

La crise de l'arriéré et des temps d'attente à Anciens Combattants Canada

Recommandation

Le CNAAC recommande fortement qu'ACC reconnaisse qu'un changement fondamental et systémique s'impose et que le Ministère doit accélérer l'adoption d'une forme d'admissibilité ou de préapprobation automatique, en plus de mettre rapidement en place des protocoles pour réduire l'arriéré et les temps d'attente que la pandémie de COVID 19 n'a fait qu'aggraver.

Recommandation

Le CNAAC propose qu'ACC utilise des mesures présomptives dans le système décisionnel du Ministère, comme cela est recommandé depuis de nombreuses années dans le Programme législatif du CNAAC. L'adoption de présomptions probatoires pour traiter les invalidités courantes et les demandes d'indemnisation qui en découlent mènera à une plus grande efficacité administrative et aura des effets positifs sur les délais de traitement des demandes d'indemnisation des anciens combattants actuellement en attente.

Recommandation

Le CNAAC appuie l'adoption du rapport du Comité permanent des anciens combattants (CPAC) daté du 11 décembre 2020, intitulé *Sortir du bourbier : résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada*, dans lequel le Comité permanent souscrit à la majorité des recommandations formulées par le CNAAC pour régler la crise de l'arriéré et des temps d'attente.

Recommandation

Le CNAAC exhorte ACC à prendre en compte les conclusions et les critiques substantielles contenues dans le rapport de la vérificatrice générale de mai 2022 et d'implanter rapidement les modifications législatives, réglementaires et politiques proposées dans ce rapport afin de s'attaquer concrètement au problème de l'arriéré et des temps d'attente auquel sont confrontés les vétérans handicapés canadiens.

Recommandation

Le CNAAC recommande fortement au gouvernement d'étendre la mise en œuvre des propositions contenues dans le budget 2021 qui consistent à accorder immédiatement aux vétérans des prestations de traitement, et ce, avant même le règlement officiel de leur demande d'indemnisation de manière à inclure toutes les formes d'invalidité dont souffrent les anciens combattants canadiens.

Recommandation

Le CNAAC recommande qu'ACC fournisse un financement substantiel pour renforcer le fonds d'urgence pour anciens combattants afin d'augmenter le montant maximal des prestations par demande et de traiter ces demandes en priorité pendant cette période difficile. ACC devrait envisager d'utiliser le Fonds d'urgence comme mesure provisoire pour les anciens combattants qui attendent une décision concernant leur demande de pension d'invalidité, laquelle a été excessivement retardée par l'arriéré actuel.

Recommandation

Le CNAAC propose qu'ACC accélère l'étude présentement en cours du Ministère sur la simplification de la législation et des règlements relatifs aux vétérans, y compris la table des invalidités afin d'offrir un processus plus convivial et, ce faisant, d'éliminer les complexités et les dispositions rigoristes auxquelles se heurtent les anciens combattants lorsqu'ils soumettent des demandes de pensions d'invalidité ou de prestations de soins de santé.

Recommandation

Le CNAAC est d'avis que, pour faciliter la transition du MDN à ACC, les vétérans handicapés devraient être pleinement informés des prestations auxquelles ils ont droit, des options de réadaptation et des possibilités d'emploi, et ce, bien avant leur libération des FAC pour raisons médicales.

La préoccupation majeure au sein de la communauté des anciens combattants reste aujourd'hui la crise liée à l'arriéré et aux temps d'attente inacceptables auxquels les anciens combattants sont confrontés lorsqu'ils présentent des demandes de prestations d'invalidité et de soins de santé. Le CNAAC maintient depuis

longtemps que des changements systémiques s'imposent. Il va de soi que les mesures ministérielles visant à augmenter le personnel et les ressources numériques ne seront pas suffisantes à elles seules pour corriger cette situation déplorable, comme le soulignait non seulement le rapport de la vérificatrice générale, mais aussi le

rapport du directeur parlementaire du budget de septembre 2020.

