

RAPPORT AU MINISTRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

**SIMPLIFICATION
DU MODÈLE
DE PRESTATION
DE SERVICES**

**POUR LES
MEMBRES**

**DES
FORCES
ARMÉES
CANADIENNES**

**EN VOIE D'ÊTRE
LIBÉRÉS
POUR RAISON
MÉDICALES**



Ombudsman

National Defence
and Canadian Forces



Défense nationale
et Forces canadiennes

Canada

Table des matières

MANDAT.....	2
SOMMAIRE.....	3
INTRODUCTION.....	5
CONTEXTE	6
CONSTATATIONS.....	8
La clé : la détermination de l’attribution du service militaire.....	8
Un environnement complexe pour les blessés et les malades.....	10
RECOMMANDATIONS.....	13
RÉPERCUSSIONS SUR LES RESSOURCES.....	14
CONCLUSION	15
Annexe A Soutien des membres, anciens et actuels, blessés et malades, des Forces armées canadiennes.....	17
Annexe B Régime d’assurance-revenu militaire	20
Annexe C Organigramme du processus actuel	21
Annexe D Formulaire de demande d’Anciens Combattants Canada	22
Annexe E Ce qui se fait à l’étranger	23
Annexe F Processus administratif proposé	25
Annexe G Portée et méthodologie	26
Annex H Réponse du ministre.....	27

MANDAT

Le Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes a été créé en 1998, par une directive ministérielle, pour accroître la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, en plus d'assurer le traitement équitable des préoccupations soulevées par les membres des Forces armées canadiennes, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation pour les hommes et les femmes du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Il a pour rôle d'aider les personnes qui ont déposé des plaintes ou soulevé des préoccupations à accéder aux mécanismes existants d'aide ou de recours. Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les personnes pouvant avoir recours à ses services qui estiment avoir été traitées de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou par les Forces armées canadiennes. En outre, l'ombudsman peut faire enquête sur des questions touchant le mieux-être des membres des Forces armées canadiennes, des employés du ministère de la Défense nationale et d'autres personnes relevant de sa compétence et il peut diffuser publiquement des rapports à ce sujet. Le Bureau a pour but final d'apporter des améliorations substantielles et durables au sein de la communauté de la Défense.

N'importe laquelle des personnes suivantes peut porter plainte auprès de l'ombudsman quand elle se trouve devant un problème lié au ministère de la Défense nationale ou aux Forces armées canadiennes :

- les membres, actuels ou anciens, des Forces armées canadiennes;
- les cadets actuels ou anciens;
- les employés, actuels ou anciens, du ministère de la Défense nationale;
- les employés, actuels ou anciens, des fonds non publics;
- les personnes qui posent leur candidature à l'enrôlement dans les Forces armées canadiennes;
- les membres de la famille immédiate de l'une ou l'autre des personnes susmentionnées;
- les personnes travaillant pour les Forces armées canadiennes dans le cadre d'un échange ou d'un détachement.

L'ombudsman n'est redevable ni à la chaîne de commandement militaire ni à la haute direction civile du Ministère. Il relève directement du ministre de la Défense nationale.

SOMMAIRE

Le Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes (ci-après, le « Bureau ») a reçu, et continue de recevoir, de nombreuses plaintes de membres actuels et anciens des Forces armées canadiennes (FAC) en train de passer, ou ayant déjà passés, des FAC aux programmes et services d'Anciens Combattants Canada (ACC). C'est dans ce contexte que le présent examen a été lancé.

L'examen a pour objet de relever les occasions d'améliorer les services proposés aux quelque 1 500 militaires libérés chaque année pour des motifs de blessure ou de maladie.

Il repose sur l'hypothèse selon laquelle les FAC déterminent si une maladie ou une blessure est attribuable au service du militaire dans les Forces, ou est aggravée par ce service, et voulant qu'ACC accepte cette détermination à titre de preuve suffisant à étayer une demande de prestations.

En mai 2016, le Bureau a produit un rapport intitulé *Déterminer si un état est attribuable au service concernant les militaires en voie d'être libérés pour des raisons médicales*, dans lequel il appuie cette hypothèse¹. Il nous est apparu clairement, au fil de notre recherche, que le processus qu'observent les membres des FAC qui passent aux services d'ACC n'est ni convivial ni harmonieux.

Le processus de transition est inutilement complexe et les demandeurs peinent à s'y retrouver, particulièrement les malades et les blessés, et notamment ceux d'entre eux qui sont atteints de blessures de stress opérationnel. La démarche actuelle exige des militaires qu'ils refassent leur récit à plusieurs personnes différentes appartenant à trois organisations différentes, ce qui les prive d'une part de l'énergie dont ils ont besoin, à la libération, pour se rétablir et pour entamer leur nouvelle vie hors des FAC.

Le processus de transition repose sur la façon dont les FAC et ACC fonctionnent alors qu'il devrait être conçu pour servir les besoins des militaires. Il n'est ni opportun ni réactif à leurs besoins.

Les conclusions du présent examen font ressortir un certain nombre de problèmes fondamentaux qui donnent lieu à des difficultés dans la réussite de la transition des FAC aux programmes et services d'ACC :

- les militaires malades et blessés doivent prouver à ACC que leur maladie ou leur blessure est attribuable à leur service dans les Forces, ou est aggravée par ce service, tandis que les FAC ont en mains tous les renseignements personnels et de santé nécessaires pour appuyer la demande;
- les systèmes d'information des FAC, d'ACC et du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) sont entièrement indépendants les uns des autres;
- les militaires sont ensevelis sous des systèmes fonctionnant sur papier : la complexité des programmes et des processus est déjà ahurissante pour les militaires en bonne

¹ « Nous recommandons que les FAC déterminent si une maladie ou une blessure est causée ou aggravée par le service militaire de ce militaire et qu'ACC tienne pour acquis que la détermination à laquelle en sont venues les FAC constitue une preuve suffisante pour appuyer une demande de prestations ».

santé, on imagine ce qu'elle est pour des militaires malades ou blessés, dont certains souffrent de blessures de stress opérationnel;

- l'incertitude s'installe quand un militaire est libéré des FAC avant que l'ensemble des prestations et services auxquels il a droit ne soient confirmés et instaurés.

