



Association nationale  
des retraités fédéraux

National Association  
of Federal Retirees

# À L'ÉCOUTE DES **VÉTÉRANS**



2018 | **Rapport sur l'initiative  
de communication**

## CONTENTS

RÉSUMÉ .....	3
CONTEXTE .....	4
APPROCHE .....	5
Contexte .....	5
Processus .....	5
Les questions .....	6
Vétérans sans-abri et à risque .....	7
CE QUE LES VÉTÉRANS NOUS ONT DIT .....	7
Transition vers la vie civile .....	7
Forces armées canadiennes .....	7
Traitement des pensions et des prestations .....	7
Soins médicaux .....	7
Soutien et information .....	8
Gendarmerie royale du Canada .....	8
Processus de diffusion et information .....	8
Soins médicaux .....	9
Information et communications d'Anciens Combattants Canada .....	9
Format, cohérence et délais .....	9
Processus d'Anciens Combattants .....	10
Demandes et services .....	10
Processus d'appel .....	11
Délais .....	11
Revoir la couverture .....	11
Autre thème .....	12
Respect .....	12
Soutien aux familles .....	12
Information .....	12
Transition .....	12
Anciens combattants .....	13
Service et soutien .....	13
Résumé des constatations .....	14
Forces armées canadiennes .....	14
Gendarmerie royale du Canada .....	14
Anciens Combattants Canada .....	15
Familles .....	15
CONCLUSIONS .....	16
ANNEXE A .....	17
ANNEXE B .....	18





## RÉSUMÉ

En 2017, l'Association nationale des retraités fédéraux (Retraités fédéraux) a mis sur pied une initiative de communication avec les vétérans, afin d'être à l'écoute de ces derniers et de mieux comprendre ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour eux lors de leur transition entre le service et la vie civile. Au nom de nos membres, dont environ 60 000 vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) et anciens de la Gendarmerie royale du Canada (GRE), nous voulions comprendre comment mieux répondre aux besoins de ces derniers et de leurs familles dans un contexte politique en évolution, en collaboration avec de nombreux autres organismes gouvernementaux et organismes non gouvernementaux (ONG) qui travaillent également en leur nom.

En tant qu'organisme neutre, Retraités fédéraux se trouve dans une position unique pour obtenir des réponses d'un large éventail de vétérans, peu importe leurs relations actuelles avec d'autres organismes. En recueillant cette information, notre but était simple : nous voulions la partager et favoriser un environnement de collaboration et de communication entre les organismes pour les vétérans, afin que nous puissions tous mieux défendre et servir la communauté des vétérans.

Le présent rapport est un résumé détaillé des réponses que nous avons reçues. Intitulé *Les vétérans s'expriment*, le document d'appui compile tous les commentaires que nous avons reçus des vétérans et de leurs familles, regroupés par thème. Les thèmes sont le fondement du Sommet des vétérans organisé par Retraités fédéraux et qui aura lieu le 9 avril 2018 et au cours duquel les vétérans et d'autres organismes collaboreront pour miser sur les aspects qui fonctionnent et se soutenir mutuellement pour innover et améliorer les domaines où les vétérans éprouvent des difficultés.

### Les thèmes abordés par les vétérans étaient des plus clairs :

- 
 Forces armées canadiennes : pensions et prestations, transfert de soins médicaux et de dossiers médicaux, soutien pour la transition et renseignements sur la libération
- 
 Gendarmerie royale du Canada : expériences incohérentes en matière de libération, lacunes dans l'information, problèmes de documentation médicale
- 
 Anciens Combattants Canada : processus difficiles de présentation de demandes et pour faire appel, besoins et problèmes de communication, difficultés avec l'information, difficultés d'évaluation et de réévaluation, méfiance et préoccupations au sujet du respect
- 
 Familles : besoins non comblés en matière de soutien et d'information, en particulier pour la santé mentale

Retraités fédéraux se réjouit à la perspective de travailler avec les ministères du gouvernement et des ONG qui sont au service des vétérans lors du sommet le 9 avril 2018. Ensemble, nous pouvons faire une différence positive pour les vétérans que nous servons tous.



## CONTEXTE

L'Association nationale des retraités fédéraux est un organisme indépendant qui ne reçoit pas de financement gouvernemental. En tant qu'organisme à but non lucratif, nous représentons approximativement 180 000 membres, dont environ 60 000 sont des membres actuels ou d'anciens membres des FAC et de la GRC, ainsi que leurs conjoints. Nos membres ont constamment indiqué que s'assurer que les vétérans sont soutenus est un objectif capital de Retraités fédéraux et ils nous ont donné des mandats explicites pour entreprendre des initiatives à cette fin.

Aux fins de la présente conversation et du présent rapport, Retraités fédéraux considère que le terme « vétéran » désigne toutes les personnes qui ont servi dans les FAC ou la GRC et qui ont été honorablement libérées.

