

Minister  
of Veterans Affairs



Ministre  
des Anciens Combattants

Ottawa, Canada K1A 0P4

M. Neil R. Ellis, député  
Président  
Comité permanent des anciens combattants  
131, rue Queen, 6<sup>e</sup> étage  
Chambre des communes  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0A6

Cher collègue,

Conformément à l'article 109 du *Règlement de la Chambre des communes*, je suis heureux de présenter la réponse du gouvernement au troisième rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services*, qui devrait être déposée au Parlement avant le 7 avril 2017.

J'ai lu votre rapport avec intérêt et j'apprécie les observations du Comité. Je tiens à vous remercier, vous et les membres du Comité, de votre travail et de votre dévouement.

Je vous prie d'agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'KH', written in a cursive style.

L'honorable Kent Hehr, CP, député

Pièce jointe

c.c. L'honorable Harjit S. Sajjan, CP, OMM, MSM, CD, député  
Ministre de la Défense nationale

M. Patrick Williams  
Greffier, Comité permanent des anciens combattants

Canada 

## **Réponse du gouvernement au troisième rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services***

Le gouvernement du Canada se réjouit de l'occasion de répondre aux recommandations énoncées dans le troisième rapport du Comité permanent des anciens combattants (le Comité) et tient à remercier le Comité pour son rapport et les quelque 70 personnes qui ont comparu devant le Comité de mars 2016 à décembre 2016.

Le Comité a étudié de façon exhaustive la prestation de services aux vétérans et à leur famille. Il a évalué les programmes et les services selon le point de vue des vétérans et de leur famille afin de déterminer si ces programmes et services, tels qu'ils sont actuellement conçus et offerts, atteignent les résultats attendus.

Le gouvernement s'efforce d'améliorer la prestation de services aux membres des Forces armées canadiennes, aux vétérans et à leur famille, et apprécie vos suggestions quant aux façons d'améliorer son modèle de prestation de services. Le gouvernement est heureux de fournir une réponse à chacune de vos recommandations et de faire le point sur les progrès qu'il a réalisés pour aborder vos préoccupations.

### **Recommandation 1 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada mette sur pied un service personnalisé pour aider les vétérans à connaître les programmes et les services auxquels ils sont admissibles, et les aider à remplir la paperasse requise pour accéder à ces programmes et services.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 1**

Le gouvernement reconnaît la nécessité de faire des efforts pour aider les vétérans à naviguer entre les nombreuses mesures de soutien et les nombreux avantages qui leur sont offerts. À l'heure actuelle, Anciens Combattants Canada fournit des services en personne par l'entremise de ses bureaux, d'un réseau national des 24 centres intégrés de soutien du personnel répartis dans des bases du ministère de la Défense nationale et de 558 bureaux de Service Canada à l'échelle du pays.

Dans le cadre des Services de transition améliorés mis en œuvre en 2015, Anciens Combattants Canada fournit aux militaires en voie de libération pour des raisons médicales (et ce, au moins six mois avant leur libération) des renseignements sur les avantages et services offerts par le Ministère de sorte qu'ils soient mieux préparés à faire la transition vers la vie civile. Des renseignements sur les avantages et les services, notamment des conseils et directives sur la façon de remplir les demandes, sont également communiqués à tous les militaires en voie d'être libérés, dans le cadre des entrevues de transition en personne. De plus, Anciens Combattants Canada met actuellement à l'essai un projet de soutien encadré afin d'aider certains vétérans en leur offrant un service personnalisé et individuel. Ce projet pilote vise à fournir aux vétérans un point de contact unique pour tous les services et le soutien dont ils ont

besoin. Une fois terminé, le projet pilote fera l'objet d'une évaluation, et les résultats de cette évaluation détermineront l'orientation future.

### **Recommandation 2 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada travaille avec les ministères provinciaux de la Santé et les associations professionnelles pour favoriser une meilleure coopération de la part des professionnels de la santé et les assister lorsqu'ils doivent remplir les formulaires qui permettent aux vétérans d'être admissibles à ses programmes et services.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 2**

Les représentants médicaux d'Anciens Combattants Canada collaborent avec les associations médicales, en particulier avec le Collège des médecins de famille du Canada, afin de sensibiliser les médecins de famille aux problèmes de santé des vétérans, grâce à des activités pédagogiques et à des présentations. En outre, tous les questionnaires médicaux du Ministère sont en train d'être révisés et simplifiés de sorte à réduire la charge de travail des médecins, tout en continuant de recueillir les renseignements essentiels.