Ces problèmes débouchent sur un processus de transition dans lequel certains militaires sont tout simplement incapables de se retrouver, ce qui les fait passer entre les mailles du filet.

Les membres des FAC libérés pour raisons médicales méritent de toucher, en temps opportun, des prestations proportionnelles à leurs besoins.

Sachant cela, le Bureau formule à l'intention du ministre de la Défense nationale trois recommandations complémentaires à celle du document *Déterminer si un état est attribuable au service concernant les militaires en voie d'être libérés pour des raisons médicales*. Les voici :

1. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes maintiennent en poste les militaires en voie de libération pour raisons médicales jusqu'à ce que tous leurs services et prestations des Forces armées canadiennes, d'Anciens Combattants Canada et du Régime d'assurance-revenu militaire soient confirmés et instaurés.
2. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes mettent sur pied un programme de type « conciergerie » à l'intention des militaires qui seront libérés pour des raisons médicales; ce service servirait de point de concentration de l'aide à fournir aux militaires et à leur famille pour toutes les questions d'ordre administratif touchant la transition du militaire.
3. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes dirigent, au moyen d'une approche échelonnée, l'élaboration d'un portail Web protégé. Ce portail contiendrait des renseignements sur tous les programmes et services des Forces armées canadiennes, d'Anciens Combattants Canada et du Régime d'assurance-revenu militaire. Il permettrait également aux militaires de ne saisir leurs renseignements qu'une fois et appliquerait automatiquement ces renseignements à tous les services et prestations correspondant aux besoins du militaire.

Le premier ministre du Canada, le ministre de la Défense nationale, le ministre d'Anciens Combattants Canada et le ministre associé de la Défense nationale, les chefs d'état-major actuels et antérieurs, le Comité permanent des anciens combattants, le vérificateur général du Canada et l'ombudsman des vétérans en sont également venus à la même conclusion. La démarche de libération pour raisons médicales des FAC et la transition aux services et prestations d'ACC doivent être sérieusement améliorées.

Le coût de mise en œuvre des présentes recommandations sera minuscule par rapport au budget annuel du gouvernement du Canada pour les ministères visés, c'est-à-dire le ministère de la Défense nationale, les FAC et ACC, qui s'élève à 22,27 milliards de dollars.

Les problèmes que pose le processus de transition sont réels et font l'objet de débats depuis au moins treize ans. Pour reprendre les mots qu'a prononcés le général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense, lors de la conférence d'Ottawa, en février 2016, de l'Institut de la Conférence des associations de la défense sur la question de l'harmonie de la transition :

Nous ne devons pas nous contenter de vœux pieux dans ce dossier. Il faut que nous agissions.

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir des soins aux militaires, actuels et anciens, blessés et malades. Au moyen d'une gamme de services, de prestations et de programmes (voir l'[annexe A](#)), deux ministères fédéraux se partagent la responsabilité principale du respect de cet engagement : le ministère de la Défense nationale (MDN) et Anciens Combattants Canada (ACC).

Le MDN fournit un ensemble exhaustif de services médicaux et dentaires aux membres de la Force régulière et, dans certains cas, aux membres de la Force de réserve, sous réserve de leur classe de service. Les militaires malades et blessés, pour leur part, ont accès à une gamme supplémentaire de services et de programmes de soutien et d'avantages financiers. En font notamment partie la réadaptation professionnelle et les prestations d'invalidité de longue durée versées par l'entremise du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) (voir l'[annexe B](#)), ainsi qu'une certaine somme d'aide à la navigation parmi les exigences administratives et dans l'accès aux prestations et services, tant avant qu'après la libération des FAC.

La *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* attribue au ministre d'Anciens Combattants Canada la responsabilité « [du] soin, [du] traitement ou [de] la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi [...] dans les FAC » et « [du] soin de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». La responsabilité d'ACC à l'égard des anciens combattants admissibles à la réinsertion dans la vie civile commence après leur libération des FAC. La planification du soutien de cette transition, toutefois, débute avant la libération.

ACC s'acquitte de ses responsabilités par l'observation d'un ensemble de programmes, de prestations et de services définis dans la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (mieux connue sous le nom de *Nouvelle Charte des anciens combattants*), dans la *Loi sur les pensions* et dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*.

CONTEXTE

Chaque année, quelque 5 500 membres des FAC passent à la vie civile, certains pour entreprendre une nouvelle carrière, d'autres qui se retirent après des années de service et d'autres encore parce qu'ils ne peuvent plus satisfaire au principe de l'universalité du service² car ils sont affligés de blessures ou de maladies attribuables, ou non, à leur service.

Les problèmes qui se posent aux militaires qui passent de la vie dans les FAC à la vie civile ont été largement discutés ces dernières années, notamment parce qu'ils se présentent souvent aux militaires qui quittent les FAC après un ou, plus fréquemment, plusieurs déploiements à l'étranger et aux militaires qui ont pris part à des déploiements intérieurs. Ces problèmes, déjà de taille pour nombre de ces militaires, sont particulièrement épineux pour les quelque 1 500 militaires libérés chaque année par suite d'une blessure ou d'une maladie³, dont quelque 600 cas sont directement liés au service militaire.

Le Bureau a reçu, et continue de recevoir, de nombreuses plaintes de membres actuels et anciens des FAC au sujet de la transition vers la vie civile. Cette catégorie de plainte se classe deuxième au titre de la fréquence. Les médias se sont, périodiquement, intéressés à des militaires qui n'ont pas réussi leur transition de la vie militaire à la vie civile.