Le domaine du soutien aux vétérans compte beaucoup d'intervenants. Au nombre des organismes gouvernementaux, mentionnons la Défense nationale (pour les FAC), Sécurité publique et Protection civile Canada (pour la GRC) et Anciens Combattants Canada, et ils ont des liens avec d'autres ministères. De très nombreux ONG défendent et appuient les vétérans. La Légion royale canadienne (la Légion) et Retraités fédéraux sont les plus importants. Comme les organismes gouvernementaux actualisent leurs politiques et leurs programmes, et que les ONG se forment et évoluent, il était nécessaire de déterminer ce dont les vétérans ont encore besoin pour obtenir de l'aide.

Pour déterminer la meilleure façon de soutenir les vétérans, pour Retraités fédéraux, nous avons demandé aux vétérans eux-mêmes de dire quels étaient leurs besoins. L'objectif était de déterminer les secteurs clés où les vétérans et leurs familles obtiennent le soutien dont ils ont besoin ou sont aux prises avec des lacunes, et de travailler ensuite avec divers autres ministères du gouvernement et ONG pour trouver le meilleur moyen de répondre aux besoins évolutifs — et, dans certains cas, encore non comblés — des vétérans.

## APPROCHE

### Contexte

En tant qu'organisme à but non lucratif qui appuie la communauté des vétérans, Retraités fédéraux a adopté le rôle de partie neutre pour cette initiative qui demandait leur opinion aux vétérans. Bien que la Défense nationale, Anciens Combattants Canada (ACC) et l'ombudsman des vétérans s'adressent régulièrement aux membres en service et aux vétérans des FAC, les conversations amorcées par des tiers avec les vétérans et leurs familles sont utiles. Des organismes comme Retraités fédéraux offrent un environnement sécuritaire où les vétérans et leurs familles peuvent transmettre des commentaires en toute franchise, sans la crainte répandue de représailles réelles ou perçues, sans crainte de représailles s'ils portent encore l'uniforme ou s'ils comptent sur les prestations pour vétérans. Les organismes neutres sont également pertinents et utiles pour établir des liens avec les populations qui ont peut-être perdu leur engagement. Les commentaires mentionnés dans le présent rapport et inclus dans le document d'accompagnement *Les vétérans s'expriment* peuvent révéler de nouveaux renseignements et de nouvelles idées ou servir à valider les données déjà disponibles.

### Processus

Douze forums publics ont été organisés, d'un océan à l'autre. Pour maximiser la participation, les événements ont eu lieu dans des endroits neutres, près de bases militaires plus importantes, avec une variété de types de service par base, de sorte que toutes les composantes des FAC étaient représentées : l'Armée de terre, la Marine et l'Aviation. Les détachements de la GRC sont beaucoup plus petits et plus éparpillés; toutefois, on a eu recours à une communication ciblée pour joindre les membres actifs et les vétérans de la GRC qui vivent près des assemblées publiques.

Pour faire participer les membres actifs et les vétérans de la GRC et des FAC, une approche de communication à volets multiples a été utilisée. On a misé sur des publicités imprimées dans les magazines et les publications de la Légion et des vétérans de la GRC, ainsi que dans les journaux des bases militaires et des communautés, sur des affiches dans les endroits communautaires et sur la publicité dans *Sage*, le magazine de Retraités fédéraux. Le site Web et les médias sociaux de Retraités fédéraux ont également été utilisés, et les 60 000 vétérans membres de Retraités fédéraux ont été rejoints par courriel ou par téléphone.

Pour favoriser la participation, les forums publics ont eu lieu à des endroits accessibles. Pour aider les personnes malentendantes, on a fourni une transcription automatique, semblable au sous-titrage codé à la télévision. Pour faciliter l'accès des participants, des microphones ont été disposés sur le plancher et des bénévoles se trouvaient sur place pour apporter des microphones aux personnes qui ne pouvaient pas accéder facilement aux microphones de plancher.

Enfin Retraités fédéraux a réalisé des activités préliminaires de sensibilisation et de mises à jour des progrès de l'initiative globale de communication avec les vétérans auprès de groupes d'intervenants, dont des ministères du gouvernement, les bureaux de l'ombudsman et des ONG comme la Légion.

## Les questions

Notre publicité a été conçue pour attirer un éventail de vétérans des FAC et de la GRC. Nous voulions avoir l'avis de personnes dont la libération était récente et de personnes dont la libération remontait à il y a cinq ans ou plus. Nous nous sommes concentrés principalement sur les personnes qui avaient été libérées pour des raisons médicales, pour nous assurer qu'elles recevaient l'aide dont elles avaient besoin, mais nous avons également réservé un bon accueil aux commentaires de personnes qui avaient été libérées volontairement, dont certaines ont éprouvé des difficultés plus tard. Ces facteurs ont influencé l'énoncé des questions posées lors des forums publics et dans l'outil de rétroaction en ligne.

Comme le soutien aux vétérans est un continuum de services auxquels ils accèdent tout au long de la vie, depuis le moment où une personne porte encore l'uniforme jusqu'à sa libération, une série de questions (voir les annexes A et B) a été élaborée pour examiner comment les besoins des vétérans ont été satisfaits à diverses étapes. Il est bien connu que la famille fait partie intégrante de l'expérience du vétéran. C'est pourquoi des questions propres à leur expérience ont été posées, pour déterminer comment les besoins des familles ont été comblés au moment où les vétérans retournaient à la vie civile.

