

Vétérans

INTRODUCTION

Nos vétérans ont servi le Canada et étaient prêts à risquer leur vie pour le faire. Maintenant, il revient au Canada d'appuyer les vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, pour s'assurer que leurs familles et eux-mêmes obtiennent des résultats équitables, et jouissent du bien-être, des soins et des prestations qu'ils méritent.

En 2017, Retraités fédéraux a organisé une série de douze forums publics et des sondages numériques dans tout le pays, pour communiquer avec nos 60 000 membres vétérans et leurs familles, ainsi qu'avec la communauté des vétérans au sens large. Des centaines de vétérans nous ont fait part de ce qui a fonctionné et de ce qui a été difficile pendant leur transition vers la vie civile. Après ces forums, nous avons organisé une série de sommets avec des vétérans et des experts en matière de services et de défense des intérêts des militaires en service et des vétérans.

- Les membres des Forces armées canadiennes ont mentionné les difficultés que posent le paiement des pensions et l'accès aux prestations en temps voulu, les délais et les incohérences dans le transfert des soins et des dossiers médicaux, les lacunes dans le soutien à la transition et l'insuffisance des renseignements sur la libération.
- Les membres de la Gendarmerie royale du Canada doivent suivre des procédures de libération incohérentes assorties de renseignements lacunaires, en plus de subir des problèmes par rapport aux dossiers médicaux.
- En général, les vétérans estiment que les processus de demande et d'appel d'Anciens Combattants Canada sont ardues. Ils ont fait état de problèmes en matière d'évaluations et de réévaluations, tout en mentionnant des besoins de communication non satisfaits et des difficultés à obtenir des renseignements clairs. Tous ces facteurs peuvent amener certains vétérans et leurs familles à perdre confiance dans le ministère.

- Les membres des familles de militaires et des réseaux d'aide ont déclaré qu'on ne répond pas à leurs besoins de soutien et d'information, notamment en matière de santé mentale.

La transition à la vie civile peut s'avérer particulièrement difficile pour ceux qui sont malades, blessés ou ont subi un traumatisme. Le transfert au système médical civil est souvent marqué par de la difficulté à trouver des médecins de famille, de longues attentes et des dossiers médicaux incomplets ou manquants. Ces difficultés peuvent signifier que les vétérans malades ou blessés n'ont pas accès aux avantages et aux services financiers, de santé et d'un autre ordre offerts par Anciens Combattants Canada (ACC).

Il est essentiel de rétablir la confiance des vétérans. Qu'ils aient été contraints de poursuivre leur propre gouvernement en justice pour obtenir des prestations bien méritées, ou soient encore en train de guérir d'un traumatisme sexuel lié au service militaire, de nombreux vétérans d'aujourd'hui ont perdu leur confiance dans la chaîne de commandement et dans le gouvernement. Les nombreux changements apportés au ministère et les erreurs de calcul des paiements ont aggravé ce manque de confiance dans le système.

En discutant avec les vétérans, nous avons appris à quel point les femmes militaires en service et vétérans sont sous-représentées et sous-desservies, ainsi que les graves problèmes auxquels elles sont aux prises et qui doivent encore être résolus. À l'heure actuelle, les femmes représentent environ 16 pour cent des militaires. Toutefois, on vise à ce que cette proportion atteigne 25 pour cent d'ici 2026.¹ Les femmes constituent le segment de la clientèle d'Anciens Combattants Canada connaissant la croissance la plus rapide.² De nombreux aspects des systèmes militaires et des vétérans ne tiennent pas compte des différences sexospécifiques, ce qui entraîne des préjugés systémiques, des lacunes dans la recherche et des taux accrus de blessures et de maladies produisant des libérations pour raisons médicales pour les femmes militaires. Pour diverses



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux | National Association
of Federal Retirees

raisons structurelles et sociales complexes, les problèmes et les besoins sexospécifiques particuliers des vétéranes n'ont pas été traités équitablement par le gouvernement fédéral du Canada.

RECOMMANDATIONS

1. Obtenir des résultats équitables pour les femmes militaires en service et les vétéranes

Alors que de plus en plus de femmes entrent dans l'armée, elles continuent de souffrir de blessures et de maladies. Cela produit des taux de libération pour raisons médicales à des taux plus élevés que prévu, et fait des femmes un segment croissant de la clientèle d'Anciens Combattants Canada.³ Mais certains aspects des systèmes militaires et des systèmes des vétérans ne tiennent pas compte des différences sexospécifiques, et sont caractérisés par des préjugés systémiques et des lacunes dans la recherche.⁴