Pour décrire une transition plus aisée des FAC aux programmes et services d'ACC, des hauts fonctionnaires et des politiciens utilisent fréquemment l'expression « transition harmonieuse » (en anglais « seamless transition ») que l'on trouve également dans la documentation des ministères de la Défense et des administrations des anciens combattants des États-Unis et d'Australie.

Le concept de transition harmonieuse n'a rien de nouveau. Un document des FAC intitulé *Prêts pour la libération*, publié en juillet 2003, y renvoie.

Les appréhensions des membres des FAC qui passent aux prestations, services et programmes d'ACC ne sont pas sans fondement.

Le très honorable Justin Trudeau, premier ministre du Canada, déclarait dans la lettre de mandat qu'il adressait en décembre 2015 au ministre de la Défense nationale :

Je vous demande également de travailler en étroite collaboration avec le ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale pour veiller à une transition sans failles en ce qui a trait à l'accès aux programmes et services d'Anciens Combattants Canada pour les membres des Forces armées canadiennes.

² Principe d'universalité du service – L'exécution efficace de la vaste gamme des tâches de défense et de sécurité qui sont attribuées aux FAC exige que les militaires puissent effectuer un aussi grand nombre de tâches militaires d'ordre général, de tâches communes liées à la défense et à la sécurité en plus de certaines tâches qui se rapportent davantage à leur groupe professionnel militaire. Entre autres, les militaires doivent être en bonne condition physique, aptes au travail et déployables pour aller effectuer des tâches opérationnelles générales. Source : <http://www.forces.gc.ca/fr/a-propos-politiques-normes-directives-ordonnances-administratives-defense-5000/5023-0.page>.

³ Témoignage du général (à la retraite) Walter Natynczyk, sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, le 10 mars 2016. Source : <http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Committee/421/ACVA/Evidence/EV8154626/ACVAEV05-F.PDF>, consulté le 10 mars 2016.

et :

[de] travailler de concert avec le ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale afin de simplifier et de revoir les façons de faire en matière de prestation de services et de renforcer le partenariat entre la Défense nationale et les Anciens Combattants.

La transition de la vie militaire à la société civile est à facettes multiples et le gouvernement a la responsabilité de veiller à ce que les programmes et services soient livrés à temps et répondent aux besoins des militaires en transition. C'est particulièrement vrai pour ceux qui sont désormais malades ou blessés et qui quittent les FAC pour des raisons médicales.

Le ministre de la Défense nationale a conscience des défis que doivent relever les militaires lors de leur libération. Dans le cadre de la séance d'information qu'il a donnée le 8 mars 2016 au Comité permanent de la défense nationale, le ministre a déclaré :

Par exemple, quand un membre des Forces armées canadiennes est blessé en service, il a recours au système médical, mais malheureusement, dans l'état actuel des choses, lorsqu'on devient ancien combattant, on doit fournir des explications sur les mêmes blessures. Nous voulons éviter toute discontinuité. Voilà une des lacunes que nous aimerions combler.

Le vérificateur général du Canada a exprimé des préoccupations quant au déroulement de la transition au chapitre 4, *La transition à la vie civile des militaires malades ou blessés*, de son rapport de l'automne 2012 à la Chambre des communes, dans les termes suivants :

Les membres des Forces canadiennes et les vétérans, de même que le personnel chargé d'évaluer leur admissibilité aux services et aux avantages, et de gérer la livraison de ces services et avantages, trouvent le processus de transition complexe, lent et difficile à comprendre et à exécuter. Même si la Défense nationale et les Forces canadiennes, de même qu'Anciens Combattants Canada, reconnaissent les défis à surmonter et qu'ils ont œuvré à des solutions tantôt ensemble, tantôt de façon indépendante, il reste difficile d'obtenir les services et avantages voulus en temps et lieu. Cette situation est due à des critères d'admissibilité complexes, au manque d'information claire sur le soutien offert, à la lourdeur de la paperasserie et à la nécessité d'améliorer davantage les services de gestion de cas.

Il déclarait dans son rapport de l'automne 2014 que :

[d]es obstacles de longue date empêchent un accès en temps opportun aux prestations d'invalidité [et deux de ces obstacles sont] : la complexité du processus de demande et des retards pour l'obtention de dossiers médicaux et de dossiers sur les états de service de la Défense nationale.

CONSTATATIONS

La question de la transition dépasse largement le simple passage de l'état de membre des FAC à l'état de bénéficiaire de prestations et de services d'ACC. Il s'agit de la transition entre deux étapes de la vie. Être militaire n'est pas simplement un emploi; c'est un style de vie qui offre des occasions exaltantes et qui pose des risques opérationnels de taille. Au fil de sa carrière, le militaire est membre d'une famille qui s'occupe des siens et qui fournit nombre de services que les civils doivent trouver eux-mêmes, comme ceux d'un médecin de famille ou d'un dentiste. Il n'existe réellement pas de profession comparable au service dans les forces militaires. Les militaires ont un sens profond de leur identité, dont ils sont fiers; certains d'entre eux souffrent de la perte de cette identité quand ils cessent de porter l'uniforme. Pour la plupart, les militaires qui quittent les FAC réussissent leur transition, mais il en demeure trop qui échouent.

Les maladies et les blessures sont repérées tant lors des évaluations de la santé que subit le militaire à différents moments de sa carrière, c'est-à-dire lors de l'enrôlement, aux phases pré- et post-déploiement, par le moyen de l'auto-identification, à l'occasion d'évaluations médicales périodiques et avant la libération.

Les membres malades ou blessés des FAC qui ont perdu la capacité de réaliser les tâches qu'exige leur groupe professionnel militaire se voient attribuer une contrainte à l'emploi pour raisons médicales (CERM). Si les FAC jugent permanente la maladie ou la blessure, cette détermination déclenche un examen administratif visant à déterminer le mode d'action convenant le mieux à la situation : maintien à l'effectif avec ou sans restrictions, transfert à une autre profession militaire ou libération des FAC, ordinairement dans les six mois suivant la prise de la décision.