Lorsqu'il s'agit de combler les lacunes dans les services, il est important de comprendre les aspects qui fonctionnent déjà et qui devraient être préservés ou élargis. On demandait aux vétérans de mentionner ce qui, de leur point de vue, fonctionne et ne fonctionne pas.

À la suite des annonces des FAC et d'ACC, et en collaboration plus étroite avec chaque organisme, nous avons constaté que certains programmes et politiques continuent d'évoluer pour mieux répondre aux besoins des vétérans. Comme les processus de transition et de soutien ont changé au fil du temps, nous avons demandé aux répondants d'indiquer approximativement le moment de leur libération. L'objectif était de déterminer si les nouveaux programmes répondaient à des besoins qui n'avaient pas encore été comblés et de vérifier s'il existait encore des lacunes.

Une version en ligne des questions posées lors des forums publics a été élaborée, pour permettre aux vétérans et à leurs familles de partager leurs expériences et leurs pensées par écrit. Retraités fédéraux a fait la promotion de ce mécanisme de rétroaction au moyen de cartes distribuées aux participants, de courriels et de pages Web. L'outil a permis aux participants qui ne se sentaient pas à l'aise de prendre la parole au sein d'un groupe, à ceux qui avaient d'autres commentaires de partager leurs idées et aux personnes qui n'étaient pas en mesure d'y assister de faire part de leurs points de vue.

Pour permettre aux participants de répondre librement, la confidentialité était un élément clé. Nous n'avons pas demandé de renseignements permettant d'identifier les personnes et tous les renseignements personnels ou confidentiels fournis par inadvertance ont été retirés du rapport.

Les participants avaient tendance à couvrir plusieurs domaines de questions lorsqu'ils répondaient à des questions individuelles. Pour faciliter l'analyse, les réponses ont été regroupées par thème dans le document de compilation intitulé *Les vétérans s'expriment*. Les réponses ont également été codées par couleur pour séparer visuellement les éléments que les vétérans ont identifiés comme étant efficaces des domaines où il y a des lacunes ou des problèmes.

## Vétérans sans-abri et à risque

Il convient de souligner que Retraités fédéraux n'a ni l'expertise ni la latitude d'entrer en contact avec les vétérans les plus gravement touchés — ceux qui sont sans-abri. Ce segment de la population des vétérans a besoin d'activités de sensibilisation et de consultation ciblées pour déterminer comment répondre à leurs besoins supplémentaires, en plus des besoins mentionnés par d'autres vétérans dans le présent rapport.

Les vétérans qui se sont suicidés représentent également un domaine où les besoins n'ont pas été comblés, mais nous n'avions ni l'expertise ni la latitude pour entrer en contact avec les survivants de leurs familles. Nous savons que les vétérans des deux sexes sont exposés à un risque élevé de suicide, particulièrement les hommes jeunes. Toutefois, il faut réaliser des recherches ciblées et disposer de plus de données pour déterminer les facteurs de risque, la façon de les atténuer et la façon d'améliorer la prestation des services à leur intention, au moment où les vétérans quittent le service et par la suite. Il s'agit d'un autre segment de la population élargie des vétérans qui nécessite des consultations distinctes.

## CE QUE LES VÉTÉRANS NOUS ONT DIT

### Transition vers la vie civile

#### Forces armées canadiennes

##### Traitement des pensions et des prestations

Le délai de réception des premiers chèques de pension s'améliore, mais il n'est pas uniforme. Les vétérans libérés plus récemment ont tendance à obtenir un délai plus favorable. Cependant, les retards du versement des pensions causaient encore de la frustration en 2016. L'interruption des prestations d'assurance-maladie était une plainte courante et semblait être attribuable soit à la lenteur du traitement des demandes de libération ou de pension, soit à des problèmes d'information pour maintenir les prestations après la libération.

*Personne ne m'a dit qu'il faudrait plus de six mois pour recevoir mon premier chèque de pension.*

2016

Même si les membres de la Force régulière des FAC étaient plus susceptibles d'obtenir de meilleurs délais au cours du processus de libération, les réservistes à temps plein se sentaient coupés du processus et estimaient que le soutien et l'information manquaient.

##### Soins médicaux

*Ce fut très difficile. Comme je n'ai pas de médecin de famille, mon plan de traitement pour les problèmes à long terme a été totalement perturbé. Heureusement que ma femme peut me guider sur la façon de naviguer dans le système civil.*

2016

En ce qui concerne les soins médicaux à l'extérieur de l'armée, les vétérans ont souvent de la difficulté à trouver un médecin civil, ce qui

signifie une interruption de la continuité des soins. La situation se complique d'autant plus par le fait que la plupart des médecins civils ont des connaissances limitées sur les problèmes de santé des vétérans. Les participants ont rencontré des médecins qui ne voulaient pas ou étaient incapables de remplir des documents à l'appui des demandes d'aide présentées par les vétérans aux programmes de la SISIP ou d'ACC.