Le CNAAC croit qu'il incombe au gouvernement libéral ainsi qu'aux partis de l'opposition officielle de prendre des mesures radicales et novatrices pour accélérer la mise en place de protocoles de traitement accéléré et d'approbation automatique pour les demandes en suspens des anciens combattants afin de réduire l'arriéré et les délais de traitement qui n'ont fait que s'aggraver avec la pandémie de COVID-19.

La position du CNAAC relativement à cette crise administrative en cours repose sur les éléments suivants :

- (i) Le Ministère doit adopter la position selon laquelle les demandes de prestations d'invalidité des anciens combattants devraient être approuvées automatiquement en se basant sur les preuves raisonnables fournies par le vétéran et sa famille, dans l'optique que des vérifications ponctuelles pourraient être effectuées pour remédier à tout abus éventuel. La situation que nous vivons actuellement fait en sorte que les rapports médicaux habituellement exigés par ACC pour appuyer ces demandes demeurent extrêmement difficiles à obtenir et, en conséquence, ACC devrait tenir compte de cette réalité dans son processus.
- (ii) D'après notre expérience, la préparation de rapports médicaux à l'appui des demandes des anciens combattants n'est pas une priorité pour les professionnels de la santé à l'heure actuelle, en raison de leur charge de travail importante et des nombreuses demandes des patients.
- (iii) À moins que des mesures créatives ne soient prises, les retards dans les décisions

et les délais d'exécution ne seront pas résolus à court terme, compte tenu de la difficulté considérable que représente l'obtention des rapports médicaux ou thérapeutiques nécessaires pour étayer les demandes individuelles des anciens combattants.

- (iv) Dans la communauté des vétérans, les principaux intervenants s'entendent pour dire qu'il faut adopter sans tarder une mesure administrative ou décisionnelle qui permettrait d'approuver rapidement ou automatiquement les demandes de prestations.
- (v) Le CNAAC affirme depuis longtemps que ce type d'approche fondée sur le droit automatique aurait dû être mise en place par ACC il y a des années en ce qui concerne les anciens combattants gravement handicapés. Ce changement de politique permettrait d'accélérer le traitement de ces demandes spécifiques afin de contourner la bureaucratie gouvernementale sachant que, dans presque tous ces cas, la demande de prestation est acceptée, souvent après de nombreux mois de retard dans le processus décisionnel. Nous estimons



que le moment est venu d'étendre cette réflexion à toutes les demandes des anciens combattants.

- (vi) Il convient de noter qu'un certain nombre de lettres de mandat reçues par l'ancien ministre des Anciens Combattants de la part de l'ex-premier ministre contenaient une directive précise selon laquelle ACC devait mettre en place une forme de droit automatique pour les handicaps courants dont souffrent les anciens combattants canadiens.
- (vii) Il est également extrêmement révélateur que de nombreux programmes d'aide financière mis en place par les gouvernements fédéral et provinciaux pour faire face à la pandémie de COVID-19 reposaient sur le principe « payer maintenant, vérifier plus tard ». En ce qui concerne plusieurs de ces initiatives financières, le gouvernement a renoncé à exiger des rapports médicaux pour justifier l'admissibilité à ces programmes, étant donné qu'il était difficile en cette période trouble d'obtenir l'avis de la profession médicale au Canada.
- (viii) Soulignons que la réaction initiale du Ministère à cette proposition de procédure accélérée/droit automatique était que cette approche pouvait être mise en œuvre pour les prestations versées mensuellement. Toutefois, étant donné que la majorité des anciens combattants continuent d'opter pour des indemnités forfaitaires en matière d'invalidité, ce serait plus difficile à appliquer.
- (ix) Face à ce problème, et d'ici à ce que les demandes puissent être approuvées

d'office, nous avons suggéré que l'indemnité d'invalidité soit versée sous forme d'allocation mensuelle, en procédant auparavant à une évaluation préliminaire. Plus tard, le Ministère aurait la possibilité d'évaluer pleinement l'étendue de l'invalidité de l'ancien combattant afin de déterminer son statut final et, à ce moment là, le vétéran aurait le choix de convertir son allocation mensuelle en indemnité forfaitaire, avec l'ajustement financier approprié pour tenir compte des montants mensuels déjà versés.

