueilli 63 participants, y compris des vétérans et des représentants d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux. Des hauts fonctionnaires des ministères suivants étaient également présents : Défense nationale, Anciens Combattants Canada, Sécurité publique Canada (et Mesures d'urgence), Services publics et Approvisionnement Canada, ainsi que des bureaux des ombudsmans des vétérans et des Forces canadiennes. Des membres du personnel de différents partis politiques y ont également participé. Nous avons un mélange d'ONG et d'individus indépendants, afin de refléter une variété de militaires, de membres de la GRC, de fournisseurs de services de soutien familial et de soins médicaux.

Comme les participants appuyaient les idées dégagées et la collaboration, une activité de suivi est prévue pour le 29 novembre 2018. Entre-temps, le personnel de l'Association nationale des retraités fédéraux a continué de rencontrer divers groupes d'intervenants afin d'appuyer le travail déjà entamé pour améliorer l'aide que les vétérans et leurs familles reçoivent, et pour aider à déterminer les possibilités, pour les organisations, de travailler ensemble à l'amélioration des résultats.



Les membres de Retraités fédéraux comprennent près de 60 000 vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et anciens de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

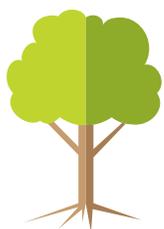
APPROCHE

Processus

Le rapport *Les vétérans s'expriment* comportait six thèmes :

- Honorer l'expérience et établir des relations à l'avenir
- Soins et dossiers médicaux
- Processus de libération
- Processus d'Anciens Combattants Canada
- Soutien aux familles
- Flux d'information

Durant la matinée, six groupes de travail dirigés par un animateur, composés de représentants du gouvernement, de vétérans et d'ONG. Chaque groupe a commencé par un thème assigné, pour discuter de la forme que pourraient prendre les solutions et de comment les organismes pourraient travailler ensemble pour atteindre les solutions. Chaque groupe avait ensuite la possibilité de choisir un deuxième thème dans la liste pour la deuxième partie de la matinée, ou de poursuivre le travail sur le thème qui leur était assigné. Trois des groupes ont souhaité approfondir le sujet qui leur avait été assigné et ont continué avec leur thème initial. Les processus d'ACC, le soutien aux familles et honorer l'expérience ont été les trois sujets abordés pendant toute la matinée.



Les discussions ont été encadrées par un modèle en forme « d'arbre », dont le tronc était le thème ou l'état actuel de la situation des vétérans et de leurs familles. Les feuilles représentaient l'état idéal de la situation : les vétérans et leurs familles reçoivent l'aide dont ils ont besoin, de la manière et au moment où ils en ont besoin. Les racines sont les mesures de soutien qui aideront les divers organismes à atteindre l'état idéal qui consiste à fournir aux vétérans et à leurs familles l'aide dont ils ont besoin.

Les résultats des discussions de la matinée ont été rassemblés pour tenir un panel de discussion durant l'après-midi, au cours duquel chaque groupe a présenté ses conclusions. Le panel était composé d'un « conférencier » de chaque groupe qui a parlé des idées et des solutions que son groupe avait déterminées, élaborées pour son ou ses thèmes. Les autres panélistes et les participants de l'auditoire ont pu poser des questions et faire d'autres suggestions après chaque présentation thématique.

Les thèmes abordent des questions complexes qui répondent aux besoins importants des vétérans et de leurs familles. Les discussions en groupes et en panel ont été positives et encourageantes, et certaines bonnes idées ont émergé. Pour les réaliser, il reste du pain sur la planche. Le dévouement des participants pour ce qui est de servir les vétérans et de leurs familles était très clair, et l'Association nationale des retraités fédéraux se réjouit à la perspective de continuer à travailler avec les divers organismes afin de poursuivre sur la lancée amorcée avec le sommet. Alors que nous travaillons tous ensemble pour améliorer l'expérience des vétérans à l'avenir, nous ne devrions pas oublier ceux qui ont déjà connu des difficultés dans la transition et la vie après l'uniforme. Nous devons également travailler ensemble pour trouver des moyens de reconnaître les expériences antérieures des vétérans, afin qu'eux aussi se sentent soutenus.

RÉSUMÉS DES SÉANCES DE TRAVAIL EN GROUPE DE LA MATINÉE

Thèmes

La séance du matin a été divisée en deux parties, pour donner la possibilité à chaque groupe de discuter plus d'un sujet, s'il le souhaitait. Pour ce qui est des sujets qui ont été discutés par plus d'un groupe, les résultats de chacun ont été coordonnés pour discussion lors du panel de l'après-midi et sont également colligés dans le présent rapport.

Il convient également de noter que de nombreux aspects de chaque thème sont liés à d'autres thèmes. Au fur et à mesure que les groupes discutaient de leurs thèmes, la conversation a souvent porté sur d'autres thèmes en raison des impacts connexes. Lorsque les notes d'un groupe donné portent sur un autre sujet, les commentaires sont regroupés par sujet et on mentionne à quel thème ils se rapportent.

Les groupes ont commencé par discuter de la situation idéale pour les vétérans et leurs familles, puis ils ont discuté des concepts sur la façon d'y arriver à partir de là où nous en sommes aujourd'hui. Ensuite, ils ont discuté des concepts sur la façon d'y parvenir à partir du point de départ, à savoir là où nous en sommes aujourd'hui. Il convient de souligner que les commentaires qui suivent représentent les idées élaborées par les groupes. Les idées n'ont pas été toutes appuyées par d'autres groupes ou n'ont pas nécessairement l'appui de l'Association nationale des retraités fédéraux.

Les flux d'information

SITUATION ACTUELLE

- Le « syndrome de l'enveloppe brune » – De nombreux vétérans ne peuvent tout simplement pas composer avec la paperasserie d'ACC ou recevoir de l'information d'ACC, ce qui entraîne un manque de connaissances et de frustration. (Source : groupe de discussion sur les processus d'Anciens Combattants)
- Mon dossier ACC est considéré comme étant difficile à utiliser pour certains et/ou pour des cas ou services particuliers. (Source : groupe de discussion sur les processus d'Anciens Combattants)
- Les modes de communication sont en train de changer et les jeunes vétérans ne communiquent pas de la même manière. (Source : groupe de discussion sur les processus d'Anciens Combattants)
- Les séminaires du SPSC sont utiles, et ils s'améliorent
 - L'accès est varié. La GRC n'y a pas accès.