Les dossiers médicaux militaires ont également été cités comme étant un problème. Cela comprenait des dossiers incomplets ou l'absence d'évaluations médicales régulières, particulièrement pour les réservistes, ainsi que le manque d'accès aux dossiers.

Habituellement, les réservistes à temps plein continuent de consulter des prestataires de soins de santé au sein des réseaux provinciaux de régimes d'assurance-maladie pendant leur service. Par conséquent, leurs dossiers médicaux militaires, dont l'ACC se sert pour valider l'admissibilité aux programmes et services, peuvent être incomplets. Les réservistes à temps plein ont mentionné différents problèmes avec le système médical et l'information médicale, et ont fait état de difficultés générales à s'y retrouver et à accéder aux services d'ACC.

### Soutien et information

Les programmes de transition pour la période précédant la libération ont été jugés très utiles. Les vétérans récemment libérés des FAC étaient plus susceptibles d'avoir des commentaires positifs au sujet du processus que les personnes dont la libération remonte à plus de dix ans. Bon nombre de vétérans ont fait état d'un sentiment de coupure avec la communauté civile et du besoin d'un soutien à l'intégration pendant une longue période avant la libération. Ce sentiment de « coupure » d'avec la communauté civile, qui va des questions sociales aux affaires, est très réel pour certains vétérans et certaines familles.

*J'ai été très heureux d'avoir pu participer au programme de transition vers la libération au cours des six derniers mois de mon service militaire. Cela m'a permis de travailler avec des collègues civils et de vivre tranquillement sans porter l'uniforme, tout en contribuant à la société.*

2011

Les programmes qui ont fourni de l'information sur une période donnée pendant la période de transition et aux conjoints ont également permis d'améliorer le processus de transition. En même temps, de nombreux répondants ont trouvé que l'information était soit accablante, soit inexistante. Pour les personnes qui ont été libérées pour causes médicales plutôt que volontairement, le volume d'information était difficile à assimiler.

### Gendarmerie royale du Canada

*J'aurais eu affaire à la même jeune femme et elle connaissait très bien les procédures qui étaient en place parce que c'est ce qu'elle faisait depuis très longtemps.*

Libération volontaire en 2014

### Processus de diffusion et information

Pour les répondants de la GRC, l'expérience du retour à la vie civile a été perçue comme étant incohérente. Plusieurs vétérans ont dit beaucoup de bien d'un membre du personnel de la GRC à Winnipeg (maintenant muté) qui les a aidés dans leur processus de libération. D'autres répondants revenus à la vie civile ont indiqué avoir reçu fort peu de renseignements, voire aucun.



## Soins médicaux

Les personnes libérées ne reçoivent pas toujours de certificat médical de sortie ou de copie de leur dossier médical. On s'inquiétait également de l'exactitude des dossiers médicaux fournis. Cela a compliqué les demandes ultérieures de soutien et de services par l'entremise d'ACC.

## Information et communications d'Anciens Combattants Canada

*Lorsque vous remplissez la paperasse à envoyer, il faut que ce soit formulé comme Anciens Combattants le veut. Peu importe comment vous le voulez, si cela ne respecte pas leur norme, vous n'obtiendrez rien.*

*Sans indication de date de libération*

### Format, cohérence et délais

Les préoccupations concernant les communications d'ACC ont constitué un thème constant des commentaires reçus. Se renseigner auprès des autres vétérans plutôt qu'auprès d'ACC a constitué un problème courant pour les vétérans. Des vétérans des FAC et de la GRC ont indiqué un manque d'information au sujet d'ACC lorsqu'ils ont été libérés pour des raisons médicales, sans qu'aucune différence ne soit soulignée entre les personnes libérées récemment ou depuis plus longtemps. Par conséquent, certains vétérans n'ont pas pu avoir accès aux programmes en temps opportun.

Il y avait de l'incertitude sur les objectifs d'ACC par rapport à la demande de certains renseignements sur les formulaires que les vétérans doivent remplir et qui décrivent l'impact de leurs blessures sur la vie quotidienne, etc.

Plusieurs vétérans ont indiqué qu'il fallait utiliser « la bonne formulation » pour éviter le rejet d'une demande, mais que les gens ne connaissent pas cette « bonne formulation ».

Les vétérans ont fréquemment souligné des difficultés avec le format dans lequel ils recevaient l'information. Même si certains ont trouvé le système électronique « Mon dossier ACC » utile, plusieurs n'étaient pas à l'aise d'essayer d'accéder à leurs renseignements ou à des renseignements concernant leur cas personnel avec ACC en ligne. D'autres ont trouvé que l'information à leur disposition en ligne était désuète et/ou inexacte.

Les vétérans avaient tendance à préférer avoir un gestionnaire de cas, bien que cela varie selon les connaissances et l'expérience de cette personne. Les vétérans qui n'avaient pas de gestionnaire de cas ou qui n'en avaient plus s'inquiétaient de ne pas avoir accès à l'information et aux services de représentation nécessaires.

En général, les répondants ont trouvé que le personnel d'ACC était poli dans les communications et les interactions, mais ont indiqué qu'il était frustrant d'obtenir des réponses différentes de la part de différents membres du personnel et d'avoir une personne différente au téléphone à chaque fois.