### **Recommandation 3 du Comité**

Que les Forces armées Canadiennes remettent aux militaires en service leur dossier médical numérisé complet dès qu'une catégorie médicale permanente leur a été attribuée.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 3**

Le gouvernement est d'accord en principe avec cette recommandation et continue à viser, dans les limites de la technologie existante, un échange fluide d'informations médicales numériques entre le militaire, les fournisseurs de soins médicaux des Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada. Les membres des Forces armées canadiennes peuvent, à tout moment, demander officieusement qu'on leur remette une copie papier d'une partie ou de l'ensemble de leur dossier médical; il leur suffit de s'adresser au service d'archives du Centre des Services de santé des Forces canadiennes, à leur emplacement.

L'échange de renseignements médicaux en continu entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada est essentiel pour que l'évaluation médicale effectuée pour déterminer l'admissibilité à des avantages et services d'Anciens Combattants Canada puisse être rapide et informée. À cette fin, les Services de santé des Forces canadiennes ont, en 2013, mis sur pied l'Équipe de communication des dossiers médicaux. Toutes les demandes de dossiers médicaux provenant d'Anciens Combattants Canada sont transmises à cette équipe qui, en 2016 seulement, a traité environ 11 000 demandes. Cette façon de procéder permet de s'assurer que l'information appropriée est transférée et de répondre rapidement aux besoins de chaque militaire en voie de libération pour des raisons médicales. Par ailleurs, que les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés le soient pour des raisons

médicales ou pour d'autres raisons, ils peuvent demander une copie de leur dossier médical personnel en utilisant d'autres moyens internes.

#### **Recommandation 4 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada améliore l'interface du site « Mon dossier ACC », et élimine immédiatement la nécessité de fournir des informations bancaires au moment de s'inscrire à « Mon dossier ACC », sachant que, au besoin, ces informations pourront être demandées plus tard.

#### **Réponse du gouvernement à la recommandation 4**

Le gouvernement est conscient que certains vétérans ne sont pas à l'aise avec le processus de « partenaire de connexion » qui utilise le nom d'utilisateur et le mot de passe des Services bancaires en ligne pour accéder à Mon dossier ACC. Aucun renseignement bancaire personnel n'est communiqué au gouvernement lorsque les utilisateurs ouvrent une session au moyen de ce processus. Le partenaire de connexion ne fait que vérifier le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur. De la même façon, aucun renseignement concernant le service gouvernemental auquel l'utilisateur accède ne sera transmis à l'institution bancaire de l'utilisateur. Le gouvernement encourage l'utilisation du partenaire de connexion, puisqu'il est pratique et sécurisé, mais les gens qui veulent plutôt utiliser l'autre processus normalisé du gouvernement (CléGC) peuvent le faire. Ce processus leur permet de créer un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques pour avoir accès aux services en ligne du gouvernement, y compris Mon dossier ACC. Anciens Combattants Canada a mis ses communications à jour afin de mieux faire comprendre ces deux options.

Pour s'assurer que les changements à Mon dossier ACC sont conviviaux, les nouvelles fonctions sont mises à l'essai auprès des vétérans avant d'être lancées. Les commentaires sur ces essais et la rétroaction des vétérans sont utilisés pour orienter la conception de l'interface utilisateur et pour établir l'ordre de priorités des mises à jour de Mon dossier ACC.

#### **Recommandation 5 du Comité**

Que les vétérans bénéficiant de la gestion de cas soient autorisés à communiquer directement avec leur gestionnaire de cas par courriel et/ou par téléphone.

#### **Réponse du gouvernement à la recommandation 5**

Le gouvernement est d'accord avec l'intention de cette recommandation visant la communication efficiente et efficace avec les vétérans. Les gestionnaires de cas à Anciens Combattants Canada peuvent fournir leur numéro de téléphone aux vétérans qui ont besoin d'avoir un contact plus direct. Anciens Combattants Canada a également recours à la messagerie sécurisée par le biais de Mon dossier ACC pour permettre aux vétérans de communiquer avec le personnel du Ministère, notamment les gestionnaires de cas, de façon

sûre et sécurisée. La messagerie sécurisée permet aux gestionnaires de cas de mieux gérer leurs dossiers et de répondre plus rapidement aux vétérans. Le courrier électronique n'est pas utilisé puisqu'il ne répond pas aux exigences en matière de sécurité liées à la communication de renseignements personnels.