- (x) L'avantage principal de cette recommandation est qu'elle permettrait de répondre aux préoccupations des anciens combattants concernant leur sécurité financière et leur accès aux soins de santé et aux prestations de traitement.
- (xi) « Aux grands maux, les grands remèdes », dit on, et cela s'applique particulièrement bien à cette situation.

A. Rapport de la vérificatrice générale

La vérificatrice générale du Canada, Karen Hogan, a déposé un rapport au Parlement le 31 mai 2022, concluant que les anciens combattants handicapés du Canada continuent d'être confrontés à des délais d'attente et à un arriéré inacceptable dans l'obtention de l'aide financière et des avantages auxquels ils ont droit auprès d'ACC : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_02_f_44034.html.

Lors de la conférence de presse qu'elle a donnée à Ottawa en 2022, Mme Hogan a déclaré qu'elle n'était pas impressionnée par les efforts déployés par le Ministère au cours des dernières années et a demandé qu'un « plan réaliste » soit établi

en priorité pour faire en sorte que les vétérans handicapés ne soient plus obligés d'attendre des mois, voire des années, pour obtenir le soutien financier et les indemnisations dont ils ont besoin.

« Je ne peux que conclure que le gouvernement n'a pas tenu la promesse qu'il avait faite à nos anciens combattants, à savoir qu'il s'occuperait d'eux s'ils étaient blessés lors de leur service. Cela a une réelle conséquence sur le bien-être de nos anciens combattants et de leur famille.

« Il est temps de trouver une solution plus durable qui permettra aux anciens combattants de recevoir leurs prestations en temps voulu. Après tout, ce sont nos anciens combattants qui sont ici pour prendre soin de notre pays et le protéger, et pour maintenir la paix.

Le gouvernement devrait faire mieux pour eux. »

Le rapport de la vérificatrice générale a fait plusieurs constats importants dans son évaluation des efforts déployés par ACC pour résoudre l'arriéré et les délais de traitement auxquels sont confrontés les anciens combattants au Canada :

« 2.9 Dans l'ensemble, nous avons constaté que malgré les initiatives prises par Anciens Combattants Canada pour accélérer le traitement des demandes de prestations d'invalidité, les vétérans continuaient d'attendre longtemps avant de recevoir une indemnité pour les blessures qu'ils ont subies pendant qu'ils servaient leur pays. (Remarques du CNAAC : bien que l'on observe une réduction des temps d'attente pour les anciens combattants, la plage actuelle dépasse la norme de 16 semaines. En 2024, les anciens combattants qui présentaient une demande de prestation d'invalidité pour la première fois devaient attendre approximativement 21 semaines avant qu'une décision

soit rendue.) Voilà qui est très loin de la norme de service de 16 semaines, dans 80 % des cas.

« 2.10 Les données du Ministère sur le traitement des demandes de prestations et l'organisation de ces données étaient médiocres. Ainsi, le Ministère ne savait pas si les initiatives qu'il a prises ont accéléré le traitement des demandes, voire si l'une de ces initiatives en a ralenti le traitement. Nous avons aussi constaté que le Ministère n'avait pas toujours calculé de façon cohérente les temps d'attente, ce qui signifie que les vétérans attendaient plus longtemps que ce que le Ministère avait publié dans ses rapports.