L'ÉTAT IDÉAL

- **Flux organisationnels transparents**
 - Point d'accès unique à ACC et aux FAC pour obtenir de l'information à l'intention des membres en poste et des vétérans des FAC
 - Voies de communication claires et efficaces – en temps opportun, à jour et exactes, soutenues par les communications et le personnel

Les flux d'information (suite)

- Intégration complète, meilleure compréhension des processus, collaboration entre les systèmes
- Soutien commençant dès le service et se poursuivant jusqu'au décès, de la part des organismes, intervenants et des groupes de défense des intérêts qui comprennent les processus et peuvent fournir des aiguillages précis
- Pas de mauvaise porte, guichet unique
- **Accès en ligne**
 - Séminaires du SPSC mis à jour par ACC et MDN
 - Clavardage en ligne – tactique
 - Centres de transition – avec un navigateur sur les prestations sur le Web et une aide en personne, au besoin, pour naviguer
- **Soutien en direct**
 - Équipe nationale de soutien d'ACC
 - Équipe de transition de la GRC
 - Centres de transition
- **Expérience du vétéran et de la famille**
 - Réduction de l'anxiété relative aux processus : communication/flux d'informations améliorés et plus transparents
 - Recevoir toutes prestations admissibles et les comprendre/connaître
 - Programme de soutien financier et de prestations
 - Besoins des familles comblés, sensibilisation aux mesures de soutien disponibles assurée
 - Transition harmonieuse

COMMENT Y PARVENIR

- **Intégrer et clarifier l'information et l'admissibilité, définir clairement les rôles et les responsabilités en matière de diffusion de l'information**
- **Créer un guichet unique comprenant un service personnel ou sur le Web et reconnaître les rôles et les besoins de la famille lors de la conception des flux d'information**
- **Continuer à organiser des sommets et des groupes consultatifs, pour diffuser l'information**
- **Éliminer les cloisonnements**
 - Communications intégrées et coordonnées entre les organismes
 - Collaboration interministérielle et groupes de travail, partage de l'information, évitement des doublons, besoin d'un cadre pour superviser le système
 - Ministères « apprenant à se connaître »
 - Voies de diffusion d'information
 - Définition claire du dirigeant du projet, qui réunit toute l'information
 - Plus d'information fondée sur des données probantes

Les flux d'information (suite)

- Soutien accordé par les organismes, intervenants et groupes de défense des intérêts se poursuivant jusqu'à la mort
- Sommet réunissant des intervenants, tels qu'organisés par le Ministère
 - Ne comble pas la lacune (absence) d'un guichet unique
 - Groupes consultatifs ont besoin de sang neuf
 - Besoin d'un mécanisme de responsabilisation, de suivi des progrès¹

■ Accès à l'information

- Mon dossier ACC 2.0 à titre de portail d'information central – une « expansion »
- Manuel de transition (en version imprimée – comme le modèle en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni)
- Portail en ligne sur l'éducation, l'information, les emplois, etc.
- Points de contact personnels, navigateurs pour aider à la libération des cas complexes : conseillers en transition, importance du concept de soutien guidé et adapté aux besoins individuels
- Réduire la désinformation
- Réduire les formalités administratives, simplifier l'admissibilité
- Guichet unique
 - Tous les publics peuvent obtenir l'information pertinente
 - Commentaires de plusieurs organismes, liens menant à l'ensemble de l'information et des prestations disponibles (gouvernement ou intervenant)
 - Comprend l'orientation générale, par où commencer
 - Langage et navigation simples
 - Besoin de relever les défis liés au service en ligne seulement (indiquer un numéro de téléphone et offrir des options de service en personne)
- Séminaires du SPSC
 - Plus fréquents, donner moins d'information à la fois, éventuellement sous forme d'atelier
 - Un élément en ligne serait utile
 - Encourager la participation des familles
 - Disponible après la mise en liberté et hors site, il y a trop de choses à faire pendant le processus de libération

■ Processus et personnel de soutien

- Les centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) ont des listes de vérification, des journaux de bord, etc.
- Cours de leadership en recrutement, modèles d'information, modules de formation interministériels

¹ Les participants n'ont pas précisé s'il s'agissait d'un changement au système de l'ombudsman, c'est-à-dire d'une augmentation du pouvoir d'apporter des changements ou d'un autre mécanisme.

Les flux d'information (suite)

- Flux d'information internes font défaut, les employés d'ACC et des FAC doivent être mieux informés au sujet de l'information et des programmes internes et les diffuser auprès du public
- **Planifier une transition saine pour les membres**
 - « Qu'est-ce qu'une transition réussie? », « Quand est-ce que la transition se termine? »
- **Autre**
 - Nécessité de briser les mythes parmi les vétérans et dans la collectivité/Campagne « Honorer le vétéran »
 - Uniformité du soutien (ACC, GRC, FAC)
 - Carte d'identité

Soins et dossiers médicaux

ÉTAT IDÉAL

- **Dossiers centralisés**
 - Dossiers médicaux (électroniques?) partagés au moment de la libération avec transfert transparent des documents entre les institutions et les ministères
 - Les vétérans reçoivent leurs documents médicaux complets avant d'être libérés
 - L'enjeu est le processus lui-même – allez aux archives, au ministère d'agir
- **Soins médicaux complètement intégrés**
 - Continuité des soins après le service sans dédoublement des processus d'ordonnance de médicaments, de soins de santé mentale et physique
 - Descriptions/diagnostics normalisés des blessures
 - Aucune libération avant la mise en place d'un plan de soins
 - Médecin de famille identifié avant la libération
- **Accès simplifié aux ressources**
 - Les vétérans libérés en raison d'une blessure ou d'une maladie ont accès à un centre de ressources familiales
 - Des formulaires plus simples et moins nombreux
 - La confidentialité est en place
 - Suivi actif après l'admission, communication par les intervenants en soins communautaires

COMMENT Y PARVENIR

- **Compte Mon dossier ACC² obligatoire**
- **Espace de travail partagé et intégré pour les fichiers et les dossiers médicaux**

² Le caractère obligatoire d'un compte Mon dossier ACC n'a pas eu l'appui d'autres groupes qui veulent des services fondés sur les besoins des clients.

Les flux d'information (suite)■ **Simplifier**

- Harmonisation des formulaires et des descriptions de l'état de santé

■ **Normalisation du processus de libération**

- Rationalisation
- Veiller à ce que ce soit approprié pour l'individu
- Donner la priorité à l'affectation de médecins de famille pour les personnes dont les besoins en matière de soins sont complexes³

■ **Soins intégrés et harmonisés**

- Avoir des hôpitaux pour vétérans partout au pays
- Affectation prioritaire de médecins de famille pour les vétérans dont les besoins en matière de soins sont complexes
 - Médecins spécialistes des vétérans dans chaque région
 - Les médecins prennent également en charge les membres de la famille et les aidants naturels
 - Formation à l'intention des omnipraticiens qui soignent les vétérans blessés
- Avoir un médecin-chef pour les FAC
- Simplifier/harmoniser les descriptions et les formulaires médicaux – faire participer les associations professionnelles et/ou les associations de formation des fournisseurs de soins de santé, y compris, mais sans que cela soit limitatif, les médecins, les pharmaciens, etc.
- Aucune libération avant la mise en place d'un plan de soins
- Le MDN et ACC se fusionnent/s'intègrent (signifie pas de parallélisme)
- Le MDN et ACC coordonnent les efforts avec les provinces
- Les ONG font des démarches auprès des provinces pour coordonner les soins aux vétérans
- Les aidants naturels des vétérans hospitalisés identifient les membres de la famille du vétéran qui sont vulnérables et s'assurent que les mesures de soutien appropriées sont en place

■ **Dossiers centralisés**

- Accès commun/intégré aux dossiers médicaux militaires (« espace de travail partagé »)
- Réduire le problème de la protection de la vie privée : trouver un équilibre entre les besoins en matière de protection de la vie privée des vétérans et le besoin d'accès de la part de divers organismes à l'information sur les vétérans, afin de fournir des soins appropriés et opportuns (peut être obtenu grâce à un type de dérogation)
 - Composante législative de la protection de la vie privée – tout le monde est impliqué dans le domaine de la protection de la vie privée
- Compte Mon dossier ACC – Obligatoire⁴ et créé au moment de l'enrôler

³ L'accès prioritaire des médecins n'a pas eu l'appui des autres groupes.