### **Recommandation 6 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada et le Tribunal des Anciens Combattants (révision et appel) accroissent leurs efforts afin d'embaucher le plus grand nombre possible de vétérans dans tous les secteurs et à tous les échelons de leur organisation, en appliquant une approche équilibrée qui reflète adéquatement la proportion de vétérans féminins.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 6**

Le gouvernement reconnaît qu'il est avantageux d'embaucher d'autres vétérans dans tous les secteurs et à tous les échelons de la fonction publique. Grâce aux modifications apportées en 2015 à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, certains membres actifs et retraités des Forces armées canadiennes ont un accès accru aux possibilités d'emploi dans la fonction publique fédérale. Le gouvernement a pris un ferme engagement à l'égard de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+), et il a entrepris des initiatives sous l'angle de l'analyse comparative entre les sexes, dont l'embauche de vétérans dans la fonction publique fédérale.

Anciens Combattants Canada a joué un rôle de chef de file pour ce qui est d'accroître les possibilités d'embauche offertes aux vétérans en créant une unité d'embauche des vétérans au sein du Ministère. Les objectifs de cette unité sont d'accroître le nombre de vétérans à l'emploi d'Anciens Combattants Canada et de contribuer à faire de la fonction publique fédérale un chef de file de l'embauche de vétérans au Canada. De plus, le Ministère a récemment accepté d'assumer la responsabilité d'administrer la politique sur le droit de premier refus accordé au Corps canadien des commissionnaires, ce qui permet d'offrir des occasions d'emploi aux vétérans.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) reçoit des services en ressources humaines d'Anciens Combattants Canada, et il participe à des initiatives telles que l'unité d'embauche des vétérans et en bénéficie. Le Tribunal et le Ministère veillent ensemble à ce que les processus de dotation soient ouverts et adaptés aux militaires et vétérans des Forces armées canadiennes. Les membres du Tribunal sont nommés par le gouverneur en conseil par le biais d'un processus qui reconnaît également l'importance de l'expérience dans le domaine militaire et policier. La nouvelle approche du gouvernement pour les nominations par le gouverneur en conseil, annoncée en 2016, sera profitable pour le Tribunal et les vétérans, puisque l'objectif énoncé est d'attirer des candidats hautement qualifiés dans le cadre d'un processus qui respectera le principe de parité hommes-femmes, et qui reflètera réellement la diversité canadienne.

## **Recommandation 7 du Comité**

Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :

- rende publique l'interprétation de son application de la règle du « bénéfice du doute »;
- communique mieux avec les vétérans avant une audience afin de s'assurer que les règles de procédure soient bien comprises, et que, durant une audience, les membres assurent aux vétérans qu'ils demeureront la priorité principale du Tribunal;
- fournisse à Anciens Combattants Canada la rétroaction nécessaire sur les raisons qui ont fait que les décisions initiales ont été infirmées.

## **Réponse du gouvernement à la recommandation 7**

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) reconnaît que ses processus de prise de décisions doivent être ouverts et accessibles au public. À cette fin, le Tribunal a élaboré et publié en 2012 une explication en langage simple de la règle régissant le « bénéfice du doute » pour les décisions sur son site Web pour faire suite aux recommandations de l'ombudsman des vétérans et à la rétroaction des intervenants. En 2015, le rapport de suivi de l'ombudsman conclut que le Tribunal a fait un travail considérable pour veiller à ce que ces décisions expliquent clairement comment la règle régissant le « bénéfice du doute » est appliquée aux faits et aux éléments de preuve, et ce, dans tous les cas. Le Tribunal continue à mettre l'accent sur des décisions justes et équitables rendues dans un langage clair pour les vétérans, grâce à la formation et au soutien offerts à ses membres et en publiant ses décisions sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique de sorte que le public puisse lire une explication de la façon dont cette règle est appliquée.

Le Tribunal reconnaît la nécessité d'établir des communications efficaces pour que les vétérans puissent comprendre le processus d'appel et en bénéficier. À cette fin, en 2017, il mettra en œuvre des règles de procédures et produira une série de courtes vidéos sur le processus d'audience. Le Tribunal continuera à solliciter la rétroaction des vétérans concernant l'expérience qu'ils ont vécue lors de l'audience grâce à un sondage de fin de processus établi en 2013.