On s'inquiétait beaucoup de ce qui semble être un bon roulement du personnel d'ACC et du sentiment que le personnel d'ACC ne comprend pas vraiment les antécédents des membres des FAC et de la GRC qui ont besoin de soutien. L'une des réactions courantes était que les employés civils d'ACC ne pouvaient tout simplement pas comprendre ce que le vétéran avait vécu ou vivait et, par conséquent, ne pouvaient

pas comprendre le service et le soutien dont le vétéran avait besoin.

La méthode de communication privilégiée avec ACC variait, les vétérans plus récents préféraient les options électroniques, bien que ceux qui étaient atteints d'un trouble de stress post-traumatique (TSPT) trouvaient souvent cela plus stressant. Pour les questions complexes ou personnelles, les participants ont préféré communiquer en personne. Même les répondants qui ont indiqué préférer la communication électronique pour les besoins courants avaient tendance à vouloir aussi avoir accès à une personne par téléphone ou en personne comme point d'ancrage pour la gestion de leur cas.

*Je crois qu'ACC a d'excellents programmes pour appuyer les vétérans. Le personnel d'ACC (du moins au niveau opérationnel) manque d'expérience ou de formation, ou n'est pas qualifié pour mettre en œuvre ces programmes de façon efficace ou efficiente.*  
Sans indication de date de libération



## Processus d'Anciens Combattants

### Demandes et services

Les processus de demandes et de documentation ont constamment été qualifiés de problématiques par les vétérans. Le problème était encore plus grave pour les personnes libérées pour cause de problèmes de santé mentale ou de blessures multiples. Plusieurs réponses ont mentionné des dossiers perdus. Les réservistes à temps plein ont mentionné avoir eu des difficultés considérables à accéder aux programmes d'ACC.

*J'étais en train de faire un appel, mais je ne pouvais pas aller de l'avant. J'ai été submergé de paperasse supplémentaire. Je ne comprends pas pourquoi il faut faire appel lorsque vous soumettez des renseignements tirés directement de votre dossier médical.*

*Sans indication de date de libération*

Les critères d'admissibilité différents pour les différents programmes d'ACC et le changement de nom des programmes entraînent de la confusion et de la frustration par rapport aux demandes qu'on peut présenter.

Plusieurs commentaires ont souligné le manque d'uniformité des niveaux de service fournis par ACC. Certains participants qui se sont vu refuser l'accès à certains programmes ont indiqué qu'ils connaissaient des vétérans dans des situations semblables qui avaient été jugés admissibles à ces programmes.

L'accès aux traitements médicaux continus et à la documentation était un problème pour de nombreux vétérans, car cela compliquait le processus de demande pour les programmes de soutien d'ACC. Les vétérans ont exprimé leur frustration et leur impuissance par rapport à cette situation.

*Lent, arbitraire, ridicule. Chaque fois que je les contacte, ma tension artérielle crève le plafond. Voilà ce qui arrive lorsqu'on retarde, qu'on nie et qu'on espère que nous mourrons.*  
Sans indication de date de libération

Plusieurs préoccupations ont été soulevées sur le fait qu'ACC a recours à des organismes externes pour certains services. L'absence d'uniformité pour des éléments comme les réclamations de kilométrage et le manque de qualité ont été mentionnés. Les préoccupations relatives à la qualité du service concernaient à la fois le soutien fourni par ACC et celui fourni par les organismes externes retenus par ACC.

## Processus d'appel

Les vétérans ont exprimé beaucoup de méfiance à l'égard des processus d'appel. Ils s'attendent à ce que cela prenne beaucoup de temps et que les premières décisions leur valent des « non ». Le fait que les décisions soient prises par des gens qui n'avaient pas les connaissances nécessaires pour comprendre les problèmes des vétérans a été une réaction courante.

Les commentaires sur la couverture véritable indiquent que les vétérans estiment qu'il s'agit d'un processus plutôt arbitraire quant à ce qui est couvert et à ce qui ne l'est pas, même si la réponse est « oui » pour certaines mesures de soutien.

## Délais

Les délais de traitement ont été mentionnés comme étant une difficulté courante, qu'il s'agisse d'obtenir des réponses aux questions ou des décisions sur les demandes et les appels.

Les objectifs d'ACC en matière de délais de traitement semblent augmenter l'irritation au lieu de la diminuer, en raison du non-respect constant des échéances.

## Revoir la couverture

Les vétérans qui ont subi une détérioration de leur état de santé et qui n'ont pas vu leur couverture ou leurs prestations augmenter ont exprimé des préoccupations. Dans le même ordre d'idées, la nécessité de remplir continuellement des formulaires sur l'état des problèmes médicaux permanents était irritante, surtout lorsqu'elle ne modifiait pas le montant des prestations.