⁴ Le caractère obligatoire d'un compte Mon dossier ACC n'a pas eu l'appui d'autres groupes qui veulent des services fondés sur les besoins des clients.

Les flux d'information (suite)

■ Le public

- Numéro d'organisme de bienfaisance pour diriger les dons aux organismes œuvrant pour les vétérans (comme la campagne de la CCMTGC, qui verse les fonds à des organismes accrédités)
- Campagne « Honorer le vétéran »
 - Une seule norme, quel que soit le nombre d'années de service
 - Augmentation de l'embauche prioritaire « réelle »
 - Plus de possibilités de bénévolat qui sont utiles ou spécifiques aux vétérans
- Campagne sur l'image publique (pour éliminer l'image négative des vétérans « brisés »)

Processus de libération

L'ÉTAT IDÉAL

- **Le processus est personnalisé en fonction des besoins des vétérans (plus rapide pour certains, plus lent pour d'autres)**
 - Expérience positive, exempte d'incertitude et d'anxiété
 - Différenciation entre la libération (l'administration) et la transition (le soutien)
- **La libération/transition aide le vétéran à trouver un nouvel objectif dans la vie**
 - Le vétéran est enthousiaste à l'idée de se joindre à la vie civile
 - Le vétéran se sent lié à la collectivité
 - Le vétéran se sent respecté et a confiance dans son avenir
- **Le vétéran comprend parfaitement le processus et les prestations, et il bénéficie d'un soutien financier et de conseils appropriés**
 - Le vétéran est au courant de ce qu'implique la libération et y consent
 - Le Ministère (ACC) est convaincu que le vétéran est pleinement informé
 - L'obligation de soutenir les vétérans est reconnue

COMMENT Y PARVENIR

Avant la libération :

- Créer un programme ou un grade d'officier d'état-major expressément pour la libération
- Créer un « camp d'entraînement » sur la transition à la vie civile

Pendant la libération :

- Établir un centre/un guichet unique pour le soutien post-libération des vétérans et de leurs familles, avec des liens vers des services « accrédités », et de l'intégration
- Fournir une carte d'identité ou une carte à puce à titre de point d'accès aux services

Processus de libération (suite)

Après la libération :

- « **Merci de votre service** »/campagne « **Honorer le vétéran** »
- **Identifier les besoins tôt, avant la libération (selon le désir d'en discuter)**
 - Entrevue de transition obligatoire
 - Rencontre avec un conseiller financier
 - Camp d'entraînement sur la libération (comme après l'enrôlement)
 - Mise en place d'un plan de soins pour les vétérans et leurs familles qui traversent une situation de crise
- **Séminaires du SPSC**
 - Du SPSC remaniés et efficaces
 - Unité consacrée à la libération
- **Améliorer les processus**
 - Documentation simplifiée
 - Transition transparente, avec des temps de réponse prévus par la loi, des délais plus courts
 - Formation des gestionnaires de cas unifiée partout, comblant les lacunes dans les connaissances
 - Soutien en personne
 - Les centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) ont besoin de plus de ressources pour répondre à la demande
 - Guichet unique pour avoir de l'aide
- **Accroître la visibilité des ONG – le travail qu'ils font et les services qu'ils fournissent**
 - Information disponible au moment de la libération, les ministères communiquent avec les ONG et cultivent activement les contacts
 - ONG nationaux accrédités, organismes responsables de la prestation de soins, de services et de soutien
 - Disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour une intervention rapide et des soins d'urgence
 - Avec un personnel formé pour donner ces services
 - Possibilités de collecte de fonds, par l'entremise de Centraide ou de la CCMTGC; argent recueilli par le Fonds du Coquelicot avec des bénéficiaires peu clairs
 - Les contacts et les groupes consultatifs doivent accroître l'engagement et la transparence, et non pas servir à mettre les problèmes de côté en les « stationnant »

Processus d'Anciens Combattants Canada

L'ÉTAT IDÉAL

Les services et les programmes seraient coordonnés et intégrés entre les ministères et les organismes afin que les vétérans et leurs familles puissent vivre une expérience intégrée.

Processus d'Anciens Combattants (suite)

- **Intégration des FC, de la GRC et d'ACC**
- **Point de service unique/intégré, carte d'identité ou carte à puce**
- **Continuum de soins et programme de soutien**
 - Intégration du TACRA (Tribunal des anciens combattants [révision et appel]) et du Comité médical de révision des carrières
 - Intégration études/école, plan d'éducation réalisable; formation ayant la priorité
 - La vie des vétérans continue d'avoir un sens après leur libération/retraite, ce qui est considéré comme une préretraite avec des liens aux programmes. Inclure un programme de soutien pour les conjoints et les familles avant la libération
 - La transition est fondée sur un processus semblable à celui de la réadaptation : petits problèmes et petits objectifs, un à la fois
- **Programmes et services intégrés simplifiés**
 - ACC utilise maintenant sept déterminants de la santé, en adoptant un nouveau langage
 - Les soins et le soutien des programmes s'inscrivent dans un continuum
 - Les vétérans et leurs familles comprennent les programmes d'ACC et ce qui existe actuellement
 - ACC rend ses décisions plus rapidement
 - Délégation de la prise de décision au niveau le plus bas possible – pouvoir de décision
 - Normaliser le soutien des gestionnaires de cas Travail efficace – reconnaissance des problèmes, cohérence
 - Travailler pour le vétéran plutôt que « pour » ACC
 - Priorité établie en fonction des besoins de la personne plutôt qu'en fonction des programmes pour personnes admissibles
 - Décisions fondées sur des présomptions reposant sur des données tangibles (plutôt que sur un long processus de preuve) pour les problèmes médicaux courant parmi les vétérans (audition, genoux, TSPT)
 - Communication continue sur l'état des demandes
- **La santé mentale est soutenue**
 - Besoin d'espaces sûrs pour décompresser
 - Un centre de ressources familiales soutient les vétérans et leurs familles avant et après leur libération
 - Soutien offert aux familles pour les aider et aux vétérans pour leur faire reconnaître les défis de la famille