Le Tribunal fait un suivi des motifs pour lesquels il infirme les décisions initiales du Ministère et met cette information à la disposition d'Anciens Combattants Canada. Cette pratique a été mise en place à la suite d'une recommandation formulée dans un rapport publié en 2012 par le Comité permanent des anciens combattants.

## **Recommandation 8 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada, avant de rejeter une demande, communique avec le vétéran afin d'identifier l'information pertinente que le vétéran devrait fournir afin d'obtenir de meilleures chances que sa demande soit approuvée.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 8**

Le gouvernement reconnaît l'importance de communiquer avec les vétérans, surtout lorsque cela pourrait avoir une incidence sur une décision en matière d'admissibilité. À l'heure actuelle, Anciens Combattants Canada communique avec les vétérans lorsqu'il manque des renseignements essentiels dans leur demande et dont la demande pourrait bénéficier de l'ajout de renseignements supplémentaires. Cette pratique a été adoptée, en partie, à la suite du rapport de 2012 de l'ombudsman des vétérans intitulé *Le droit des vétérans à la divulgation : une question d'équité procédurale*.

### **Recommandation 9 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), si une demande est rejetée, communiquent clairement au vétéran les raisons du rejet.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 9**

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation. Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) communiquent par écrit les motifs de leurs décisions, y compris les décisions défavorables, aux vétérans. À la suite des recommandations formulées par l'ombudsman des vétérans en 2011 et 2012, le Tribunal et le Ministère ont déployé des efforts considérables pour utiliser un langage simple pour que les décisions soient claires et faciles à comprendre.

Dans son Rapport de suivi publié en 2015, l'ombudsman des vétérans conclut que le TACRA a déployé des efforts importants pour fournir aux vétérans des motifs clairs de ses décisions. En février 2017, l'ombudsman des vétérans a publié un statut de toutes les recommandations qu'il a formulées. Tout en reconnaissant qu'Anciens Combattants Canada a apporté des améliorations, l'ombudsman indique que sa recommandation formulée en 2011, soit que les motifs de décision soient écrits en termes simples, n'a été que partiellement mise en œuvre. Le Ministère a entrepris un examen interne des lettres pour s'assurer qu'elles sont rédigées en langage clair, et apportera les mesures nécessaires.

### **Recommandation 10 du Comité**

Que la libération des militaires en voie d'être libérés pour raisons médicales ne devienne effective qu'une fois qu'Anciens Combattants Canada aura rendu une décision finale quant aux demandes de prestations, et que tous les services de santé, de réadaptation et de formation professionnelle auront été mis en place.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 10**

De récentes modifications législatives prévoient qu’Anciens Combattants Canada peut, au besoin, examiner des demandes et déterminer l’admissibilité des militaires aux avantages et services offerts dans le cadre des programmes du Ministère, et ce, avant leur libération, ce qui les aide à faire la transition vers la vie civile.

### **Recommandation 11 du Comité**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la mise sur pied d’un guichet unique, ou « service de conciergerie » grâce auquel un seul intervenant agirait comme point de contact auprès des militaires en voie d’être libérés pour raisons médicales, et coordonnerait les services offerts par les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada avant, pendant et après leur libération.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 11**

Cette recommandation s’harmonise en principe avec le projet pilote de soutien encadré d’Anciens Combattants Canada, actuellement en cours. Le soutien encadré signifie que les vétérans et leur famille sont entièrement pris en charge par une seule personne qui devient leur principal point de contact à Anciens Combattants Canada. Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes collaborent à l’établissement d’un processus de transition unifié et intégré en vue d’appuyer la réinsertion dans la vie civile de tous les militaires en voie d’être libérés et de leur famille. Ce processus sera centré sur le vétéran, et une aide à la navigation sera offerte par les membres du personnel d’Anciens Combattants Canada tout au long du processus, afin d’aider les militaires à accéder aux avantages et services offerts dans le cadre des programmes du Ministère.

### **Recommandation 12 du Comité**

Qu’Anciens Combattants Canada, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale, remette aux recrues des Forces armées canadiennes une carte d’identité de vétéran et leur ouvre un compte « Mon dossier ACC » dès le début du service militaire, et fournisse des mises à jour régulières et de la formation sur les changements apportés à ses programmes et services.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 12**

Le gouvernement étudie actuellement la possibilité de créer une carte d’identité nationale des vétérans. Cette carte serait une carte d’identité officielle du gouvernement du Canada et serait destinée à tous les vétérans. Anciens Combattants Canada travaille en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada et le Bureau de l’ombudsman des vétérans pour faire avancer cette initiative.