Aujourd'hui encore, les systèmes civils de recherche en santé et de soins médicaux éprouvent des difficultés à éliminer les hypothèses et les préjugés fondés sur le sexe masculin⁵ — et c'est également vrai pour les soins de santé des militaires en service et des vétérans au Canada. La situation se complique encore davantage en raison des préjugés de la médecine militaire et du fait que les rôles militaires opérationnels étaient presque exclusivement assumés par des hommes jusqu'à il y a une génération. Depuis que les Forces armées canadiennes ont été obligées par le tribunal canadien des droits de la personne de 1989 d'autoriser les femmes à assumer tous les rôles opérationnels (sauf à bord des sous-marins),⁶ le gouvernement fédéral n'a pris aucune disposition pour procéder à des examens systémiques ou à des soutiens financiers spécifiques afin de garantir une intégration des sexes fondée sur des preuves, pour que les femmes qui s'enrôlent puissent réussir.

Les femmes militaires sont plus souvent blessées et libérées pour des raisons médicales que les hommes,⁷ il existe des

différences significatives entre les libérations pour raisons médicales des hommes et des femmes.⁸ Le gouvernement fédéral prend plus de temps pour statuer sur les demandes des femmes militaires en poste et des vétéranes⁹ et, en raison d'idées fausses sur la nature des agressions sexuelles et des traumatismes, les femmes connaissent des déboires lorsque leurs demandes passent au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

De nombreux militaires et vétérans, tant des hommes que des femmes, souffrent de traumatismes sexuels liés au service militaire (TSLSM)^a. Dans un sondage réalisé en 2016 par les Forces armées canadiennes, 80 pour cent des membres de la Force régulière ont déclaré avoir vu, entendu ou vécu un comportement sexuel inapproprié ou discriminatoire. L'inconduite sexuelle peut avoir des répercussions considérables pour les victimes, qui vont des problèmes de santé sexuelle, de toxicomanie et de dépression au syndrome de stress post-traumatique (SSPT), en passant par les maux de tête, les troubles gastro-intestinaux et les douleurs chroniques.¹⁰ Des données obtenues aux États-Unis montrent que l'exposition aux TSLSM et au combat augmente le risque, pour les femmes, de ressentir les symptômes du SSPT, et qu'on tend à les sous-diagnostiquer.¹¹

Enfin, pour ce qui est du marché du travail, les vétéranes ont un potentiel de gain moindre dans les emplois civils que les hommes possédant une expérience et des compétences similaires.¹²

La pleine intégration des femmes dans l'armée a été abordée de front par d'autres pays qui prévoient des postes budgétaires particuliers pour des initiatives comme des « bureaux de santé des femmes » ou des « bureaux d'équité pour les femmes ».¹³ Dans ces pays, des efforts sont réalisés pour maximiser l'intégration rapide, mais sûre, des femmes dans tous les rôles et environnements opérationnels militaires, tout en garantissant des avantages et des soins équitables aux vétéranes. Cela se fait au moyen de mesures

a Le terme « traumatisme sexuel lié au service militaire (TSLSM) » a été défini par le ministère des Affaires des Vétérans des É.-U. (voir la page <https://www.mentalhealth.va.gov/msthome/>), alors qu'Anciens Combattants Canada utilise « traumatisme sexuel pendant le service » (voir la page <https://www.veterans.gc.ca/fra/health-support/mental-health-and-wellness/understanding-mental-health/sexual-trauma-during-service>). Aux fins du présent document, nous utilisons le terme et le sigle « traumatisme sexuel lié au service militaire (TSLSM) ».



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux | National Association
of Federal Retirees

stratégiques, systémiques et coordonnées visant à dégager et à combler les lacunes en matière de recherche et de connaissances sur le sexe et le genre, puis à élaborer des politiques, des pratiques et des programmes fondés sur des données probantes. Malheureusement, le gouvernement du Canada n'a pas encore élaboré de plans d'action ciblés similaires pour les femmes militaires en service et les vétéranes.

Lorsque nous abordons les questions relatives aux vétérans, il est impératif d'utiliser l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACS+). Sans recours cohérent à l'ACS+, il peut y avoir des conséquences involontaires produisant des résultats inéquitables pour les hommes et les femmes qui ont servi le Canada. Par exemple, les données sur les refuges d'urgence montrent que les vétérans sont deux fois plus susceptibles d'être sans abri que le Canadien moyen dans les plus grandes villes du Canada.¹⁴ Cependant, l'utilisation de ces données ne dit pas tout sur les vétéranes sans abri, dont beaucoup évitent les refuges d'urgence pour diverses raisons (honte, risque de traumatisme sexuel ou de discrimination, préoccupations de sécurité, le fait d'être accompagnées d'enfants). Par conséquent, beaucoup de ces vétéranes sans domicile fixe ne sont pas recensées et leurs besoins spécifiques sont invisibles. Des recherches menées aux États-Unis laissent entendre que les causes du sans-abrisme des vétérans sont différentes pour les femmes et les hommes — en raison de facteurs comme les traumatismes liés au service militaire, la violence, ainsi que les problèmes de maladies mentales et les problèmes médicaux.¹⁵ Toutefois, il existe peu de recherches sur les vétéranes sans abri au Canada.