*Lorsqu'on demande une réévaluation, ACC examine un cas à la fois, sans additionner toutes les pensions...*

*Sans indication de date de libération*

Le processus d'évaluation des blessures multiples a été jugé frustrant et compliqué pour les vétérans, surtout dans le cas où une ou plusieurs blessures s'aggravent et nécessitent une réévaluation. Les effets cumulés de deux handicaps ou plus peuvent dépasser l'impact de chaque handicap individuel. Deux blessures modérées peuvent rendre une personne totalement invalide; les vétérans estimaient que les effets cumulés n'étaient pas pris en compte.

Plusieurs vétérans avaient été libérés avant l'adoption de la Nouvelle Charte des anciens combattants et avaient, depuis lors, été réévalués par ACC. Les vétérans percevaient cela comme le début d'un processus négatif qui leur faisait perdre leur couverture. De plus, dans certains cas, les réévaluations causaient beaucoup de détresse mentale et émotionnelle. Au lieu de considérer cela comme une tentative d'aide de la part d'ACC, on percevait que cela devait être fait pour éviter de perdre des prestations.

## Autre thème

### Respect

Dans leurs rapports avec ACC, les vétérans ont fait état d'un sentiment de manque de respect dans deux domaines : le sentiment qu'ils doivent se battre pour obtenir des prestations et certaines interactions avec le personnel d'ACC. Bon nombre d'entre eux estimaient que les processus étaient intentionnellement difficiles, afin de décourager les demandes ou de refuser des prestations. Même si les interactions avec le personnel d'ACC étaient généralement positives au moment où elles se sont produites, les vétérans ont signalé plusieurs cas où le personnel les avait mal traités.

*Mon dossier avait disparu. Apparemment. Les délais sont aussi lents que la décomposition de la radiation.*

*Sans indication de date de libération*

## Soutien aux familles

### Information

#### Transition

L'amélioration de l'information et l'accès à un meilleur soutien en santé mentale pour les familles ont souvent été identifiés comme étant essentiels.

Dans le cas des FAC et de la GRC, de nombreuses familles ont indiqué qu'elles ne recevaient pas d'information sur le processus de mise en liberté ou sur le soutien familial qui leur était offert. Certains conjoints et conjointes ont pu assister à des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC), mais sans trouver d'information pertinente à leur situation.

### Les familles servent aussi...

D'après ce dont on nous a fait part, il est clair que les familles sont grandement touchées par la transition du personnel militaire vers la vie civile, et ce, d'une façon que les civils ne connaissent jamais. Si la famille vit à la base, la transition après le service signifie qu'il faut trouver un nouveau foyer et une nouvelle carrière, parfois pour les deux conjoints. Les parents devront peut-être trouver de nouvelles écoles pour les enfants. Le vétéran aura besoin d'un nouveau médecin de famille, d'un dentiste. Dans l'ensemble, la famille s'adapte à une vie qui est, à bien des égards, coupée de la communauté familiale militaire avec laquelle elle a grandi. Dans le cas des libérations volontaires, les vétérans ont des choix et de l'aide pour effectuer la transition après le service, ainsi que le temps de planifier cette transition avec leur famille et de s'adapter. Les individus libérés pour des raisons médicales sont moins susceptibles d'avoir des choix et plus susceptibles d'avoir des difficultés supplémentaires, ce qui rend le processus plus complexe et difficile pour toutes les personnes concernées.

### Anciens combattants

L'amélioration de l'information et de l'accès au soutien en santé mentale pour les familles a souvent été mentionnée comme étant un besoin.

Les membres de la famille — les conjoints, les conjointes et les enfants adultes — ont également noté des incohérences dans l'information reçue au sujet des programmes destinés aux vétérans et aux familles.

### ... et leurs besoins sont uniques

Les membres de la famille ont cité deux besoins distincts dans leurs interactions avec Anciens Combattants : à titre d'aidants naturels d'un vétéran, et en tant que clients ayant besoin de ressources et de soins qui leur sont propres. Chaque démarche d'aide requiert une approche et une philosophie de service uniques et ciblées.

### Service et soutien

La couverture d'ACC en matière de soutien aux familles a été jugée incohérente. En même temps, nous avons entendu plusieurs réponses favorables à l'égard des mesures de soutien qui sont en place, mais elles demeurent très insatisfaisantes pour de nombreux répondants. Bon nombre des membres de la famille qui ont exprimé des difficultés ont dû soit réduire leurs heures de travail pour venir en aide à leur vétéran, soit déboursier des montants importants pour obtenir de l'aide extérieure.

Les participants ont également souligné que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) n'est pas offert à la GRC, même si les besoins en matière de soins sont semblables.

*C'est long, accablant, déroutant, frustrant et non convivial, compte tenu du fait que bon nombre d'entre nous ont des emplois à temps plein, des entreprises, des enfants et des vétérans blessés dont il faut s'occuper, et du fait que traiter avec Anciens Combattants Canada est pratiquement un emploi à temps plein.*

## Résumé des constatations

Le contenu du document d'accompagnement, intitulé *Les vétérans s'expriment*, est constitué des commentaires formulés par les vétérans lors des forums publics et en réponse au sondage en ligne. Les commentaires sont regroupés par thème, afin de cerner les secteurs les plus importants pour les vétérans, en fonction du nombre de réponses. Les réponses ont également été codées par couleur pour distinguer les commentaires positifs des domaines de préoccupation. Le code de couleur permet de repérer les domaines dont les processus fonctionnent bien et doivent être conservés ou mis à profit. Les points mentionnés dans cette section résument les commentaires des vétérans.