Ce sont les FAC qui autorisent tous les traitements médicaux, qui tiennent tous les dossiers médicaux et tous les dossiers de personnel. Ce sont les FAC qui prennent la décision de libérer un militaire pour des raisons médicales.

La clé : la détermination de l'attribution du service militaire

L'accessibilité de la plupart des prestations et services fournis par ACC dépend de la détermination d'attribution, ou non, de la maladie ou de la blessure au service dans les forces militaires. En clair, s'il n'existe pas de preuve de la relation entre le service et la maladie ou la blessure, il est possible que les prestations et services soient refusés au militaire.

Une libération des FAC sans détermination de l'attribution au service charge le militaire du fardeau de prouver, à la satisfaction d'un arbitre d'ACC, que la blessure ou la maladie est attribuable à un service du militaire dans les rangs des FAC, ou qu'elle est ou a été aggravée par ce service.

La volonté des FAC de préciser, dans le message de libération, si une maladie ou une blessure est attribuable au service ou est aggravée par le service – et la présomption que la détermination des FAC sera considérée par ACC comme une preuve suffisante à étayer une demande de prestations – ouvre la porte à des améliorations importantes à la fourniture de services et de prestations.

La norme publiée actuelle d'ACC sur la prise d'une décision sur les prestations d'invalidité, par exemple, se lit ainsi : « Une décision sera rendue dans les 16 semaines suivant la réception de

toute l'information à l'appui de votre demande ». La cible visée consiste à respecter cette norme dans 80 p. 100 des cas. La période de 16 semaines figurant à la norme de service n'inclut ni le temps qu'il faut à ACC pour obtenir les dossiers médicaux des FAC ni le temps qu'il faut au militaire pour obtenir et présenter les documents à l'appui de ses prétentions. Ainsi, la période pendant laquelle les militaires doivent attendre la communication d'une décision dépasse ordinairement les 16 semaines de la norme.

La volonté des FAC de prendre une décision sur la possibilité d'attribuer une blessure ou une maladie au service dans les Forces déclencherait une série de mesures aptes à ramener le traitement, par ACC, des demandes de prestations d'invalidité à tout juste quatre semaines. Cet abrégement de la durée de traitement est tout à fait possible puisque l'arbitre d'ACC n'aurait plus à obtenir de preuves du militaire et des FAC pour déterminer si la blessure ou la maladie est attribuable au service ou est aggravée par le service. Cette détermination constitue le premier point de décision et l'étape la plus fondamentale du processus de demande.

Des réductions comparables des durées de traitement pourraient être réalisées pour d'autres prestations et services si d'autres demandes étaient traitées en simultanéité.

La détermination, par les FAC, de la possibilité d'attribuer une blessure ou une maladie au service dans les Forces ne mine aucunement la responsabilité qu'impose la loi à ACC de se prononcer sur les demandes de prestations. Ces deux fonctions sont distinctes.

Les FAC sont déjà tenues de déterminer l'attribution du préjudice au service dans les Forces dans le cadre d'un certain nombre de processus, dont les suivants :

- a. le droit des réservistes aux soins de santé (article 34.07 des Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC));
- b. le droit des réservistes aux soins dentaires (article 35.04 des ORFC).
- c. le droit des réservistes à la rémunération pendant une période de blessure ou de maladie (chapitre 210.72 des Directives sur la rémunération et les avantages sociaux applicables aux Forces canadiennes (DRAS) 210.72) (voir la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*);
- d. l'admissibilité des réservistes⁴ en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*;
- e. quand une commission d'enquête est mise sur pied après une blessure grave, l'une des constatations qui doit figurer au rapport final consiste à déterminer si la blessure ou le décès était attribuable au service dans les Forces (article 21.47 des ORFC, *Conclusions au sujet de blessures ou de décès*);
- f. le ministre de la Défense nationale a l'expérience des déterminations sur l'attribution au service dans les Forces de certaines blessures subies par des membres de la Force régulière ou de la Force de réserve en application de la *Loi prévoyant l'indemnisation des militaires ayant subi des blessures pendant leur service*;
- g. la détermination de l'admissibilité des militaires en service dans les Forces canadiennes le 7 octobre 2001, ou avant, exception faite des membres de la Réserve supplémentaire, à la Croix du Souvenir; et l'admissibilité de ceux qui sont morts en service.

⁴ On compte parmi les réservistes les membres de la Première réserve, les Rangers canadiens et les officiers du Service d'administration et d'instruction des organisations de cadets (SAIOC).

Un environnement complexe pour les blessés et les malades

La transition est souvent complexe car les maladies et les blessures peuvent tout autant être mentales que physiques. En plus de se trouver face aux problèmes du rétablissement, les militaires doivent affronter l'incertitude de leur avenir hors des FAC. Pour illustrer la gravité des problèmes médicaux de certains militaires, ACC a publié, le 3 juillet 2014, un rapport dont le MDN est co-auteur, intitulé *Santé et bien-être des vétérans des Forces canadiennes – Conclusions de l'Enquête sur la vie après le service militaire* de 2013; ce document fournit des renseignements utiles. On y lit notamment que :

[I]es clients d'ACC ont indiqué des problèmes de santé complexes. Parmi les vétérans participant aux programmes d'ACC, une grande majorité (91 – 92 %) avait au moins un problème de santé physique diagnostiqué par un professionnel de la santé et environ la moitié était aux prises avec au moins un problème de santé mentale. Les deux tiers souffraient de quatre à six problèmes de santé physique et mentale et un cinquième d'entre eux avait un nombre encore plus élevé de troubles comorbides [présence d'au moins deux affections chez une même personne].

L'actuel processus de transition, qui exige des militaires qu'ils reprennent leur récit, les empêche de passer à l'étape suivante de leur vie car il les maintient dans le passé et les distrait de l'avenir.