« 2.11 Le Ministère ne disposait pas de plan de recrutement à long terme pour aider à régler le problème des longs temps d'attente. Celui-ci a embauché du personnel pour une période déterminée en vue d'accélérer le traitement de l'arriéré de demandes. Toutefois, certaines des personnes ainsi embauchées ont quitté le Ministère avant la fin de leur mandat pour occuper un poste offrant une meilleure sécurité d'emploi. Le Ministère a besoin d'un effectif stable pour traiter les demandes de prestations d'invalidité. Il a également besoin d'un système de gestion des données amélioré afin de garantir que les anciens combattants n'aient pas à attendre des mois, voire des années avant de recevoir les prestations qui favorisent leur santé physique et mentale. (Remarque du CNAAC : ACC a engagé du personnel temporaire jusqu'en 2026 pour corriger l'arriéré. Le CNAAC continuera de surveiller l'évolution de la situation.)

« 2.57 Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec les organismes gouvernementaux centraux pour établir un plan de recrutement durable à long terme afin d'assurer le traitement des demandes de prestations d'invalidité en temps opportun. Ce plan devrait tenir compte du nombre de demandes que le Ministère prévoit recevoir et des gains d'efficacité qu'il prévoit réaliser grâce à ses initiatives d'amélioration du processus.

« 2.58 Nous avons conclu que même si Anciens Combattants Canada a mis en place des initiatives pour améliorer le traitement des demandes de prestations d'invalidité, ces mesures n'ont pas permis de réduire le temps d'attente moyen des vétérans admissibles. Le Ministère était encore très loin d'atteindre son niveau de service. La mise en œuvre des initiatives

se faisait lentement. Il manquait certaines données servant à mesurer les progrès. En outre, le financement et près de la moitié des employés de l'équipe chargée du traitement des demandes étaient temporaires. En conséquence, les anciens combattants ont attendu trop longtemps avant de recevoir les prestations nécessaires à leur santé physique et mentale et au bien-être global de leur famille. »

B. Rapport du Comité permanent des anciens combattants – Décembre 2020

Le 11 décembre 2020, après des mois d'études et de consultations auprès de divers intervenants, le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes a publié un rapport très important intitulé *Sortir du borbier : Résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada* : <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/432/ACVA/Reports/RP11036287/acvarp04/acvarp04-f.pdf>.

Le CNAAC a fait sa présentation au Comité permanent en novembre 2020 dans le cadre des travaux du Comité : <https://ncva-cnaac.ca/wp-content/uploads/2020/12/presentation-comite-permanent-nov-2020.pdf>.

Dans ses conclusions, le Comité permanent cerne très clairement la crise actuelle qui est liée au processus décisionnel d'ACC et demande que l'on apporte rapidement des changements majeurs aux protocoles ministériels. Plus important encore, de notre point de vue, le rapport soutient notre position selon laquelle une forme d'admissibilité ou de préapprobation automatique doit être adoptée par le Ministère afin de réaliser le changement systémique requis.



Nous estimons que le rapport du Comité permanent, qui fait écho au rapport de 2022 de la vérificatrice générale, présente un examen approfondi de plusieurs questions importantes concernant le problème de l'arriéré et des temps d'attente. En ce qui a trait aux initiatives décisionnelles sur lesquelles nous nous sommes concentrés, voici les principales recommandations formulées par le Comité permanent dans son rapport au Parlement :