Anciens Combattants Canada améliore sans cesse les fonctionnalités de Mon dossier ACC et, de concert avec les Forces armées canadiennes, encourage les militaires encore en service à s’inscrire à Mon dossier ACC. Dans le cadre du nouveau modèle de transition, la transition



harmonieuse commence très tôt au début de la carrière du militaire, avec son inscription à Mon dossier ACC. La préparation des militaires à la transition s'inscrit dans le cadre d'une approche de perfectionnement professionnel tout au long de leur carrière. Cette liaison plus précoce avec Anciens Combattants Canada permettra aux militaires de se tenir au courant de la gamme de programmes et de services offerts (et de toute modification ou mise à jour), pendant et après leur carrière militaire.

### **Recommandation 13 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada procède à une analyse de son traitement des demandes de prestations financières et de services qui sont liées à des blessures ou des maladies qui sont la conséquence de blessures ou de maladies dont le lien au service militaire a déjà été établi, et dépose les résultats de cette analyse au Comité.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 13**

Anciens Combattants Canada reconnaît l'importance de gérer efficacement les demandes de prestations d'invalidité pour des blessures ou des maladies prétendument consécutives à des blessures ou maladies découlant du service. Des processus sont en place pour gérer le traitement de ces demandes, et des directives et lignes directrices médicales sont disponibles pour orienter les décideurs quant aux affections pour lesquelles des relations consécutives médicalement acceptées ont déjà été établies. Les professionnels de la santé du Ministère fournissent au besoin une orientation et des conseils médicaux aux décideurs. Des travaux sont également en cours pour étudier la possibilité de gérer et de simplifier les demandes relatives à des affections consécutives à des problèmes de santé mentale liés au service.

### **Recommandation 14 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada revoie sa stratégie concernant les soins de longue durée et envisage d'offrir des lits réservés aux vétérans de l'ère moderne qui en ont besoin, en plus des soins à domicile qui sont offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 14**

Le gouvernement convient de la nécessité de revoir son approche actuelle en matière de programmes de soins de santé destinés aux vétérans. Anciens Combattants Canada s'emploie à établir un partenariat avec des autorités sanitaires provinciales et des établissements de soins de longue durée de partout au pays en vue de se pencher sur les besoins changeants et l'évolution démographique des vétérans. Par exemple, au cours de la dernière année, l'accès des vétérans à des lits de soins de longue durée a été élargi à l'Édifce commémoratif des anciens combattants Camp Hill, à Halifax (Nouvelle-Écosse), au Centre des anciens combattants de Sunnybrook, à Toronto (Ontario), au Parkwood Institute, à London (Ontario) et au Centre de santé Perley-Rideau pour anciens combattants, à Ottawa (Ontario), en vertu de nouvelles

ententes conclues avec les établissements en question ou les autorités sanitaires compétentes. Des discussions sont en cours avec des établissements et autorités sanitaires d'autres provinces.

De plus, une stratégie sur la santé des vétérans et de leur famille énonçant l'approche stratégique, les priorités et le plan d'action du Ministère à l'égard de la santé des vétérans et de leur famille, ainsi que des plans concernant le Programme des soins de longue durée et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, est en cours d'élaboration.

### **Recommandation 15 du Comité**

- Que le programme d'invalidité à long terme du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) ne soit offert qu'aux vétérans dont l'invalidité ayant entraîné leur libération pour raisons médicales n'est pas liée à leur service militaire;
- que tous les vétérans libérés pour raisons médicales liées à leur service bénéficient des programmes offerts par la Nouvelle Charte des Anciens Combattants;
- que les Forces canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin d'éliminer le plus rapidement possible les chevauchements entre les programmes du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et les programmes offerts par Anciens Combattants Canada; et
- qu'Anciens Combattants Canada élimine l'exigence d'appliquer à son programme de réadaptation professionnelle dans un délai de 120 jours après la libération.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 15**

Parallèlement à l'amélioration continue des services de transition et à la mise en œuvre de la fonction de soutien encadré, Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale s'emploient à élaborer des options pour simplifier et consolider leurs programmes de soutien du revenu et de réadaptation, en vue de supprimer le chevauchement et les écarts et d'assurer une transition harmonieuse aux vétérans et aux membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés.