L'Association nationale des retraités fédéraux est fière d'avoir relevé ces défis, en assumant la coprésidence d'une nouvelle initiative du nom de Réseau de recherche et d'engagement des femmes vétérans (RREV). En octobre 2019, Retraités fédéraux s'est allié aux coprésidentes, la professeure Maya Eichler (Ph. D. et titulaire de la chaire de recherche du Canada sur l'innovation sociale et l'engagement communautaire) de l'Université Mount Saint Vincent, et la défenseure de la santé des femmes vétéranes, Karen Breeck (médecin, CD, Sc.S., DM). Le RREV est composé de défenseures des vétéranes, notamment des

vétéranes, des universitaires, des expertes en recherche et diverses organisations non gouvernementales. Il tire parti de l'expérience et de l'expertise collectives de ses membres pour amplifier la voix des femmes militaires.

Il est maintenant temps, pour le Canada, d'agir pour assurer des résultats équitables à vie pour les femmes militaires en poste et les vétéranes dans les sept domaines du bien-être,¹⁶ selon les définitions du modèle du gouvernement du Canada. Et la première étape de ce cheminement consiste à exiger que tous les travaux de recherche sur la santé et le bien-être des contribuables, des militaires et des vétérans financés par le gouvernement fédéral suivent les lignes directrices de l'ACS+ (analyse comparative entre les sexes) et sur l'équité en matière de sexe et de genre en recherche (SAGER). Ce faisant, le Canada fera en sorte de garantir l'utilisation de données et de recherches tenant compte du sexe et du genre dans l'élaboration de politiques et de pratiques fondées sur des preuves en matière de défense et de sécurité — le fondement nécessaire pour obtenir des résultats équitables pour tous les militaires et les vétérans en service.

2. Assurer une transition et une libération harmonieuse, soutenue et réussie après le service

Un témoin prenant la parole devant le Sous-comité des anciens combattants du Sénat est cité comme suit à propos de la transition dans le rapport de 2014 du sous-comité : « Lorsque vous vous enrôlez dans l'armée, vous passez par un endoctrinement culturel pour devenir un soldat, un marin, un aviateur ou une aviatrice [...] Vous êtes dans une communauté militaire. On s'occupe de vous. C'est unique. Lorsque vous êtes libéré... vous [n'avez plus] cette communauté militaire qui s'occupe de vous.¹⁷ » Les vétérans et les familles doivent se débrouiller seuls et ressentent un réel sentiment d'abandon.

En 2017, le Bureau de l'ombudsman des vétérans a publié le rapport « Faire une transition réussie : une étude qualitative ». Les commentaires émanant des participants à ce rapport concordent avec les constatations colligées par Retraités fédéraux durant son Initiative de communication avec les vétérans menée en de 2017.¹⁸ L'étude de l'ombudsman a révélé que les principaux facteurs de stress pendant la



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

transition étaient le maintien de la sécurité financière, les problèmes de santé et le maintien de la vie familiale. Les vétérans qui ont participé à l'élaboration du rapport ont cité des lignes de communication rompues entre les ministères, des renseignements incorrects ou incomplets, une surcharge de renseignements et des difficultés à comprendre le volume de démarches nécessaires à la transition.

Pour les vétérans en transition, les conjoints, les amis, les enfants et les professionnels de la santé mentale se sont révélés être des soutiens inestimables.

De nombreux participants à l'étude ont déclaré avoir eu du mal à trouver un nouveau but après avoir quitté l'armée. Ayant passé la plus grande partie de leur vie adulte dans l'armée, ils avaient peu d'expérience par rapport au travail ou aux relations sociales dans le monde civil.