- (i) *Recommandation 13 : Qu'Anciens Combattants Canada continue d'approuver automatiquement les demandes relatives aux affections médicales présumées liées au service dans les Forces armées canadiennes ou la Gendarmerie royale du Canada, qu'il dépose devant le Comité sa liste de ces affections et qu'il continue de l'étoffer au moyen de recherches au Canada et dans les pays alliés.*
- (ii) *Recommandation 14 : Qu'Anciens Combattants Canada mène une étude sur les conditions médicales spécifiques aux femmes liées à leur service dans les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada, et, le cas échéant, les ajoute à la liste des conditions médicales présumées liées au service militaire. (Remarques du CNAAC : En 2025, ACC a mené plusieurs études dans le cadre du Plan de recherche sur les anciennes combattantes, qui met l'accent sur les problèmes de santé uniques aux femmes et liés à leur service dans les FAC et la GRC. Ces études ont fourni des informations précieuses sur les conditions qui touchent de manière disproportionnée les femmes vétérans.)*
- (iii) *Recommandation 15 : Que le ministre des Anciens Combattants modifie le Règlement sur le bien-être des vétérans afin de permettre la préapprobation automatique des demandes de prestations d'invalidité, et qu'Anciens Combattants Canada mette en œuvre un projet pilote visant à déterminer les risques et les avantages de la préapprobation automatique des demandes de prestations d'invalidité.*
- (iv) *Recommandation 16 : Qu'Anciens Combattants Canada procède à un examen approfondi du Fonds d'urgence pour les vétérans dans le contexte de son utilisation pour soutenir les vétérans dont les demandes sont en suspens et fasse part de ses conclusions au comité.*
- (v) *Conclusion : L'adoption de ces mesures permettrait de faire preuve de bonne foi dans le traitement de l'arriéré existant et de respecter le principe fondamental qui guide tous les programmes d'indemnisation des vétérans canadiens depuis la Première Guerre mondiale : le bénéfice du doute. Les membres du Comité permanent souhaitent réaffirmer ce principe et rassurer les vétérans et leur famille sur le fait que leur bien-être constitue la seule et unique raison d'être d'Anciens Combattants Canada.*

En réponse à ces recommandations pertinentes, l'ancien ministre des Anciens Combattants Lawrence MacAulay a fourni une réponse formelle au Comité, exposant ce qui constitue, à notre humble avis, une nouvelle déclaration de bonnes intentions du point de vue du Ministère en ce qui concerne l'augmentation des effectifs, les avancées technologiques, etc. Toutefois, nous demeurons convaincus, comme l'indique

le rapport 2022 de la vérificatrice générale, qu'une approche plus novatrice est nécessaire pour s'attaquer véritablement à la crise de l'arriéré et des temps d'attente qui perdure à ACC. Selon la *Gazette du Canada* (vol. 156 n° 1, janvier 2022), les délais d'attente pour accéder aux traitements en santé mentale causés par la durée des prises de décision d'ACC ont été liés, dans certains cas graves, à un risque accru d'idéation suicidaire et de suicide chez les vétérans canadiens.

Dans ce contexte, les hauts fonctionnaires du Ministère maintiennent depuis un certain temps qu'ils sont officiellement en train de chercher à obtenir l'autorité législative et réglementaire pour mettre en œuvre les changements juridictionnels appropriés requis conformément aux conclusions du Comité permanent et à nos propositions de longue date. Compte tenu des conclusions du rapport 2022 de la vérificatrice générale, nous espérons que le Ministère a reconnu qu'il est parfaitement justifié de modifier comme il se doit le protocole décisionnel et que c'est le meilleur moyen de régler le problème de l'arriéré et des temps d'attente inacceptables. Le CNAAC continuera d'exercer des pressions auprès du Ministère afin d'accélérer la mise en œuvre des changements nécessaires qui sont décrits dans le rapport du Comité permanent des anciens combattants.

C. Budget fédéral 2021

Depuis de nombreuses années, le CNAAC affirme qu'il est absolument essentiel que les anciens combattants gravement handicapés reçoivent immédiatement des prestations de traitement, et ce, avant la finalisation du processus de décision individuel d'ACC, et ce, dans le but de répondre aux besoins urgents de ces vétérans. Malheureusement, le plan d'ACC visant à réduire graduellement le nombre d'employés à temps plein de 3749 en 2025-2026 à 3203 en 2026-2027 reflète la fin du financement et des

initiatives temporaires, ce qui pourrait mener à des retards additionnels. Le CNAAC continuera de suivre de près les effets de ces réductions de personnel.

Les modifications au règlement sur les soins de santé pour les anciens combattants, implantées en avril 2022 par le Ministère, permettront aux vétérans qui font la demande de prestations d'invalidité pour des problèmes de santé mentale d'être automatiquement admissibles à une prestation de traitement ou à une couverture de soins de santé.