L'actuel mode de prestation de services est complexe et n'est pas convivial. Les FAC ont publié le *Guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces armées canadiennes et de leur famille*. Le guide dépasse lui-même les 80 pages, ce qui illustre la complexité du sujet, sans parler du labyrinthe de processus à observer et de la multitude de formulaires à remplir.

Les militaires ont à envisager différents services et prestations différents, dont chacun a ses propres critères d'admissibilité, formulaires de demande et processus (voir l'[annexe A](#)).

Pour ajouter aux difficultés qui se posent aux militaires, le mode actuel de prestation de services n'est pas intégré. Il est cloisonné. Les demandes de prestations, autrement dit, ne sont pas coordonnées et les renseignements ne sont pas automatiquement partagés. Chaque flux de demande est indépendant et assujéti à trois jeux différents de règles de traitement.

Les militaires malades ou blessés se retrouvent à chercher leur chemin dans ce labyrinthe de prestations et de services au fil de leur quête pour déterminer lesquels peuvent s'appliquer à leur situation. Ils doivent ensuite remplir une demande distincte pour chaque service ou prestation choisi. Bien que diverses sources proposent un certain degré d'aide, il n'existe pas de personne désignée qui puisse expliquer tous les programmes et services fournis par les FAC, ACC et le RARM. L'[annexe C](#) illustre le mode actuel de prestation de services.

Si on ne prend qu'ACC comme exemple, le militaire doit remplir un formulaire de demande distinct pour chaque programme. Selon les circonstances, il peut avoir à remplir jusqu'à 21 demandes différentes, ce qui revient à 118 pages, comme le montre l'[annexe D](#), parmi les 186 formulaires dont la liste figure sur le site Web d'ACC⁵. Plusieurs de ces formulaires demandent largement les mêmes renseignements. C'est ce fardeau qui est imposé aux militaires malades et blessés.

Il n'existe pas de véhicule promu conjointement par les FAC, ACC et le RARM qui permettrait aux militaires d'obtenir tous les renseignements dont ils ont besoin et de les soumettre de manière à produire toutes les demandes de prestations dont ils ont besoin et auxquelles ils ont droit. Chaque organisation a son propre site Web. Il n'y a pas de partage d'information entre ces sites. Il y a pour chaque militaire trois dossiers et trois gestionnaires de cas.

Les États-Unis et le Royaume-Uni ont mis sur pied, au sein de leurs ministères respectifs de la Défense, une forme de service de « conciergerie » pour aider les militaires en voie de libération pour des raisons médicales, ainsi que leur famille, à se conformer au processus de transition. Ce concierge, qui peut être militaire ou civil, est formé à tous les aspects des programmes et services accessibles pendant et après la transition. Il devient l'unique point de contact des militaires et de leur famille pour tout ce qui a trait aux questions administratives. Le concierge, d'autre part, parcourt pour les militaires la jungle bureaucratique née d'années de changements législatifs, de politique et de programme. L'[annexe E](#) présente un bref survol de cette perspective.

Incertitude

Les militaires canadiens sont libérés des FAC avant l'établissement de leurs prestations médicales et financières.

Comme nous l'avons vu plus haut, il y a un manque de coordination des demandes de prestations parmi trois organisations appelées à les verser : les FAC, ACC et le RARM. Au vu du fardeau qu'ont à porter, en ce moment, les militaires pour prouver, à la satisfaction de l'arbitre d'ACC, que leur maladie ou leur blessure est attribuable au service dans les Forces, certains d'entre eux sont libérés des FAC sans savoir à combien s'élèvera leur revenu ni quels services de santé leur seront prodigués. Cela entraîne pour eux et pour leur famille, déjà déstabilisés par le fait que leur carrière prend fin sur une maladie ou sur une blessure, et qui d'autre part sont susceptibles de souffrir d'une blessure de stress opérationnel, un stress inutile.

⁵ Consulté le 23 juin 2016.

Il n'est pas facile de se concentrer sur son rétablissement quand on s'inquiète d'une interruption possible du revenu et qu'on ignore la hauteur du revenu et des services. Le ministère britannique de la Défense⁶ et le département américain de la Défense⁷ maintiennent tous deux à l'effectif leurs militaires jusqu'à ce que tous les services et prestations soient en place.

Dans une déclaration faite en avril 2016, le Bureau remarquait que certains anciens membres de la Force régulière attendent parfois jusqu'à 14 semaines, après la date de leur libération, et les membres de la Force de réserve, 36 semaines, pour toucher leur pension des Forces armées canadiennes.

⁶ Commodore John Lea, inf. aut., Santé et bien-être, groupe du Chef du personnel militaire, Soutien des militaires, ministère britannique de la Défense, en entrevue en mai 2016.

⁷ Thomas J. Murphy, sous-secrétaire adjoint principal chargé des prestations, Administration des avantages sociaux des anciens combattants, Washington D.C., en entrevue en mai 2016.

RECOMMANDATIONS

Les problèmes que pose le processus de transition sont réels et il y a bien trop longtemps qu'on en parle. Il n'y a pas de solution miracle à l'ensemble des besoins et pressions en matière d'infrastructure. Les recommandations qui suivent constituent un premier pas pratique et peu coûteux en vue de l'amélioration du processus de transition des militaires en cours de libération des FAC pour raisons médicales.

1. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes maintiennent en poste les militaires en voie de libération pour raisons médicales jusqu'à ce que tous leurs services et prestations des Forces armées canadiennes, d'Anciens Combattants Canada et du Régime d'assurance-revenu militaire soient confirmés et instaurés.
2. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes mettent sur pied un programme de type 'conciergerie' à l'intention des militaires en voie de libération pour des raisons médicales; ce service servirait de point de concentration de l'aide à fournir aux militaires et à leur famille pour toutes les questions d'ordre administratif touchant la transition du militaire (voir, à l'annexe F, le processus proposé pour ce service de conciergerie).
3. Il est recommandé que les Forces armées canadiennes dirigent, au moyen d'une approche échelonnée, l'élaboration d'un portail Web protégé. Ce portail contiendrait des renseignements sur tous les programmes et services des Forces armées canadiennes, d'Anciens Combattants Canada et du Régime d'assurance-revenu militaire. Il permettrait également aux militaires de ne saisir leurs renseignements qu'une fois et appliquerait automatiquement ces renseignements à tous les services et prestations correspondant aux besoins du militaire.