Ils ont également trouvé que certains éléments étaient utiles au processus de transition et ont indiqué des mesures particulières qui pourraient être prises pour améliorer la transition, notamment :

- Améliorer le dépistage des cas à risque avant la libération;
- Disposer d'un soutien et de délais suffisants pour préparer et planifier la transition;
- Fournir du counseling, ainsi que du soutien aux familles et du soutien par les pairs;
- Répondre aux besoins de santé (notamment en matière de santé mentale et d'invalidité) pendant la transition;
- Fournir des soins en fonction des besoins, par l'intermédiaire d'aidants sensibilisés aux différences culturelles;
- Lutter contre la stigmatisation des maladies mentales pendant la vie civile;
- Encourager un sentiment d'appartenance à la communauté civile;
- Offrir des programmes d'éducation post-service;
- Améliorer l'accès à la réadaptation.¹⁹

Il est important de prendre en compte l'impact de la transition sur les conjoints et les familles des vétérans qui vivent des facteurs de stress comme des problèmes de santé, l'insécurité financière et l'instabilité familiale. Leurs perspectives d'emploi peuvent être réduites, en raison d'une carrière passée à passer d'un emploi à l'autre en raison de déménagements fréquents, alors que leur santé mentale et physique peut souffrir s'ils doivent devenir aidants^b. Pendant la transition, des services comme des prestations de traitement de la santé mentale devraient être fournis aux membres de la famille.²⁰

Les vétérans ont fait part à Retraités fédéraux de leurs préoccupations en matière de retards persistants en matière de pensions et d'avantages sociaux, y compris les retards dans le versement de la première pension. Les vétérans ont fait part de frustrations à l'égard des renseignements tardifs, absents ou contradictoires sur les pensions et les finances, ainsi que des exigences relatives aux évaluations et aux réévaluations multiples pour l'accès aux nouveaux programmes et aux programmes existants modifiés.

Ces préoccupations légitimes peuvent mettre en évidence des problèmes systémiques sous-jacents dans le traitement et la hiérarchisation des demandes, la complexité, ainsi que la disponibilité et la formation du personnel. Les difficultés financières qu'éprouvent les vétérans en situation de vulnérabilité financière pourraient être allégées en classant les demandes de ces personnes par ordre de priorité et en faisant correspondre la date du début des prestations à celle de la demande. Le travail du Groupe de transition des Forces armées canadiennes pourrait également permettre d'améliorer les résultats de la transition, car il s'efforce d'établir des liens précoces entre les membres actifs et les vétérans avec Anciens Combattants Canada.

Le gouvernement en place a commencé à faire du bon travail pour mieux relever les défis de la transition à la sortie du service militaire, et on réalise des progrès pour ce qui est de renforcer les éléments les plus efficaces et les plus pertinents du processus de transition. Il est essentiel de poursuivre ce travail, sous la direction du nouveau Groupe

b Aux fins du présent document, un aidant naturel est une personne non rémunérée qui donne de l'aide lors des activités de la vie quotidienne.



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux | National Association
of Federal Retirees

de transition des Forces armées canadiennes, qui travaille en collaboration avec Anciens Combattants Canada et utilise une optique ACS+. La transition doit se faire en douceur et doit répondre aux défis mentionnés par les vétérans, comme la continuité des soins médicaux et le transfert des dossiers, la coordination des programmes et un processus de demande clair et simplifié (une seule demande pour toutes les prestations). La transition hors service doit être traitée avec sérieux, et la libération complète ne doit pas avoir lieu avant que le militaire n'ait atteint un état maximal de préparation. Comme indiqué ci-dessus, l'application d'une analyse fondée sur le sexe et le genre à ce travail afin de garantir des résultats équitables pour tous les vétérans est essentielle à la réussite de la transition et de la libération du service.

3. S'assurer que les vétérans malades ou blessés et leurs aidants informels soient soutenus

Il est nécessaire d'apporter des modifications au nouveau régime Pension à vie, afin de remédier à l'élimination du supplément à l'allocation pour incidence sur la carrière, qui offrait une compensation mensuelle aux vétérans atteints de déficiences graves et permanentes qui avaient des capacités de gain réduites. Selon une analyse du directeur parlementaire du budget, environ cinq pour cent des nouveaux membres de ce régime auraient reçu des paiements à vie plus élevés en vertu de la Loi sur le bien-être des anciens combattants, tandis que trois pour cent des nouveaux membres seraient désavantagés dans le cadre de Pension à vie, recevant en moyenne 300 000 \$ de moins en soutien financier. Dans tous les cas, l'ancien régime en vertu de la Loi sur les pensions aurait été plus généreux²¹ et aurait fourni une meilleure sécurité financière.

Cela dit, il est également reconnu que le nouveau régime Pension à vie adopte une approche plus globale du bien-être des vétérans. Même si l'indemnisation financière ne constitue pas une panacée, la sécurité financière est particulièrement importante pour les vétérans malades et

blessés. De plus, de nombreux vétérans sont susceptibles d'obtenir de meilleurs résultats qui seront rendus possibles en vertu de Pension à vie, par exemple en raison de dispositions supérieures en matière de réadaptation et de formation.