COMMENT Y PARVENIR

- **Intégration et facilité de prestation des services**
 - Services coordonnés et simplifiés
 - Carte d'identité (la même tout au long de la carrière)
 - Un seul endroit, « chaque porte est la bonne porte »

Processus d'Anciens Combattants (suite)

- Communications et rayonnement
- Mécanismes de mesure clairs de la réussite et de l'obligation de rendre compte
- **Services complets aux vétérans**
 - Axer le modèle de prestation de services sur le vétéran (en commençant avant la libération)
 - Accroître l'engagement
 - Connaissance des services
 - Rétroactions et amélioration des outils
 - Centré sur la personne
 - Développer et suivre les compétences transférables (et relever les défis) tout au long de la carrière
 - Cas généraux par rapport aux blessés et aux cas spéciaux
 - Sensibilisation et conscientisation des gestionnaires de cas
 - Des mesures claires pour évaluer la réussite
- **Améliorer la communication des services disponibles et le rayonnement, pour l'accès aux services**
 - Améliorer la communication et le rayonnement
 - Utiliser les médias sociaux
 - Éducation et information pendant le service
 - Séances régulières/annuelles
 - Compte *Mon dossier AC*

Soutien aux familles

L'ÉTAT IDÉAL

- **On reconnaît que le soutien familial est spécial**
 - Le soutien familial est considéré comme essentiel. À l'heure actuelle, il est souvent considéré comme une « composante élémentaire » et n'est pas traité comme un élément spécial
 - Soutien accru aux aidants naturels et sensibilisation accrue au besoin d'obtenir du soutien (pas seulement pour les cas physiques graves)
 - Les membres de la famille sont inclus et impliqués dans les programmes et les processus existants, en particulier pendant la transition
 - Programmes d'emploi en place pour les vétérans libérés et les conjoints
 - Dans les régions éloignées, les familles ont accès à du soutien
 - Les changements de dynamique familiale sont reconnus
- **Amélioration des communications pour assurer que les vétérans et leurs familles soient au courant des mesures de soutien**
 - Sensibilisation et participation accrues aux niveaux provincial, territorial et municipal

Soutien aux familles (suite)

- Lignes de communication ouvertes
- Sensibilisation accrue aux services disponibles, Mon dossier ACC

COMMENT Y PARVENIR

- **Grâce à la simplicité et à la collaboration/intégration entre les ministères et les organismes**
- **Utiliser des principes et une approche axée sur les valeurs pour servir les vétérans et leurs familles**
 - Équité
 - Reconnaissance
 - Réceptivité
 - Mesurable

Trois possibilités clés

- **Communication (gouvernement, institutions, familles)**
- **Éducation (du public, sur ce à quoi les familles font et les ressources à leur disposition)**
- **Rassembler (il existe de nombreuses ressources qui pourraient être mieux organisées et plus accessibles; en petits bouts et consolidées)**
 - Garder à l'esprit que les vétérans et les familles n'ont pas tous accès aux ressources électroniques
 - Il faut des gestionnaires de cas pour les familles
 - Les communications devraient être rédigées dans un langage simple, avec moins de sigles, etc.
 - Mettre en pratique des principes de communication subordonnés au principe général de la « simplicité »
 - Équité (répond adéquatement aux besoins, raisonnables et appropriés, tombant sous le sens commun, normes publiques)
 - Reconnaissance (les familles ont le même accès et les mêmes droits que les vétérans et on reconnaît que les besoins des vétérans ont une incidence directe sur leur famille)
 - Réceptivité (réaction en temps opportun, efficace et dans un cadre coopératif)
 - Mesurable (fondé sur les résultats)
 - Unique (axé sur le bénéficiaire)
 - Intégré
 - Uniforme
 - Égalité
 - Cadre de collaboration
- **Familles et conjoints (Source : groupe de discussion sur les processus d'Anciens Combattants)**
 - Communication
 - Stratégie sur les médias sociaux (comme celle de Bell, « Cause pour la cause »)
 - Information et soutien avant le déploiement, avant la libération et pendant la libération
 - Groupes d'éducation et de soutien en ligne (animés/vidéo)

- Rapport sur la transition familiale
- Communications et rayonnement
- Des mesures claires pour évaluer la réussite

Honorer l'expérience – Les relations à l'avenir

L'ÉTAT IDÉAL

- **Les expériences vécues par les vétérans sont considérées comme uniques/personnelles**
- **Il y a une prise de conscience nationale de la nécessité de guérir et d'« Honorer le vétéran »**
- **Une carte d'identité est disponible pour les vétérans**
 - Reconnaissance du service
 - Sentiment de communauté
- **Les services et les pensions sont fournis en temps opportun et sans interruption**

COMMENT Y PARVENIR

- **Programmes universels pour les vétérans des FAC, de la GRC et de la Réserve, ainsi que leurs familles**
- **Axés sur les besoins individuels**
 - Entrevue de transition pour le vétéran et sa famille
 - Soins universels et soutien individuel pour la transition
- **Reconnaître/« Honorer le vétéran »**
 - Processus national de « reconnaissance », reconnaissance de l'expérience, campagne « Je suis vétéran »
 - Carte d'identité pour les vétérans et les familles
- **Information**
 - *Mon dossier ACC pour les familles*
 - *Séminaires du SPSC en ligne*
- **Service uniforme**
 - Reconnaissance des réserves
 - Objectifs de versement de pension
 - Simplifier le processus
- **Rôle des autres organismes**
 - Terrain d'entente des divers organismes au sujet de la défense des intérêts des vétérans
 - Faire participer la collectivité à la réintégration des vétérans

FAITS SAILLANTS DU PANEL

Durant l'après-midi, un porte-parole de chaque groupe thématique a présenté les points clés des séances du matin. Le panel et le groupe plénier ont discuté des idées qui en sont ressorties. Voici les points saillants des présentations du panel et de la discussion. Conformément au format de discussion de la matinée, les panélistes ont commencé par décrire l'état idéal, puis ont présenté les idées développées par leur groupe pour y parvenir.

Soins et dossiers médicaux

Les trois éléments de l'état idéal étaient :

- Dossiers centralisés
- Soins médicaux complètement intégrés
- Accès simplifié aux ressources

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Compte Mon dossier ACC obligatoire
- Espace de travail partagé pour les fichiers et les dossiers médicaux
- Harmonisation des formulaires et des descriptions de l'état de santé
- Normalisation/simplification du processus de libération
 - Rationalisation
 - Assurer que ce soit approprié pour l'individu
 - Donner la priorité à l'affectation de médecins de famille pour les personnes dont les besoins en matière de soins sont complexes

La discussion a porté principalement sur l'intégrité et l'intégralité des renseignements ainsi que sur la protection de la vie privée. Dans le même ordre d'idées, on a convenu de la nécessité d'harmoniser la terminologie et l'information du système de santé militaire à celle du système de santé civil.