RÉPERCUSSIONS SUR LES RESSOURCES

Anciens Combattants Canada n'encourra pas de coûts supplémentaires car le Ministère dispose déjà des ressources nécessaires pour traiter les demandes de prestations et de services. Toute économie reconnue résultant de ces modifications devra être réinvestie dans d'autres améliorations des services.

Les Forces armées canadiennes devront accepter un léger coût supplémentaire. Comme on l'a vu plus haut, elles sont déjà en mesure de déterminer l'attribution du préjudice au service militaire dans différents autres buts. Il ne sera pas nécessaire de consacrer beaucoup de temps à la prise de décision sur bon nombre des 1 500 dossiers en cours car ACC considère automatiquement comme attribuables au service les maladies contractées ou les blessures subies pendant que le militaire était en service spécial.

Le coût annuel estimé d'un service de conciergerie pour les 1 500 militaires en voie de libération pour raisons de santé s'élève à quelque 4,73 millions de dollars. Ce coût repose sur la norme d'ACC, soit un ratio gestionnaire de cas/client de 1:25, ce qui revient à 60 nouveaux membres du personnel embauché ou retenu à contrat par les FAC au taux salarial médian d'un poste administratif civil (AS-05).

Le coût d'élaboration d'un portail protégé sera couvert par les économies résultant au fil des ans du recours à des moyens plus efficaces et plus efficaces de traitement des demandes de prestations.

La décision de maintenir les militaires à l'effectif jusqu'à la confirmation et à l'établissement de leurs prestations et services sera facile à prendre une fois l'arriéré existant de demandes de pensions traité et une fois instaurées les améliorations aux processus de transition, notamment les améliorations recommandées dans le présent rapport.

Il ne devrait pas être nécessaire de hausser les budgets annuels combinés de 22,27 milliards de dollars de défense (ministère de la Défense nationale, Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada)⁸ du gouvernement du Canada pour les adapter à une nouvelle contrainte budgétaire de 0,0002 p. 100.

⁸ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Rapports sur les plans et les priorités de 2016-2017, *Dépenses prévues* d'Anciens Combattants Canada, du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.

CONCLUSION

Une bonne part des complexités qui se présentent aux militaires en transition résulte de l'ajout, au fil de plusieurs années, de prestations et de services, assorti à l'adoption concomitante de lois et de règlements d'habilitation de la fourniture des prestations et services. Le mode actuel de prestation de services ne fournit pas un soutien adéquat aux militaires malades et blessés, en transition vers la vie civile, qui doivent se frayer un chemin parmi les prestations et services offerts et dans le travail administratif exigé. Le mode recommandé de prestation de services expliqué à l'annexe F aborde plus avant les problèmes sous-jacents ayant donné lieu au présent rapport.

Les constatations découlant du présent examen attirent l'attention vers un certain nombre de points fondamentaux qui posent des défis à la réussite de la transition des FAC aux programmes et services d'ACC :

- les militaires blessés et malades doivent prouver à ACC que leur maladie ou leur blessure est attribuable à leur service dans les Forces ou que ce service l'a aggravée alors que les FAC sont en possession de tous les renseignements médicaux et personnels nécessaires pour appuyer la demande;
- les systèmes d'information des FAC, d'ACC et du RARM n'ont aucun lien entre eux;
- les militaires se noient dans la paperasserie : la complexité des programmes et processus est écrasante pour des militaires qui vont bien; c'est dire ce qu'ils sont pour des militaires malades ou blessés dont certains, par surcroît, peuvent souffrir de blessures de stress opérationnel;
- une incertitude se crée quand un militaire est libéré des FAC avant que tous ses services et prestations aient été confirmés et établis.

Les recommandations qui figurent au présent rapport marquent un virage important pour les militaires libérés pour raisons médicales. Le sentiment de sécurité et la paix de l'esprit qui s'installent normalement quand on sait qu'on continuera de toucher sa solde des FAC jusqu'à ce que tous les services et prestations soient établis réduiront nettement les stress inutiles, ce qui permettra aux militaires de se concentrer sur le rétablissement de leur santé et de passer à la prochaine étape de leur vie. Les recommandations susmentionnées sont essentielles à la création d'un nouveau mode de prestation de services plus opportun et plus conforme aux besoins des militaires.

Le vérificateur général du Canada a exprimé, dès l'automne 2012, d'importantes préoccupations quant au processus de transition. Depuis lors, environ 5 500 militaires ont été libérés des FAC pour raisons médicales et ont non seulement à lutter contre leur maladie ou contre les effets de leurs blessures, mais également à se battre dans un processus de transition exagérément complexe et très obscur. Il est compréhensible que les médias s'intéressent souvent à des militaires qui passent entre les mailles du filet – parfois avec des résultats catastrophiques – parce que le processus de transition les a laissés tomber quand ils avaient le plus grand besoin d'aide.

Le premier ministre du Canada, le ministre de la Défense nationale, le ministre d'Anciens Combattants Canada, l'actuel et l'ancien chefs d'état-major de la défense, le vérificateur général du Canada et l'ombudsman des vétérans ont tous exprimé des réserves quant au processus de transition.

Pour reprendre les mots du général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense, dans son allocution devant l'Institut de la Conférence des associations de la défense, en février 2016, sur la question de la transition harmonieuse :

Nous ne devons pas nous contenter de vœux pieux dans ce dossier. Il faut que nous agissions.