Les vétérans malades et blessés reçoivent des soins à domicile et des soins de longue durée qui sont insuffisants. Comme ils comportent 32 politiques distinctes et 28 groupes d'admissibilité distincts, les programmes sont trop complexes. Ils sont également basés sur le type de service militaire^c plutôt que sur les besoins. Par conséquent, il faut mettre sur pied un programme simplifié qui ajuste les prestations, pour garantir un répit adéquat et d'autres services d'aide à la famille et aux aidants naturels. De même, les programmes de soins de longue durée et pour l'autonomie des vétérans pourraient être fusionnés en un seul continuum de soins, dont l'accès serait déterminé une fois pour toutes, et avec des dispositions visant à soutenir les vétérans qui n'ont pas besoin de soins de longue durée, mais qui ne peuvent pas rester seuls chez eux. Même si l'accès aux soins à domicile et aux soins de longue durée constitue un problème pour de nombreux Canadiens, en particulier les aînés, le gouvernement du Canada doit clarifier son pacte avec les vétérans et déterminer les normes en matière de soins à domicile et de soins de longue durée, ainsi que, de manière plus générale, les services de santé ou d'un autre ordre dont le Canada est redevable aux femmes et aux hommes en uniforme qui ont été blessés dans le cadre de leur service au pays.

Les vétérans blessés et malades sont souvent pris en charge par leur conjoint, leurs enfants adultes, leurs parents et leur famille élargie. Pour les vétérans qui sont célibataires, les aidants peuvent plus souvent appartenir à la famille élargie, ou être des amis ou d'autres personnes de leur réseau de soutien (en plus des fournisseurs de soins de santé ou d'autres dispositions officielles de soins de soutien rémunérés). Ces aidants fournissent un soutien émotionnel et des soins physiques qui peuvent comprendre diverses

^c « Les vétérans n'ont pas tous droit aux mêmes avantages. Pour obtenir certains avantages, il faut qu'il existe un lien entre le besoin de tels avantages et l'affection attribuable au service. Ainsi, les anciens membres des FAC n'ont pas tous le même accès au PSLD que les vétérans ayant servi en temps de guerre, que leur besoin soit lié ou non au service. – Ombudsman des vétérans, août 2017



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux | National Association
of Federal Retirees

activités quotidiennes, allant de l'habillage et du bain à la prise en charge des tâches ménagères comme les courses, les finances et l'entretien de la maison. Ces mêmes aidants aident également lors des séances de thérapie, pour naviguer dans les systèmes de santé et judiciaires. Ils font aussi office de représentants pour les soins aux patients au nom des vétérans, lorsque ces derniers ne sont pas en mesure de le faire eux-mêmes. Les critères de l'allocation de reconnaissance pour aidant doivent être remaniés, pour faciliter l'accès à l'indemnisation des aidants lorsque des incapacités liées au service empêchent un vétéran d'accomplir les activités de la vie quotidienne et de s'occuper de ses enfants.

Les vétérans, surtout si elles sont célibataires ou divorcées, et les couples de militaires dont le conjoint peut être déployé, peuvent avoir plus de difficultés à trouver un aidant. Les dispositions relatives aux aidants doivent être revues et modifiées pour tenir compte des réalités et des besoins de ces personnes, qui sont plus susceptibles de ne pas bénéficier d'un système de soutien traditionnel.

La santé et le bien-être des familles des vétérans et de leurs aidants doivent également être pris en compte. Les participants à l'Initiative de communication avec les vétérans menée par Retraités fédéraux ont signalé des difficultés d'accès aux services de santé mentale. Les familles et les aidants devraient bénéficier de prestations et d'avantages liés aux traitements de santé mentale, comme du counseling, des renseignements, des communications et des services externes, et ce, de plein droit. Là encore, comme nous constatons des changements démographiques fondés sur le sexe dans la communauté des vétérans, l'analyse comparative entre les sexes est essentielle pour garantir des résultats équitables pour tous les vétérans et leurs aidants.

4. Garantir aux vétérans des évaluations et réévaluations transparentes et en temps opportun

Le Bureau de l'Ombudsman des vétérans signale que les plaintes les plus fréquentes qu'il reçoit portent sur le temps nécessaire pour obtenir une décision d'Anciens Combattants Canada sur les prestations d'invalidité, sur le manque d'uniformité dans la manière dont certains groupes ont été traités, sur le manque de priorité pour ceux qui peuvent