La plupart des groupes ont discuté du compte Mon dossier ACC. Toutefois, l'idée que l'obligation d'avoir un tel compte n'émanait que d'un seul groupe et va à l'encontre des commentaires formulés par d'autres groupes en séance plénière, voulant que le service aux vétérans et à leurs familles soit fondé sur les besoins du client et non sur l'organisme qui dessert le client.

Les flux d'information

Les quatre éléments de l'état idéal étaient :

- Flux organisationnels transparents
- Accès en ligne
- Soutien en direct
- Expérience du vétéran et de la famille (exempte de stress)

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Intégrer et clarifier l'information et l'admissibilité
- Créer un guichet unique, avec un service personnel ou un service Web
- Définir des rôles et des responsabilités clairs en matière de diffusion de l'information
- Inclure les familles dans la planification des flux d'information
- Continuer à organiser des sommets et des groupes consultatifs, pour diffuser l'information

La conversation sur les flux d'information a porté sur le besoin continu d'information de la part du vétéran et sur la nécessité de coordonner l'information de qualité. On a suggéré d'offrir des renseignements émanant du SPSC aux vétérans, après la libération.

Une grande partie de la discussion a porté sur les flux d'information entre les organismes et sur la définition des rôles et des responsabilités de chacun. Lorsqu'il y a de nombreux ONG au service des vétérans, il faut s'assurer que ces derniers reçoivent de l'information et des services de qualité de la part des ONG. Un système d'accréditation a été suggéré.

On a exprimé des préoccupations à l'égard des vétérans comptant moins de dix années de service et de ceux qui ne servent pas à l'étranger, car ils ne sont pas reconnus ou ils n'ont rien à montrer pour leur service.

Processus de libération**Les neuf éléments de l'état idéal étaient :****Avant la libération :**

- Créer un programme ou un grade d'officier d'état-major expressément pour la libération
- Créer un « camp d'entraînement » sur la transition à la vie civile

Pendant la libération :

- Établir un centre/un guichet unique pour le soutien post-libération des vétérans et de leurs familles, avec des liens vers des services « accrédités », et de l'intégration
- Fournir une carte d'identité ou une carte à puce à titre de point d'accès aux services

Après la libération :

- « Merci de votre service »/campagne « Honorer le vétéran »
- Identifier les besoins tôt, avant la libération (selon le désir d'en discuter)
- Séminaires du SPSC
- Améliorer les processus
- Accroître la visibilité des ONG – le travail qu'ils font et les services qu'ils fournissent

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Créer un programme ou un grade d'officier d'état-major expressément pour la libération
- Créer un « camp d'entraînement » sur la transition à la vie civile
- Établir un centre/un guichet unique pour le soutien post-libération des vétérans et de leurs familles, avec des liens vers des services « accrédités »
- Carte d'identité ou une carte à puce à titre de point d'accès aux services
- Campagne sur l'image de marque, de type « Merci d'avoir servi le Canada »

La principale discussion qui a suivi la présentation des idées a porté sur la nécessité d'améliorer la compréhension du public au sujet des vétérans. Cela serait utile pour l'image de soi et la guérison des vétérans, en représentant la reconnaissance du service. Il faudrait contrer les images négatives sur les vétérans au sein du public, pour changer l'image qu'on se fait des vétérans. Cela favoriserait l'embauche des vétérans et réduirait la crainte que certains membres du public ont à l'égard des ceux-ci et des personnes qui ont porté l'uniforme.

Processus d'Anciens Combattants

Les six éléments de l'état idéal étaient :

Les services et les programmes seraient coordonnés et intégrés entre les ministères et les organismes afin que les vétérans et leurs familles puissent vivre une expérience intégrée.

- Intégration des FC, de la GRC et d'ACC
- Point de service unique/intégré, carte d'identité ou carte à puce
- Continuum de soins et programme de soutien
- Programmes et services d'ACC intégrés simplifiés
- La santé mentale est soutenue

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Le modèle de prestation de services doit être axé sur le vétéran (avant sa libération).
- Intégration et facilité de prestation des services
- Amélioration de la communication des services disponibles et de l'accès à ces services

On a fait valoir que de nombreux vétérans ont de la difficulté à remplir les documents nécessaires à leur libération et à avoir accès aux services qui leur sont destinés. Un participant a expliqué le « syndrome de l'enveloppe brune » de certains vétérans qui ont eu une série d'expériences négatives avec ACC et qui ont développé une aversion à recevoir de la correspondance d'ACC. Pour contribuer à réduire cette réaction, les communications d'ACC doivent être conviviales pour la famille et rédigées dans un langage simple. On suggère qu'il devrait y avoir des services gratuits et accessibles, pour aider les vétérans à remplir les documents administratifs. Les documents doivent être simplifiés.

Il y a eu une conversation sur les réseaux de soutien à la disposition des vétérans. Même si on a laissé entendre que les groupes en ligne sont utiles lorsque les vétérans n'ont pas de soutien familial, on a également suggéré que les vétérans ne devraient pas avoir à s'adresser à d'autres entités qu'ACC pour obtenir le soutien dont ils ont besoin. La quantité d'information inexacte que les vétérans reçoivent par l'entremise de leurs réseaux informels soulève des inquiétudes.

Ce qui aiderait beaucoup les vétérans serait de trouver un but à la retraite, que ce soit par le travail, le bénévolat ou autre chose. En ce qui concerne le bénévolat, il faut être conscient des déclencheurs potentiels de chaque vétéran (par exemple, le personnel médical bénévole dans un hôpital peut être un déclencheur).

Soutien aux familles

Les deux éléments de l'état idéal étaient :

- On reconnaît que le soutien familial est spécial
- Amélioration des communications à l'intention des vétérans et de leurs familles, afin qu'ils soient au courant des mesures de soutien

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Simplicité et collaboration entre les départements et les services
- Utiliser des principes et une approche fondés sur les valeurs pour la prestation des services
 - Équité
 - Reconnaître
 - Réceptivité
 - Mesurable

Le dialogue a porté sur la prestation de soins plus holistiques qui comprennent le soutien familial. Il serait utile d'avoir des services fondés sur un énoncé des valeurs concernant la prestation de soins en tout temps aux vétérans et à leurs familles. Il s'agissait d'une réaction à l'actuelle *Déclaration des droits des anciens combattants*, car on se demandait dans quelle mesure elle était appliquée par les ministères qui desservent les vétérans et leurs familles. On fait remarquer que les énoncés de valeurs peuvent être des « miroirs aux alouettes », à moins que le personnel de tous les paliers n'ait la responsabilité de les respecter.

La nécessité d'une approche plus globale a été soulignée, car l'approche actuelle qui consiste à traiter d'une prestation à la fois, ou d'une famille à la fois, est insuffisante.