Annexe A | Soutien des membres, anciens et actuels, blessés et malades, des Forces armées canadiennes

SOUTIEN PROPOSÉ PAR LE MDN ET PAR LES FAC	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX MILITAIRES ACTIFS (avant la libération)	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX ANCIENS MILITAIRES (après la libération)
Gestion des cas des Forces canadiennes (FC)	X	
Soins de santé complets	X	
Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels	X	
Soutien social aux blessés de stress opérationnel (SSBSO)	X	X
Centres de ressources pour les familles des militaires	X	X (pilote)
Réseau de soutien aux familles par les pairs (dans les cas de SSBSO)	X	
Services d'aumônerie	X	
Programme <i>Sans limites</i>	X	X
Programme de réadaptation professionnelle à l'intention des militaires actifs	X	
Programme d'aide aux membres des FAC	X	X
Régime d'assurance mutilation accidentelle (RAMA) (du RARM)	X	
Remboursement des frais de scolarité	X	
Programme de perfectionnement des compétences	X	
Service de préparation à une seconde carrière	X	
Programme de retour au travail des FAC	X	

SOUTIEN PROPOSÉ PAR LE MDN ET PAR LES FAC	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX MILITAIRES ACTIFS (avant la libération)	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX ANCIENS MILITAIRES (après la libération)
Unités interarmées de soutien du personnel/Centres intégrés de soutien du personnel	X	X
Services de transition des Forces armées canadiennes	X	X
Services financiers du RARM – Invalidité de longue durée (ILD)	X (couverture seulement)	X (couverture + paiement)
Services financiers du RARM, Programme de réadaptation professionnelle (ILD)	X	X
Prestations pour modification du domicile	X	
Prestations pour le déménagement lors de la modification du domicile	X	
Prestations pour modification du véhicule	X	
Prestations pour aide à domicile	X	
Prestations pour soins auxiliaires	X	
Prestations pour services d'aidant	X	
Prestations pour accompagnateur désigné	X	
Prestation pour déplacement du plus proche parent	X	
Programme <i>En route vers la préparation mentale</i>	X	
Indemnité – Perte d'indemnités opérationnelles	X	
Assurance-vie temporaire du RARM	X	X

SOUTIEN PROPOSÉ PAR ANCIENS COMBATTANTS CANADA (ACC)	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX MILITAIRES ACTIFS (avant la libération)	SOUTIEN ACCESSIBLE AUX ANCIENS MILITAIRES (après la libération)
Services de gestion des cas d'ACC	X	X
Prestations de traitement pour l'état attribué 1 (si le MDN n'y pourvoit pas)	X	
Prestations de traitement pour l'état attribué		X
Centres intégrés de soutien du personnel	X	X
Entrevue de transition	X	
Cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel	X	X
Soutien social aux blessés de stress opérationnel	X	X
Service d'aide d'ACC	X	X
Indemnité d'invalidité	X	X
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	X	X
Services de transition de carrière	X	X
Régime de soins de santé de la fonction publique		X
Soins de longue durée		X
Services de réadaptation (médicale, psychosociale, professionnelle)		X
Avantages financiers (par exemple : perte de revenus, allocation pour invalidité permanente, prestation de retraite supplémentaire forfaitaire, soutien du revenu des FC)		X

Annexe B | Régime d'assurance-revenu militaire

Le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) est une division des Services de bien-être et de moral des Forces canadiennes⁹. Il propose des solutions financières adaptées et sans parti pris à plus de 150 000 membres actuels et anciens des FAC.

Les programmes et services offerts comprennent :

- des services relatifs à l'invalidité de longue durée (y compris la réadaptation professionnelle);
- une assurance-vie temporaire;
- des services de conseil financier (aide réparatrice à la résolution des difficultés financières avec accès à des prêts et à des subventions tirés sur le fonds d'aide au personnel des Forces);
- des formations en gestion financière (à l'intention des recrues et des élèves-officiers);
- des services de planification financière et d'investissement (fonds mutuels proposés par l'entremise de FundEx Investments Inc.)
- le régime d'épargne-retraite collectif des Forces canadiennes.

La couverture RARM – Invalidité de longue durée (RARM ILD) est parrainée par le Conseil du Trésor du Canada, qu'administre la Financière SISIP, et qui a pour assureur Manulife Financial¹⁰. Le régime de couverture de l'invalidité de longue durée vise à donner une protection du revenu de substitution; il verse aux anciens combattants 75 p. 100 de leur solde antérieure à la libération, moins des réductions en cas de libération pour raisons médicales ou, si le militaire n'est pas libéré pour raisons médicales, s'il se qualifie à titre de personne totalement invalide¹¹.