Même si l'objectif de l'exercice de communication consistait à écouter les vétérans s'exprimer sur la façon de continuer d'améliorer le soutien qu'ils reçoivent et de rassembler les organismes de vétérans avec cet objectif à l'esprit, nos organismes ont une autre préoccupation en plus des constatations présentées dans le présent rapport : comment résoudre les préoccupations en suspens des vétérans qui ont déjà été libérés ainsi que les difficultés qu'ils ont éprouvées pour accéder aux services et au soutien. Une stratégie qui englobe la reconnaissance respectueuse de leurs préoccupations et des efforts pour réconcilier et créer des relations positives avec eux à l'avenir est nécessaire. Il est essentiel de s'attaquer à ces problèmes pour assurer le bien-être de ces vétérans et des organismes qui les soutiennent. Si l'on ne répond pas à ces préoccupations historiques, les vétérans qui ont éprouvé ces difficultés continueront vraisemblablement d'exprimer leur mécontentement à l'égard des problèmes passés dans les prochains sondages.

### Forces armées canadiennes

- Le traitement des pensions et des prestations s'améliore, mais les préoccupations demeurent au sujet des retards du premier versement de pension, de l'interruption de la couverture médicale et, pour les réservistes, de se sentir coupés des processus
- Transfert de soins médicaux; dossiers incomplets ou manquants
- Un soutien accru à la transition a été utile
- En cas de libération pour causes médicales, l'information peut être accablante

### Gendarmerie royale du Canada

- Expériences de libération incohérentes, lacunes dans l'information, problèmes de documentation médicale
- En règle générale, les expériences négatives mentionnées sont plus élevées lors d'une libération pour causes médicales
- Le manque de documentation médicale cause des problèmes avec les demandes présentées à ACC

## Anciens Combattants Canada

- La présentation de demandes et les appels demeurent généralement difficiles pour les vétérans, par rapport aux processus et au temps qu'ils exigent
- Pour ce qui est de l'information, on apprécie un éventail de modes de communication
- Les gestionnaires de cas compétents et réceptifs ont amélioré l'expérience des vétérans avec ACC
- Les points d'accès électronique comme Mon dossier ACC conviennent à certaines personnes et permettent d'accéder à certains types de renseignements, mais il faut trouver un juste milieu, avec du soutien en personne et du soutien téléphonique
- L'information en retard, lacunaire ou contradictoire a causé beaucoup de frustration
- Les vétérans estiment que le personnel civil d'ACC ne comprend pas les problèmes propres aux vétérans
- L'évaluation pour les problèmes médicaux multiples, la réévaluation en vue de nouveaux programmes et la révision des programmes existants ont semé la confusion et causé de l'insatisfaction
- De nombreux vétérans ont le sentiment qu'on leur manque de respect, en raison de la difficulté du processus et du traitement de la part de certains membres du personnel d'ACC. Par conséquent, ils ont peu confiance en ACC

## Familles

- Les familles ont exprimé un manque général de soutien et d'information pendant la transition et après la libération. Cela s'améliore pour certains sites des FAC (Trenton). Certains conjoints et conjointes avaient accès aux séminaires du SPSC destinés aux FAC, mais n'ont pas trouvé que l'information était pertinente en cas de libération pour causes médicales.
- Difficultés d'accès aux services de santé mentale; même si des programmes sont en place, les familles font état de difficultés et d'obstacles par rapport à l'accès aux programmes malgré leurs nombreuses demandes, surtout après la mise en liberté

## CONCLUSIONS

L'Association nationale des retraités fédéraux a abordé son initiative de communication avec les vétérans selon une perspective neutre, afin de miser sur ce qui fonctionne et d'améliorer ce qui ne fonctionne pas pour les vétérans au moment où ils quittent la vie en uniforme et de leur fournir des soins continus. Plus de 500 vétérans d'un océan à l'autre ont fourni des réponses franches sur leurs expériences, bonnes et mauvaises. Alors qu'ils expliquaient dans quels domaines ils éprouvaient des problèmes, plusieurs ont formulé des suggestions constructives pour améliorer la situation.

Les commentaires recueillis dans le cadre de cette initiative devraient à la fois valider les données existantes et fournir de nouvelles perspectives aux organismes gouvernementaux et non gouvernementaux présents dans le milieu des vétérans. Même si certains aspects des processus, des services et du soutien offerts aux vétérans des FAC et de la GRC fonctionnent, il est clair que des changements concrets s'imposent dans certains domaines.

L'Association nationale des retraités fédéraux croit que ce rapport épaulera les conversations en cours et amorcera de nouvelles discussions pour s'assurer que les ressources dont les vétérans et leurs familles ont besoin et méritent sont en place.

Ensemble, notre prochaine étape consiste à faire honneur à ce que les vétérans nous ont dit.