Honorer l'expérience – Les relations à l'avenir

Les quatre éléments de l'état idéal étaient :

- Les expériences vécues par les vétérans sont considérées comme uniques/personnelles
- Il y a une reconnaissance nationale de la nécessité de guérir et d'« Honorer le vétéran »
- Une carte d'identité est disponible pour les vétérans
- Les services et les pensions sont fournis en temps opportun et sans interruption

Idées du panel sur comment y parvenir :

- Une carte d'identité pour les vétérans
- Reconnaissance nationale du besoin de guérir
- Programmes universels pour les vétérans des FAC, de la GRC et de la Réserve, ainsi que leurs familles
- Éducation à l'échelle nationale

La conversation a porté sur les approches à court et à long terme pour changer les témoignages des vétérans qui sont déjà dans le système ou qui y ont cheminé. L'utilité d'une carte d'identité a été jugée comme étant très importante. Il s'agit d'une mesure potentiellement peu coûteuse, mais qui a un impact important sur la reconnaissance du service que les vétérans ont rendu à notre pays.

À plus long terme, il faut reconnaître, à l'échelle nationale, la nécessité que les vétérans guérissent. Un énoncé de mission ou de valeurs indiquant que le respect et la compassion sont au cœur de tous les services pourrait soutenir cet objectif. Les vétérans qui ont partagé leurs expériences négatives doivent savoir qu'on les a écoutés et qu'on reconnaît leurs difficultés. Ils doivent aussi savoir que des mesures sont prises pour changer la façon dont les vétérans seront traités à l'avenir.

On a discuté de la disparité des programmes pour les différents types de vétérans et on a déterminé qu'il faut mettre en place des programmes universels pour les membres des FAC, de la GRC, de la Réserve, ainsi que de leurs familles.

Le dernier sujet de discussion sur ce thème concernait l'éducation nationale. Comme les membres du public peuvent ne pas avoir de relations avec les vétérans dans leur famille ou dans leur milieu social, il peut être difficile pour eux de comprendre et d'appuyer les vétérans. Par exemple, certains Canadiens ont parfois vécu des situations terrifiantes ou conflictuelles avec des militaires et des policiers, ce qui peut avoir une incidence négative sur leurs relations avec les vétérans.

DISCUSSIONS APPROFONDIES

La deuxième partie de l'après-midi a été consacrée à une discussion plus approfondie sur deux domaines sur lesquels les participants au sommet voulaient collectivement se concentrer : une carte d'identité et le concept du guichet unique.

Discussion sur la carte d'identité

Même si une carte d'identité des vétérans n'éliminera pas les préoccupations systémiques plus profondes mentionnées dans le rapport *Les vétérans s'expriment*, elle serait une source importante de reconnaissance pour eux et devrait être peu coûteuse.

Les vétérans recevaient une carte au moment de leur libération de l'armée. La carte UneFC permet aux membres actifs et vétérans d'avoir accès aux rabais offerts aux militaires, mais elle n'indique pas qu'un individu est un vétéran. Et elle n'est pas reconnue à l'extérieur du Canada.

Il y a eu un débat sur la question de savoir si la carte devrait être une carte à puce ou une carte donnant droit à des rabais. Le consensus était qu'une simple carte d'identité qui reconnaît le service militaire est nécessaire. Cela ne devrait pas entraîner de dépenses importantes et devrait faire partie du processus de transition.

On a demandé comment une telle pièce d'identité avec photo pourrait être coordonnée au fil du temps, en tenant compte de facteurs comme la mise à jour des photos. On suggère de le faire par l'intermédiaire des bases militaires ou de l'associer à des photos de passeport, qui sont mises à jour tous les 5 à 10 ans. On a également suggéré de le faire par l'entremise des bureaux des politiciens fédéraux, car les vétérans ne vivent pas tous près des bases militaires.

Comme ACC ne communique qu'avec ses clients qui sont des vétérans, on a suggéré que la communication au sujet de la carte pourrait également se faire par l'entremise du Centre des pensions. Il sera nécessaire d'avoir un lien pour vérifier le service déclaré. Les ONG peuvent contribuer à la diffusion de la nouvelle carte.

Discussion sur le guichet unique

Les participants ont indiqué le besoin de s'assurer que les services et l'accès à ceux-ci soient simples, clairs et intégrés. Plusieurs ont mentionné un « guichet unique ». Comme il s'agissait d'une idée récurrente dans plusieurs des différentes discussions thématiques, il n'était donc pas surprenant que ce soit le sujet retenu par le groupe pour terminer son dialogue en profondeur.

Voici les principales questions examinées par le groupe :

- À quoi ressemblerait ce guichet?
- Serait-il associé à Mon dossier ACC?
- Qui le prendrait en charge?
- D'où viennent les ressources?

On fait remarquer que l'équipe de transition des FAC travaille à ce dossier et que des ressources sont déjà en place par l'entremise d'ACC, notamment des portails Web, des numéros de téléphone et des bureaux. Au nombre des autres suggestions figuraient une augmentation de la portée des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) ou un type d'unité ou d'autobus itinérant d'ACC.

On a insisté sur la nécessité d'offrir l'option d'un contact humain aux vétérans et à leurs familles. Même si les stands et des options libre-service de même type peuvent être utiles dans certains domaines, les processus existants sont trop compliqués pour que les vétérans puissent s'y retrouver sans guide. La nécessité d'avoir accès à un gestionnaire de cas permanent a été soulignée. La pénurie de gestionnaires de cas ou les changements fréquents gestionnaires de cas rendent le processus très difficile pour de nombreux vétérans.

Alors qu'on met des structures en place pour les vétérans, on a déclaré qu'il faut tenir compte des familles, pour qu'elles aient également accès à de l'aide. On souligne que la famille peut souvent signaler ou repérer les problèmes auxquels le vétéran fait face, que ce dernier peut ne pas signaler ou reconnaître.

Un autre aspect du guichet unique est le continuum des soins de santé. Le concept selon lequel « chaque porte est la bonne porte » est différent de celui d'un guichet unique – peu importe où vous allez, vous pouvez être envoyé au bon endroit. Des mesures comme des « poignées de main électroniques » sont en place pour orienter les gens vers les bons services.

Même si un guichet unique peut faciliter le cheminement d'un vétéran pour la transition et les processus des programmes destinés aux vétérans, les participants ont clairement indiqué que les vétérans ne devraient pas être libérés avant qu'un plan de soins exhaustif soit prêt et complet – c'est essentiel.

En ce qui concerne les deux derniers facteurs, on a indiqué qu'il faut mettre l'accent sur les résultats, quels que soient les processus mis en place, et nous devons savoir ce que nous mesurons en termes de succès ou d'échec. Les changements doivent être mesurés et être l'objet d'un suivi, pour déterminer les différences qui ont été apportées. Nous devons aussi comprendre pourquoi les gens qui sont au courant de l'existence des programmes et des prestations, et qui pourraient y être admissibles, ne s'en prévalent pas.