être à risque et sur un manque de transparence et de communication.²²

Pour ce qui est des incohérences, les demandeurs francophones ont attendu plus longtemps que les demandeurs anglophones, et les délais étaient plus longs pour les femmes que pour les hommes. Les divergences dans la manière de déterminer la date de début de la norme de service ont fait en sorte que certains vétérans moins nécessiteux ont vu leurs demandes passer en tête de liste avant d'autres. Les décisions relatives aux prestations d'invalidité prises en vertu de la Loi sur les pensions se sont traduites par un meilleur accès aux prestations de traitement que les décisions prises en vertu de la Loi sur le bien-être des anciens combattants.²³ En cas de décès d'un vétéran alors qu'une demande était en cours de traitement, les familles ont été traitées de manière inéquitable. Par exemple, si un vétéran décède pendant que sa demande est en cours, la législation actuelle ne permet pas à Anciens Combattants Canada de verser des prestations d'invalidité à une succession si le vétéran n'a pas de conjoint survivant ou d'enfant à charge.²⁴

En ce qui concerne l'établissement des priorités, Anciens Combattants Canada donne automatiquement la priorité aux demandes présentées par les vétérans âgés, tandis que d'autres vétérans peuvent demander une décision plus rapide lorsqu'ils ont un besoin de santé non satisfait ou qu'ils traversent des difficultés financières. Toutefois, ce processus n'est ni annoncé ni bien communiqué, et il n'existe aucun moyen de savoir si toutes les personnes qui en ont besoin ont fait une demande, puisque celles dont les besoins de santé ne sont pas satisfaits ne sont ni suivies ni priorisées.²⁵

De plus, en raison des incohérences dans la façon dont les dates de début de la norme de service sont déterminées, les délais d'exécution ne sont pas correctement rapportés ou compris. Les vétérans ne reçoivent pas suffisamment de renseignements sur l'état d'avancement de leurs demandes ou des décisions qui s'y rapportent, ni sur les raisons des retards.

Lors des événements de l'Initiative de communication avec les vétérans de Retraités fédéraux, les vétérans ont également exprimé un manque de confiance dans les



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux | National Association
of Federal Retirees

processus d'appel. Ils s'attendent à ce que cela prenne beaucoup de temps et que les premières décisions leur valent des « non » à répétition. De nombreux vétérans à qui nous avons parlé estimaient que les décisions étaient prises par des gens qui n'avaient pas les connaissances nécessaires pour comprendre le milieu militaire et les problèmes des vétérans.

Même si des progrès ont été réalisés à la suite du rapport de l'ombudsman des vétérans intitulé *Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable (2012)*,²⁶ certaines de ses recommandations n'ont toujours pas été prises en compte.

Les décisions concernant les vétérans malades et blessés doivent être prises en temps utile et de manière transparente. Chaque demandeur devrait obtenir un délai d'exécution individualisé et attendu pour sa demande. Si la décision est retardée, il devrait en être informé rapidement et en connaître la raison. En outre, le ministre des Anciens Combattants devrait ordonner au Bureau de services juridiques des pensions d'être disponible pour représenter les demandeurs lors des révisions judiciaires des décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) devant la Cour fédérale, si les demandeurs en font la demande.

Une réévaluation de la manière dont le processus d'appel traite les cas de traumatismes sexuels liés au service militaire (TSLSM) s'impose également. Dans l'armée, les TSLSM touchent à la fois les femmes et les hommes; statistiquement, la prévalence est plus élevée chez les femmes que chez les hommes. Des recherches ont également montré récemment que les personnes ayant subi des TSLSM ont constamment eu des problèmes avec les demandes d'indemnisation traitées par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nombre de ces personnes ont des difficultés à obtenir des prestations d'invalidité. Par exemple, elles doivent établir que le traumatisme sexuel découle de leur service militaire ou y est directement lié, leur témoignage médical est remis en question ou, encore, elles ont des difficultés à établir leur propre crédibilité ou celle des preuves présentées. Pour reprendre les propos de l'auteure de « *The Experiences of Military Sexual Trauma Survivors with the Veterans Review and Appeal Board* » : « Lorsqu'ils demandent de l'aide, les

survivants des TSLSM connaissent de nombreuses difficultés pendant et après le service. Ces difficultés sont aggravées par le traitement souvent médiocre de leurs dossiers et une conception étroite de la responsabilité de l'armée, ainsi que par des idées fausses et sexistes sur la nature des agressions et des traumatismes sexuels.²⁷ »

5. Rétablir la confiance des vétérans à l'égard des institutions, en améliorant les résultats et les communications

L'inquiétude concernant les communications émanant d'Anciens Combattants Canada a été fréquemment mentionnée dans les commentaires exprimés durant l'Initiative de communication avec les vétérans de Retraités fédéraux. Des vétérans des FAC et de la GRC ont fait état d'un manque d'information sur Anciens Combattants Canada lors d'une libération pour raisons médicales, sans qu'aucune différence entre les personnes libérées récemment ou depuis plus longtemps ne n'émerge.