## ANNEXE A

### Questions posées lors des forums publics

#### Questions sur la transition

Lorsque vous répondez à l'une de ces questions, veuillez indiquer approximativement quand vous avez quitté le service :

- 1 Comment avez-vous trouvé/trouvez-vous le processus de libération; qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui ne fonctionne pas?
- 2 Comment voulez-vous être servi : en personne, avoir plus d'information électronique, avoir du soutien de la part de vos pairs, une autre méthode?
- 3 Qu'attendez-vous des nouveaux groupes de transition proposés que le gouvernement a annoncés?
- 4 Selon vous, quels sont les services d'aide à la famille nécessaires?
- 5 Comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue en matière de dates, de volume, de clarté?
- 6 Si vous êtes une personne qui aide un membre de la famille, comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue?
- 7 Quelle a été votre expérience en matière d'accès aux services et à l'information, pour vous-même ou le membre de votre famille?

#### Questions pour les vétérans

- 8 Comment avez-vous trouvé le processus de présentation d'une demande; qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui ne fonctionne pas?
- 9 Comment voulez-vous être servi : en personne, avoir plus d'information électronique, avoir du soutien de la part de vos pairs, une autre méthode?
- 10 Selon vous, quels sont les services d'aide à la famille nécessaires?
- 11 Comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue en matière de dates, de volume, de clarté?
- 12 Si vous êtes une personne qui aide un membre de la famille, comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue?
- 13 Quelle a été votre expérience en matière d'accès aux services et à l'information, pour vous-même ou le membre de votre famille?
- 14 Avez-vous reçu les services dont vous aviez besoin par l'entremise d'Anciens Combattants Canada ou avez-vous dû vous adresser à un organisme externe?

- 15 Comment avez-vous trouvé la transition entre les soins médicaux gouvernementaux (pour les militaires) et les soins médicaux pour les civils?
- 16 Comment trouvez-vous le soutien et le service continu d'Anciens Combattants Canada pour les personnes aux prises avec des problèmes chroniques à long terme?
- 17 Si vous ou votre famille avez besoin d'un soutien quotidien plus important, comment avez-vous trouvé le soutien d'Anciens Combattants Canada pour la maison ou d'autres conditions de logement?
- 18 Comment décririez-vous le soutien professionnel que vous avez reçu d'Anciens Combattants, pour répondre à vos besoins, pour l'accessibilité et pour la facilité d'accès?

## ANNEXE B

### Questions sur le Web

#### Votre transition vers la vie civile

- 1 Comment avez-vous trouvé/trouvez-vous le processus de libération; qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui ne fonctionne pas?
- 2 Qu'attendez-vous des nouveaux groupes de transition proposés que le gouvernement a annoncés?
- 3 Comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue en matière de dates, de volume, de clarté?
- 4 Quelle a été votre expérience en matière d'accès aux services et à l'information, pour vous-même ou le membre de votre famille?
- 5 Comment avez-vous trouvé la transition entre les soins médicaux gouvernementaux (pour les militaires) et les soins médicaux pour les civils?

#### Perspectives familiales

- 1 Si vous êtes une personne qui aide un membre de la famille, comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue au sujet de la transition?
- 2 Quelle a été votre expérience en matière d'accès aux services et à l'information d'Anciens Combattants pour le membre de votre famille?
- 3 Si votre vétéran a besoin d'un soutien quotidien plus important, comment avez-vous trouvé le soutien d'Anciens Combattants Canada pour la maison ou d'autres conditions de logement?
- 4 Selon vous, quels sont les services d'aide à la famille nécessaires pour la transition et la vie après le service?

### Processus d'Anciens Combattants

- 1 Comment avez-vous trouvé le processus de présentation d'une demande; qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui ne fonctionne pas?
- 2 Comment voulez-vous être servi : en personne, avoir plus d'information électronique, avoir du soutien de la part de vos pairs, une autre méthode?
- 3 Comment trouvez-vous l'information que vous avez reçue en matière de dates, de volume, de clarté?
- 4 Comment trouvez-vous le soutien et le service continu d'Anciens Combattants Canada pour les personnes aux prises avec des problèmes chroniques à long terme?

### Programmes d'Anciens Combattants

- 1 Quelle a été votre expérience pour accéder aux services et à l'information?
- 2 Avez-vous reçu les services dont vous aviez besoin par l'entremise d'Anciens Combattants Canada ou avez-vous dû vous adresser à un organisme externe?
- 3 Si vous avez besoin d'un soutien quotidien plus important, comment avez-vous trouvé le soutien d'Anciens Combattants Canada pour la maison ou d'autres conditions de logement?
- 4 Comment décririez-vous le soutien professionnel que vous avez reçu d'Anciens Combattants, pour répondre à vos besoins, pour l'accessibilité et pour la facilité d'accès?





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 :

Association nationale des retraités fédéraux

865, chemin Shefford  
Ottawa (Ontario) K1H 7X7

[defense@retraitesfederaux.ca](mailto:defense@retraitesfederaux.ca)

1-855-304-4700

[www.retraitesfederaux.ca/veterans](http://www.retraitesfederaux.ca/veterans)