SYNTHÈSE DES TRAVAUX

Même si le sommet a été structuré en tenant compte des six thèmes tirés du rapport *Les vétérans s'expriment*, six concepts récurrents sont ressortis de la discussion en plénière lorsque les différents groupes ont présenté leurs résultats lors de la première séance de l'après-midi. Les voici :

- Intégration/coordination de l'information et des services – souvent avec le terme « guichet unique »
- Besoin d'une carte d'identité pour améliorer la reconnaissance des vétérans et leur sentiment d'appartenance à la collectivité, ainsi que pour soutenir la prestation de services intégrés
- Simplification des processus
- Amélioration de la communication
- « Honorer le vétéran »
- Mesurer les résultats

Intégration et coordination

L'intégration, la coordination et le guichet unique ont été abordés dans les six thèmes de discussion qui ont constitué le point de départ des participants au sommet. L'élimination des cloisonnements entre les organismes aidera à rendre le processus plus transparent pour les vétérans et leurs familles.

La coordination des flux des **dossiers médicaux entre les FAC, les fournisseurs de soins de santé civils et ACC** est nécessaire, pour permettre la mise en place de programmes appropriés de soins médicaux et de soutien. Pour que les soins soient harmonisés et intégrés, les flux des dossiers doivent également être harmonisés et intégrés.

Il est nécessaire de coordonner le **processus de libération** avec le soutien médical après le service et avec les programmes de soutien à l'intention des vétérans. **Voici des solutions possibles : l'établissement d'un centre unique où les vétérans et les familles peuvent avoir accès à toute l'information dont ils ont besoin, l'intégration aux processus d'ACC et l'établissement de liens/contacts avec les services accrédités de la communauté des ONG.**

Le **processus de libération** doit être **une approche holistique de la libération qui répond à des besoins médicaux et financiers spécifiques, mais aussi à des besoins sociaux et psychologiques. Pour réaliser cette approche holistique, les flux d'information doivent être coordonnés entre les organismes**, fin que chaque fournisseur dispose de ce dont il a besoin pour servir un vétéran ou sa famille. Même si les ministères des FAC et d'ACC travaillent ensemble dans une certaine mesure, il est nécessaire de coordonner davantage l'information et les services avec d'autres intervenants comme la communauté médicale et les ONG qui fournissent des services essentiels aux vétérans que les organismes gouvernementaux ne peuvent leur offrir, comme des services d'approche pour des sans-abri et les animaux de service (thérapie). **Des travaux permanents au sein de forums comme le sommet appuieraient cette approche intégrée.**

Carte d'identité

La première discussion initiale sur la carte d'identité découlait des commentaires des vétérans qui mentionnaient qu'il s'agirait d'une source positive de reconnaissance de leur service (« **Honorer le vétéran** »)⁵.

Comme mentionné dans les discussions sur l'intégration, les participants au sommet ont soulevé la possibilité d'utiliser une carte d'identité à d'autres fins, comme **l'accès aux renseignements sur les cas des vétérans ou à leurs dossiers médicaux**. Cela pourrait faciliter une transition plus harmonieuse entre **le processus de libération et les processus d'ACC**. Toutefois, cela nécessiterait une « carte à puce » plus complexe et on a exprimé des réticences sur le fait de rendre cette option trop complexe et coûteuse.

Étant donné l'importance que les vétérans attachent à l'idée d'avoir une carte d'identité, il a été convenu qu'une simple carte d'identité avec photo devrait être assez facile et peu coûteuse à produire et aiderait à rétablir la relation entre les ministères gouvernementaux et de nombreux vétérans.

⁵ Après le sommet, les FAC et ACC ont annoncé le rétablissement d'une carte de service pour les vétérans. Il s'agit d'une mesure positive et qui reconnaît ce que les vétérans ont donné au Canada. Nous sommes heureux que les commentaires émanant du sommet aient contribué à renforcer la nécessité de la carte. L'Association nationale des retraités fédéraux a également reconnu le service des vétérans, en lançant une carte de membre qui identifie un vétéran.

Simplifier

Les **soins médicaux** aux vétérans des FAC représentent un dossier complexe, car ceux-ci sont pris en charge par un système médical militaire, mais transférés ensuite dans un système médical civil. Le caractère complexe découle des éléments suivants : lorsque les deux systèmes utilisent une terminologie différente, lorsque le système civil connaît très peu les problèmes médicaux associés aux réalités du service. **Si le personnel médical de la Défense nationale pouvait fournir des descriptions normalisées des maladies, cela aiderait, tout comme la formation des praticiens civils des soins de santé au sujet des problèmes médicaux liés au service.**

Les vétérans ont indiqué qu'ils trouvaient le **processus de libération** trop complexe et qu'ils recevaient trop d'information en même temps. **L'une des solutions proposées était l'affectation d'un membre du personnel pour s'occuper de la libération. Le processus de libération devrait commencer beaucoup plus tôt, pour qu'il s'agisse d'un programme plus graduel de transition à la vie civile, avec un « camp d'entraînement sur la libération ».** Il sera ainsi plus facile, pour les vétérans et leurs familles, de comprendre ce qui se passe et de participer à la planification de leur avenir. Un centre unique intégré simplifierait également le processus, permettant aux vétérans de répondre à plusieurs de leurs besoins à un même endroit.

Les vétérans et leurs familles ont indiqué qu'ils estimaient que les **processus d'Anciens Combattants Canada** étaient complexes. Dans le cadre des discussions sur **« Honorer le vétéran »**, on a suggéré la mise en place de processus initiaux normalisés pour simplifier l'accès dans la mesure du possible, mais aussi des procédures personnalisables pour répondre aux besoins individuels des vétérans et de leur famille.

L'utilisation de sigles est très courante au sein des ministères et dans le domaine de la médecine. On a déterminé **qu'il faut utiliser une terminologie simple pour informer les vétérans et leurs familles, et communiquer avec eux et avec elles.** Souvent, les vétérans et leurs familles ne connaissent pas bien le langage utilisé par le fournisseur de services.

Les participants au sommet ont souvent souligné la complexité des programmes d'ACC, qui ont évolué au fil des ans avec les gouvernements successifs. **On a déterminé que les programmes devraient être fondés sur les besoins des vétérans et non pas fondés sur des motifs politiques ou motivés par la politique.**

Mesurer les résultats

L'un des thèmes récurrents lors des discussions sur le processus de mise en liberté, les processus d'ACC et le soutien aux familles, a été la nécessité **d'établir des normes claires et de mesurer les résultats.** Cela s'inscrit dans le thème **« Honorer le vétéran »**, lequel consiste à assurer la transparence des processus et à s'engager à les améliorer sur une base continue.

Communications et information

Pendant les discussions des groupes sur leurs thèmes, puis la discussion en plénière, un problème primordial a été soulevé : la communication. Les commentaires ont porté sur le fait que le personnel des ministères ne disposait pas de l'information dont il avait besoin, comme les programmes

disponibles, ainsi que sur les difficultés de communication entre les organismes au sujet des projets de chacun par rapport aux vétérans. Les participants se sont dits préoccupés par les renseignements inexacts que les vétérans reçoivent, soit par l'entremise de leurs réseaux informels, soit par les voies officielles.