Et, lorsqu'ils recevaient des renseignements, les vétérans ont généralement fait part de difficultés quant au format dans lequel ils les recevaient. Même si certains ont trouvé le système électronique « Mon dossier ACC » utile, plusieurs n'étaient pas à l'aise pour ce qui est d'essayer d'accéder à leurs renseignements en ligne ou à des renseignements concernant leur cas personnel avec Anciens Combattants Canada en ligne. D'autres ont trouvé que les renseignements à leur disposition en ligne étaient désuets ou inexacts. Certains vétérans ont déclaré qu'ils préféraient avoir un gestionnaire de cas, encore que cette préférence repose sur le fait d'avoir un « bon » gestionnaire de cas, généralement défini comme une personne ayant une solide connaissance des systèmes militaires et d'ACC et qui est prête à représenter le vétéran au sein de ces systèmes. Les vétérans qui n'avaient pas de gestionnaire de cas ou qui n'en avaient plus s'inquiétaient de ne pas avoir accès aux renseignements et de ne pas pouvoir défendre leur cause.

De nombreux vétérans se sont sentis blessés et l'objet d'un manque de respect par des communications inadéquates (en personne, par téléphone et dans les communications écrites



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensesdesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

et électroniques), lorsqu'ils ont essayé d'accéder à des programmes, des services ou des indemnités. Certains de ces sentiments ont été ressentis pendant la transition ou lors de la libération de l'armée et ont été mentionnés ci-dessus. Par conséquent, des vétérans ont indiqué qu'ils font peu confiance à Anciens Combattants Canada, et éprouvent le sentiment d'avoir été trahis institutionnellement par ce ministère^d.

Pour les vétérans, il est essentiel de rétablir cette relation, car ils doivent compter sur Anciens Combattants Canada pour obtenir le bien-être, un sentiment de but dans la vie et la sécurité pour eux-mêmes et leur famille, après leur service dans les Forces armées canadiennes ou la GRC.

Il existe des moyens de résoudre ces problèmes de confiance perçus. Le gouvernement fédéral doit améliorer l'accès aux renseignements et aux ressources, afin de s'assurer d'atteindre un plus grand nombre de vétérans et d'aidants (même s'ils ne sont pas liés à Anciens Combattants Canada) en travaillant sur des solutions sexospécifiques avec les fournisseurs de services nationaux, les prestataires de soins de santé civils, les organisations à but non lucratif et communautaires. Il faut également mettre l'accent sur la communication et les programmes horizontaux qui touchent tous les ministères, comme les initiatives de transition en cours dans les Forces armées canadiennes sous l'égide du ministère de la Défense nationale, en établissant des liens avec Anciens Combattants Canada et les organisations qui servent les vétérans et leurs familles.

CONCLUSION

Ce gouvernement a prouvé son engagement en faveur du bien-être des vétérans. Récemment mis sur pied, le Groupe de transition des Forces armées canadiennes réalise des progrès notables pour assurer, dans la mesure du possible, une transition sans heurts de l'armée vers Anciens Combattants Canada aux personnes qui sont libérées du service. Des rétroactions constantes des utilisateurs finaux et l'amélioration régulière de la qualité du processus

contribueront à faire en sorte que les systèmes et les processus empruntent la bonne direction. Toutefois, les préoccupations pressantes des vétérans d'hier doivent toujours être abordées.

Les lettres de mandat ministériel pertinentes indiquent que l'on continue à se concentrer sur les préoccupations et les défis communs de la communauté des vétérans, en particulier pour poursuivre les travaux visant à assurer une transition et une libération sans heurts, soutenues et réussies, et sur l'obtention de résultats plus rapides pour les vétérans et leurs aidants naturels. Il est urgent d'adapter et de simplifier les programmes et les politiques qui concernent les vétérans gravement malades ou blessés et leurs aidants. Le gouvernement devrait s'en charger rapidement, tout comme il devrait prendre des mesures pour s'assurer que les femmes militaires en service et les vétérans obtiennent des résultats équitables pendant et après leur service pour le Canada. Les politiques sexospécifiques sont la clé de voûte de presque toutes les lettres de mandat ministériel émises en 2019. Pour le gouvernement actuel, la question revêtira une importance capitale pour mesurer son succès.

Enfin, le gouvernement du Canada doit entamer un débat national, assorti d'engagements explicites envers ceux et celles qui se dévouent pour servir leur pays, définissant ce à quoi les vétérans devraient et ne devraient pas s'attendre s'ils sont blessés ou tombent malades en raison de leur service pour le Canada. L'adoption d'une approche centrée sur la personne et la mise en œuvre des recommandations formulées dans le présent document permettront de mettre en place un système de soutien et de respect axé sur les vétérans à titre d'individus à part entière, qui les aidera à réaliser leur plein potentiel au cours de leur service militaire et au retour à la vie civile.