Pour rappel, le budget fédéral de 2021, présenté par l'ancienne ministre des Finances Chrystia Freeland, reconnaissait que :

« ... Les vétérans sont de trois à quatre fois plus susceptibles de souffrir d'un trouble dépressif et d'un trouble anxieux, et 15 fois plus susceptibles de souffrir d'un trouble de stress post-traumatique (TSPT) que la population générale. Les vétérans ont droit à du soutien financier pour les soins de santé mentale dans le cadre du Programme des avantages médicaux, mais ils doivent parfois attendre jusqu'à deux ans pour recevoir des soins de santé mentale, dans l'attente de la confirmation de leur demande de prestations d'invalidité. ... »

« Le budget 2021 propose d'allouer à Anciens Combattants Canada un financement de 140 millions de dollars sur cinq ans, à compter de 2021-2022, et de 6 millions par année par la suite, aux fins d'un programme qui couvrirait les coûts de soins de santé mentale des vétérans qui souffrent d'un TSPT, d'un trouble dépressif ou d'un trouble anxieux pendant le traitement de leur demande de prestations d'invalidité. »

Bien que cette proposition budgétaire n'ait pas complètement adopté le concept d'octroi automatique ou d'approbation préalable que nous privilégions en ce qui concerne tous les handicaps

physiques et mentaux, elle constitue un très grand pas en avant en reconnaissant que les prestations de traitement devraient être accordées immédiatement et ne pas dépendre de la procédure de demande de prestations d'invalidité, qui peut effectivement prendre jusqu'à deux ans. On peut donc espérer que cette disposition servira de tremplin pour étendre ce principe afin que les anciens combattants ne se retrouvent pas dans une situation précaire pendant des mois, voire des années, le temps qu'ils reçoivent les prestations de soins de santé et de traitement auxquelles ils ont droit. Le gouvernement, par l'intermédiaire du budget, a pris la position que les soins de santé mentale (TSPT, troubles dépressifs ou anxieux) devraient être traités de façon prioritaire. Nous sommes toujours d'avis que cette mesure devrait aussi s'appliquer à tous les handicaps physiques afin qu'on accorde le même degré de priorité aux anciens combattants qui ont grand besoin de prestations de soins de santé ou de traitements.

Il ne fait aucun doute que cette initiative provisoire a permis d'offrir aux anciens combattants souffrant de problèmes de santé mentale urgents des prestations de traitement dont ils avaient grand besoin. Cependant, elle soulève la question plus large à savoir si ACC est prêt, en ce qui concerne l'ensemble du processus décisionnel concernant les prestations d'invalidité,

à mettre pleinement en œuvre les mesures systémiques requises pour résoudre les retards administratifs et bureaucratiques omniprésents auxquels sont actuellement confrontés les anciens combattants canadiens et leur famille.

Dans ce contexte, il convient de noter que le Ministère approuve plus de 96 % des demandes relatives aux TSPT. Par conséquent, l'octroi automatique est tout à fait logique sur le plan administratif et permettrait d'accélérer le versement des prestations d'invalidité et de traitement nécessaires aux anciens combattants handicapés de manière à éviter toute autre intervention de la bureaucratie gouvernementale.

Comme nous l'avons toujours dit au sujet de la crise de l'arriéré et des délais d'attente, les vétérans ne méritent rien de moins. Pour soutenir véritablement nos anciens combattants, il est essentiel qu'ACC priorise leurs besoins en engageant plus de personnel et en améliorant la communication. En optant pour une supervision régulière et une réforme significative, et en ayant recours à une aide provisoire pour réduire les temps d'attente, on fera une réelle différence dans la vie des vétérans. Ces solutions permettraient à ACC de regagner la confiance du public et d'assurer que les anciens combattants reçoivent les soins et le respect qu'ils méritent, et ce, sans attente inutile.