Même si ce problème est en grande partie attribuable à la complexité et à la nécessité de simplifier le sujet en raison du trop grand nombre de programmes qui changent trop souvent, il est également lié à l'information dont les vétérans sont inondés en raison du processus de libération des FAC et des processus d'ACC.

Les séminaires du SPSC ont été considérés comme un outil de communication très utile pour répondre aux besoins d'information des vétérans et les participants ont suggéré **d'élargir l'accès aux séminaires du SPSC le plus tôt possible dans le processus de libération et pendant un certain temps après la libération**. Cette prolongation de l'accès constant contribuerait à régler le problème de la surabondance d'information qui a souvent été soulevé pendant le sommet. **On a également suggéré de les offrir aux familles**, tant pour les aider à faire la transition que leur permettre d'appuyer plus facilement le vétéran tout au long du processus.

Toutes les séances de discussion ont soulevé **le besoin de fournir de l'information à l'intention des vétérans, tant sous forme électronique qu'en personne**. Même si la forme électronique peut être utile lorsqu'elle est disponible 24 heures sur 24, le caractère complexe d'une grande partie de l'information et les problèmes de santé qui touchent certains vétérans rendent l'aide humaine nécessaire.

« Honorer le vétéran »

La nécessité de reconnaître les vétérans a été un sujet en soi. La reconnaissance des vétérans a également soulevé lors des séances de discussion sur **les communications, les soins médicaux, les processus de libération et le soutien aux familles**. Tous les groupes de discussion ont évoqué **le besoin d'une campagne positive sur les vétérans, à l'intention des vétérans et du public, en plus des initiatives traditionnelles de commémoration déjà existantes**. Les participants au sommet ont signalé que de nombreux vétérans ressentent une perte de dignité et un manque d'appréciation pour leurs sacrifices. En célébrant leurs contributions, on pose un premier pas vers la reconstruction de la relation avec eux. On estimait également que le public bénéficierait d'une campagne d'information sur les vétérans, afin de contrer l'image des « vétérans anéantis » et de dissiper la méfiance à l'égard de certains membres du public à l'égard des personnes portant un uniforme.

EN GUISE DE CONCLUSION

Le Sommet sur les vétérans d'avril 2018 a été l'occasion, pour différents organismes, de travailler dans un contexte axé sur le soutien et les solutions dans le but de trouver des moyens de s'assurer que les vétérans et leurs familles reçoivent le soutien dont ils ont besoin. Il s'agissait d'une rencontre de personnes qui se soucient profondément des vétérans, et qui doivent et veulent travailler ensemble pour combler les lacunes que les vétérans ont dégagées en matière de soutien.

Les participants du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada ont fait état de projets déjà en cours visant à combler bon nombre des lacunes en matière de services aux vétérans mentionnées dans le rapport *Les vétérans s'expriment*. Les participants d'autres organismes ont indiqué qu'ils ignoraient, pour la plupart, que ces initiatives étaient en cours. Ainsi, même si la plupart des discussions tenues lors du sommet portaient sur l'amélioration des services aux vétérans et à leurs familles, **il est possible d'établir de meilleures communications entre les organismes.**

Voici les principales pistes de solutions déterminées lors du sommet :

Intégrer :

- Coordonner le flux des *dossiers médicaux* entre les FAC, les fournisseurs de soins de santé civils et ACC
- Coordonner le *processus de libération*. Un *guichet unique*, intégré à ACC, et où les vétérans et leurs familles peuvent obtenir toute l'information dont ils ont besoin, y compris des contacts avec les services accrédités de la communauté des ONG
- Une approche *holistique de la libération* qui répond à des besoins médicaux et financiers spécifiques, mais aussi à des besoins sociaux et psychologiques
- *Flux d'information* reliés entre les organismes. Des travaux permanents au sein de forums comme le sommet appuieraient cette approche intégrée

Carte d'identité :

- Une simple carte d'identité avec photo

Simplifier :

- *Soins médicaux* et demander au personnel médical de la Défense nationale de fournir des descriptions normalisées des maladies et de donner une formation sur les questions médicales liées au service à l'intention des professionnels de la santé civils
- *Processus de libération* :
 - Affecter un membre du personnel pour s'occuper de la libération
 - Commencer beaucoup plus tôt et mettre sur pied un programme plus graduel de transition à la vie civile, avec un « camp d'entraînement sur la libération »

- Mettre sur pied des processus normalisés initiaux de la part d'Anciens Combattants, afin de simplifier, dans la mesure du possible, et aussi afin de mettre des processus personnalisés en place pour répondre aux besoins individuels des vétérans et de leur famille
- Utiliser une terminologie simple pour *informer* les vétérans et leurs familles et *communiquer* avec eux
- Programmes fondés sur les besoins des vétérans et qui ne sont pas motivés par des considérations politiques

Mesurer les résultats :

- Établir des normes claires et mesurer les résultats

Communications et information :

- Augmenter l'accès aux séminaires du SPSC le plus tôt possible dans le processus de libération, de même qu'après la libération
- Offrir les séminaires du SPSC aux familles
- Fournir de l'information à l'intention des vétérans, tant sous forme électronique que de la part d'êtres humains

« Honorer le vétéran » :

- Campagne positive sur les vétérans, à l'intention des vétérans et du public

Le sommet a permis de mettre en lumière les domaines auxquels les organismes peuvent se concentrer pour améliorer le soutien que les vétérans et leurs familles reçoivent. Même si la plus grande partie de ce travail continue d'être effectuée à l'interne par des ministères comme les FAC ou ACC dans des domaines comme la simplification des processus et de l'information, la coordination de la façon dont les différents organismes tant gouvernementaux que non gouvernementaux qui servent les vétérans est également essentielle.

Ce processus d'intégration nécessite une campagne positive sur les vétérans, afin d'aider le public à les soutenir et à les recevoir. Lorsqu'ils quittent leur carrière, les vétérans font face à une perte. Cela est particulièrement difficile pour les vétérans qui ont été libérés pour des raisons médicales et qui n'ont pas volontairement choisi de partir. Ces vétérans doivent résoudre leurs problèmes médicaux et faire le deuil de la carrière qu'on leur a retirée. Une campagne pour honorer les vétérans ou une célébration de leurs réalisations aidera ces derniers et leurs familles à aller de l'avant.

Quant aux vétérans qui ont fait part d'expériences négatives dans le rapport *Les vétérans s'expriment*, il faut leur faire vivre une nouvelle expérience. Si ce n'est pas le cas, les témoignages et les points de vue négatifs persisteront dans les futures initiatives de sensibilisation. La reconnaissance des expériences vécues, réelles ou perçues, aidera les vétérans et leurs familles à tourner la page. Cela pourrait aussi être l'occasion, pour les ministères FAC et ACC, de montrer qu'ils sont à l'écoute et donnent suite aux commentaires légitimes et constructifs que les vétérans ont formulés.