Les aspects essentiels de ces travaux continus comprennent notamment l'évaluation :

- de la couverture au titre du régime d'assurance-invalidité de longue durée et de la réadaptation professionnelle des Forces armées canadiennes;
- des programmes de soutien du revenu et de réadaptation offerts en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants;
- d'autres politiques et protocoles liés à ces programmes.

### **Recommandation 16 du Comité**

Qu’Anciens Combattants Canada, lorsque le vétéran participe ou est admissible au programme de réadaptation, offre l’accès à un nombre raisonnable de séances gratuites de soins psychologiques aux époux-ses, conjoint-e-s de fait, enfants à charge, ou à la « principale personne à s’occuper du client » (au sens de l’article 2 (1) de la Nouvelle Charte des anciens combattants, ou de l’article 16 (3) du *Règlement sur les soins de santé pour les anciens combattants*), et que ces personnes puissent en faire la demande sans avoir au préalable obtenu l’autorisation du vétéran.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 16**

Le gouvernement reconnaît que les familles qui soutiennent les vétérans et qui sont elles-mêmes soutenues sont d’une importance cruciale pour le bien-être des vétérans. À cet égard, Anciens Combattants Canada peut offrir des services médicaux et psychosociaux aux époux et aux conjoints de fait admissibles à des services de réadaptation professionnelle, s’ils en ont besoin pour atteindre leurs objectifs professionnels. En outre, le Ministère offre des services de counseling gratuits, confidentiels et professionnels par le biais du Service d’aide d’ACC. Ce service, accessible en tout temps, est assuré par une équipe nationale de professionnels de la santé mentale offrant du soutien psychologique aux vétérans et à leur famille (jusqu’à 20 séances par problème), qu’ils bénéficient ou non des avantages et des services d’Anciens Combattants Canada.

### **Recommandation 17 du Comité**

Qu’Anciens Combattants Canada fournisse de la formation et un soutien financier aux époux-ses, conjoint-e-s de fait, enfants à charge, ou à la « principale personne à s’occuper du client » (au sens de l’article 2 (1) de la Nouvelle Charte des anciens combattants, ou de l’article 16 (3) du *Règlement sur les soins de santé pour les anciens combattants*) qui fournissent des soins au vétéran.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 17**

Le gouvernement reconnaît la contribution importante des aidants naturels (normalement un conjoint/conjoint de fait) à la santé et au bien-être des vétérans qui ont besoin d’un soutien continu. Conscient de cette réalité, Anciens Combattants Canada verse une indemnisation financière aux vétérans admissibles, sous forme d’une allocation pour relève d’un aidant familial, pour s’assurer qu’ils continuent de recevoir le soutien dont ils ont besoin et qui est habituellement offert par leur aidant naturel, lorsque celui-ci prend congé pour refaire le plein d’énergie ou s’occuper de sa propre santé et de son bien-être. Le Ministère offre également une aide financière aux conjoints/conjoints de fait admissibles, dans le cadre du Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle, pour les aider à payer les coûts de formation (p. ex., les droits de scolarité et le coût des livres). En outre, Anciens Combattants Canada est en train de mettre au point un outil interactif de formation en ligne, qui aidera les personnes qui prennent soin de vétérans aux prises avec un problème de santé physique ou mentale à subvenir à leurs propres besoins et à ceux de leur être cher. Cet outil en ligne, dont le

lancement est prévu en 2017, comprendra des plans d'action personnalisés, du matériel d'apprentissage, du soutien par les pairs, de la facilitation et la mobilisation des participants.

### **Recommandation 18 du Comité**

Que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dépose au Comité ses plus récentes décisions dans les causes impliquant du harcèlement ou de l'abus sexuels, en s'assurant de ne pas révéler l'identité des personnes impliquées.

### **Réponse du gouvernement à la recommandation 18**

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) remettra au Comité ses décisions les plus récentes relatives à des cas de harcèlement sexuel, après les avoir dépersonnalisées, en même temps qu'il déposera la présente réponse du gouvernement à la Chambre des communes. Ces décisions, ainsi que d'autres décisions du Tribunal, sont publiées sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique, qui offre la fonction de recherche par mot-clé.