D. Dispositions transitoires/ Complexité de la législation

Il vaut la peine de mentionner que, en raison de la complexité et de la confusion entourant un certain nombre de nouvelles prestations qui ont été promulguées au cours des deux dernières années, le processus de traitement d'ACC a encore ralenti, et de nombreux vétérans ne peuvent accéder à ces nouveaux avantages ni en comprendre les critères d'admissibilité, ce qui est tout aussi important. En effet, on peut dire

que le gouvernement a créé un « monstre » législatif en ce qui concerne la nature et la portée de la grille de prestations d'ACC qui existe actuellement. Dernièrement, ACC a fait des progrès notables en ce qui concerne la réduction des temps d'attente pour leur prise de décision, ce qui représente une avancée positive dans l'amélioration des services offerts aux anciens combattants. Cependant, le temps d'attente moyen actuel de 20,6 semaines demeure toujours trop long, et continue à être problématique pour les anciens combattants qui cherchent à obtenir un soutien en temps opportun. Nous craignons que l'arrivée d'un nouveau gouvernement mène à une perte de priorité pour cet enjeu. Le CNAAC continuera de surveiller la situation.

Avec l'adoption de la nouvelle disposition relative à la pension à vie, les critères d'admissibilité et les lignes directrices sont devenus beaucoup plus complexes, à un point tel que le vétéran qui soumet une demande de prestations tout comme la personne qui doit rendre la décision à ACC sont confrontés à de nombreux obstacles juridiques et interprétatifs qui les empêchent de prendre des décisions rapides et d'obtenir des résultats satisfaisants en matière d'admissibilité.

Bien que le département ait entrepris d'importantes révisions de ses politiques afin de permettre une intervention précoce bien avant la libération médicale définitive du vétéran handicapé, il reste encore beaucoup à faire pour améliorer ce processus de transition. Il est important de noter que, dans les cinq dernières années, l'Ombudsman des vétérans et celui du MDN ont tous deux présenté des propositions d'envergure au Ministre et au Comité permanent des anciens combattants dans le but d'améliorer les protocoles transitoires dans ce contexte.

Il est évident que l'une des grandes priorités en ce qui a trait à cette phase transitoire est de veiller à ce que les vétérans handicapés soient pleinement

informés des prestations auxquelles ils ont droit, des options de réadaptation et des possibilités d'emploi, et ce, bien avant leur libération des FAC pour raisons médicales.

À cet égard, le CNAAC croit fermement qu'ACC devrait être en mesure d'identifier les prestations auxquelles un ancien combattant a droit et de les lui procurer. En général, on peut accélérer la procédure si on consulte un gestionnaire de cas bien informé et des aides administratives telles que « Mon dossier ACC » dès le début de la transition; ce n'est malheureusement pas ce qui se produit à l'heure actuelle, puisqu'il incombe souvent à l'ancien combattant de décrire ses besoins et d'indiquer les prestations précises qu'il cherche à obtenir.

Selon nous, le gestionnaire de cas devrait être en mesure, dans la grande majorité des dossiers, de déterminer, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale, les avantages et prestations auxquels un ancien combattant a droit en vertu des divers programmes d'ACC, et ce, avant même la libération de l'ancien combattant handicapé. En ce qui concerne plus particulièrement les vétérans gravement handicapés, il ne devrait pas leur incomber de déterminer à quels avantages et prestations ils ont droit, et la fonction administrative d'ACC devrait être mieux formée à cet égard et se montrer plus proactive pour établir l'admissibilité de ces anciens combattants aux divers avantages et prestations.

Le CNAAC recommande une approche axée sur le vétéran qui couvre non seulement l'emploi et l'éducation, mais également les soins de santé mentale, le logement et le soutien à la famille. L'adoption de cette recommandation permettrait d'adapter les services aux circonstances individuelles de chaque ancien combattant, y compris les facteurs culturels, ainsi que ceux liés au genre et à l'identité.