^d Désigne les actes répréhensibles perpétrés par une institution sur des personnes dépendantes de cette institution, y compris l'absence de prévention ou de réaction de soutien à des actes répréhensibles commis par des personnes (par exemple, une agression sexuelle) dans le cadre de l'institution.



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees

- 1 Très hon. Justin Trudeau, premier ministre (13 décembre 2019). Lettre de mandat au ministre de la Défense nationale. Extrait de pm.gc.ca, à : <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2019/12/13/lettre-de-mandat-du-ministre-de-la-defense-nationale>
- 2 Eichler, M. (2019). « The Experiences of Military Sexual Trauma Survivors with the Veterans Review and Appeal Board. » Abstracts 2019. Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans.
- 3 Ibid.
- 4 Eichler, M. (2016). Learning from the Deschamps Report: why military and Veteran researchers ought to pay attention to gender. *Journal of Military, Veteran and Family Health*.
- 5 Hamberg, K. (2008). Gender bias in medicine. *Women's Health*.
- 6 MacLean, R.C. (2017). Equal but unfair : the failure of gender integration in the Canadian Armed Forces. Toronto : Collège des Forces canadiennes.
- 7 MacLean, M. B. (2018). Veterans in Canada released since 1998 : a sex-disaggregated profile. Charlottetown : Anciens Combattants Canada
- 8 Serré, L. (2019). A comparative analysis of medically released men and women from the Canadian Armed Forces . *Journal of Military, Veteran and Family Health*.
- 9 Ombudsman des vétérans. (2018). Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada. Gouvernement du Canada.
- 10 Boyd, C. (2011). The impacts of sexual assault on women. Melbourne : Australian Centre for the Study of Sexual Assault.
- 11 Eichler, M. (2016). Learning from the Deschamps Report: why military and Veteran researchers ought to pay attention to gender. *Journal of Military, Veteran and Family Health*.
- 12 MacLean, M. B., Keough, J., Poirier, A., McKinnon, K., et Sweet, J. (2019). Labour market outcomes of Veterans. *Journal of Military, Veteran and Family Health*.
- 13 Office on Women's Health. (27 février 2020). Active Duty and Veteran Women's Health. Extrait de l'Office on Women's Health : <https://www.womenshealth.gov/about-us/what-we-do/programs-and-activities/active-duty-and-veteran-womens-health>
- 14 Latimer, E., McGregor, J., Méthot, C., et Smith, A. (2015). I Count MTL 2015: Count and Survey of Montreal's Homeless Population on March 24, 2015. Montréal : Douglas Mental Health University Institute.
- 15 Hamilton, A. B., Washington, D. L., et Zuchowski, J. L. (2013). Gendered social roots of homelessness among women veterans. *Annals of Anthropological Practice*.
- 16 Gouvernement du Canada. (6 novembre 2019). Modèle du bien-être. Extrait de : Mon guide de transition de la vie militaire à la vie civile : <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/organisation/rapports-publications/guide-de-transition/modele-du-bien-etre.html>
- 17 Sous-comité des anciens combattants. (2014). La transition à la vie civile des anciens combattants. Ottawa : Gouvernement du Canada.
- 18 Retraités fédéraux. (Avril 2018). Ce que nous avons appris des vétérans et de leurs familles. Extrait de Retraités fédéraux : <https://www.federalretirees.ca/fr/defense-des-interets/initiative-de-communication-avec-les-veterans/ce-que-nous-avons-appris-des-0>
- 19 Ombudsman des vétérans. (2017). Faire une transition réussie : une étude qualitative. Ottawa : Gouvernement du Canada,
- 20 Ombudsman des vétérans. (2019). Le soutien des conjoints durant la transition. Extrait du gouvernement du Canada, à : https://www.ombudsman-veterans.gc.ca/pdfs/reports/spouses-supporting-transition_f.pdf
- 21 Bureau du directeur parlementaire du budget. (2019). Différence entre les coûts des trois régimes de prestations pour anciens combattants. Ottawa.
- 22 Ombudsman des vétérans. (2018). Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades ou blessés du Canada Gouvernement du Canada,
- 23 Ibid.
- 24 Ibid.
- 25 Ibid.
- 26 Ombudsman des vétérans. (2015). Le droit des vétérans à un processus décisionnel équitable : Rapport de suivi. Ottawa : Gouvernement du Canada.
- 27 Eichler, M. (2019). « The Experiences of Military Sexual Trauma Survivors with the Veterans Review and Appeal Board. » Abstracts 2019. Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans.



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR EN SAVOIR PLUS

1-855-304-4700 | defensedesinterets@retraitesfederaux.ca

retraitesfederaux.ca



Association nationale
des retraités fédéraux

National Association
of Federal Retirees