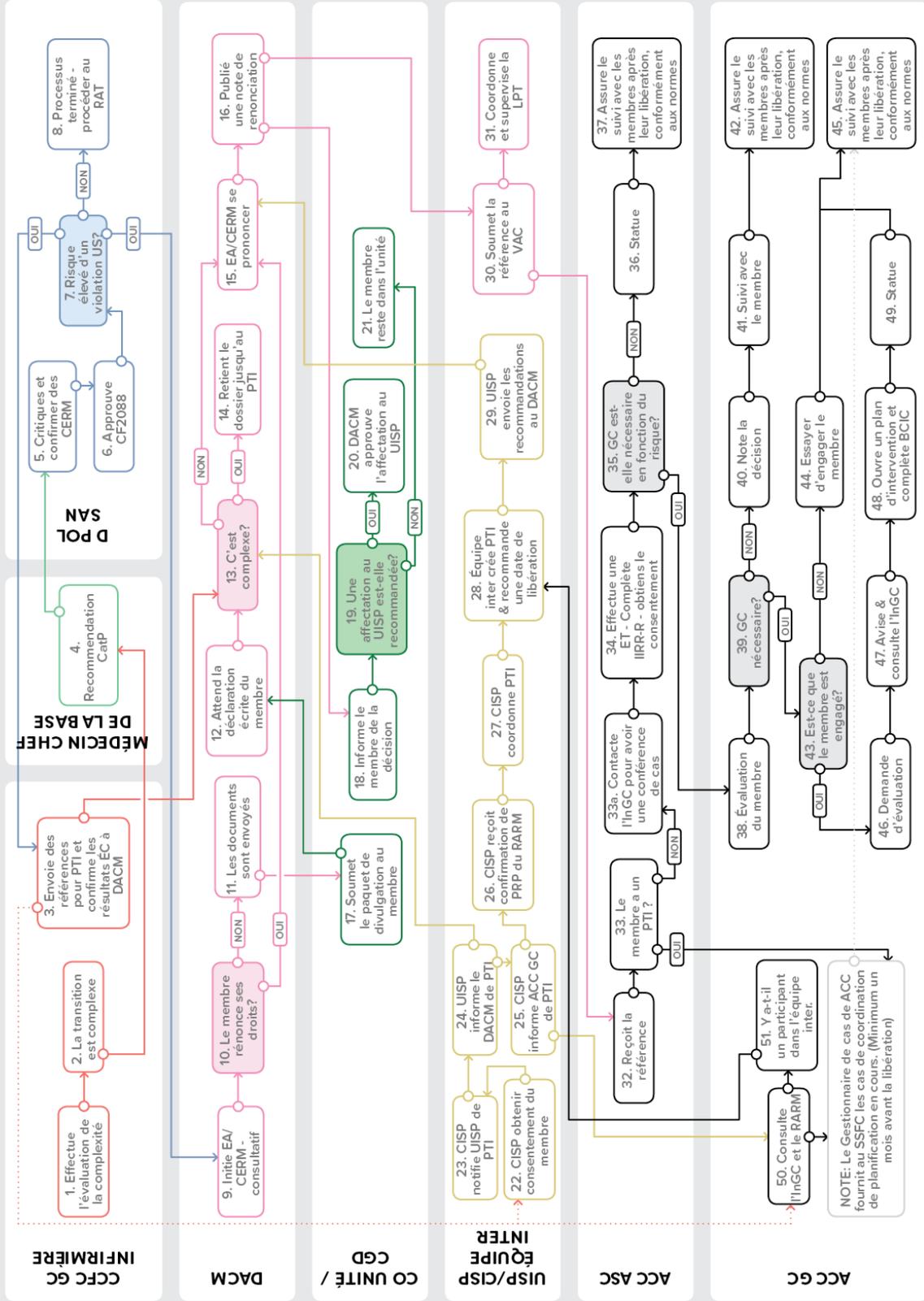
⁹ Régime d'assurance-revenu militaire. Source : https://www.cfmws.com/en/aboutus/le_RARMfs/pages/default.aspx, consulté en mai 2016.

¹⁰ Régime d'assurance-revenu militaire Réadaptation professionnelle. Source : https://www.cfmws.com/en/aboutus/le_RARMfs/insurance/pages/vocational-rehabilitation-program.aspx, consulté en mai 2016.

¹¹ On entend par « invalidité totale » le cas d'une personne qui a été libérée des FAC et pour laquelle il existe des preuves médicales claires et objectives confirmant qu'elle est frappée d'invalidité par suite d'un handicap physique ou mental en phase active que la profession médicale est en mesure de reconnaître et qui l'empêche d'effectuer toute tâche ou d'occuper tout emploi effectivement rémunérateur auquel elle est raisonnablement qualifiée et auquel ses études, sa formation ou son expérience l'ont préparée. L'invalidité totale donne droit aux prestations d'invalidité de longue durée Régime d'assurance-revenu militaire. Source : <https://www.cfmws.com/fr/AboutUs/SISIPFS/Insurance/Pages/Long-Term-Disability.aspx>, consulté en mai 2016.

Annexe C | Organigramme du processus actuel

ANNEXE C - ORGANIGRAMME DU PROCESSUS ACTUEL



Annexe D | Formulaire de demande d'Anciens Combattants Canada¹²

Titre de la demande	Nombre de pages
Demande de services de transition de carrière	5
Demande d'indemnité pour blessure grave	4
Demande de prestations d'invalidité	5
Demande d'allocation pour perte de revenus	5
Demande d'allocation/de supplément pour déficience permanente	5
Demande d'allocation de sécurité du revenu de retraite	7
Demande de prestation de retraite supplémentaire	2
Demande d'allocation d'ancien combattant du fonds d'aide/fonds fiduciaire/fonds de secours	6
Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes – Demande initiale	5
Demande de dépôt direct	3
Demande d'allocation pour relève d'un aidant familial	6
Questionnaire médical général	4
Questionnaire médical – Activités de la vie quotidienne	12
Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) – Admissibilité des clients d'Anciens combattants Canada (ACC)	6
Questionnaire sur la qualité de vie (QV)	4
Demande de réadaptation et d'assistance professionnelle	8
Demande de services de réadaptation et d'assistance professionnelle	22
Demande d'allocation vestimentaire, d'allocation pour soins, d'allocation d'incapacité exceptionnelle	1
Déclaration prescrite par la loi	2
Entente entre ACC et le client	1
Demande de participation au Programme pour l'autonomie des anciens combattants	5
NOMBRE TOTAL DE PAGES	118

¹² Anciens Combattants Canada, *Formulaire*. Source : <http://www.veterans.gc.ca/fra/formulaires>, consulté le 23 juin 2016.

Annexe E | Ce qui se fait à l'étranger

Royaume-Uni¹³

Le ministère britannique de la Défense gère une part de la responsabilité de l'administration de certaines prestations pour anciens combattants. Il a établi un partenariat avec un entrepreneur civil, nommé Right Management, pour fournir un ensemble de services nommé Career Transition Partnership (CTP) conçu pour offrir aux militaires un processus de rétablissement personnalisé et pertinent. Cette approche confère aux militaires sortants¹⁴ l'avantage du soutien plus harmonieux d'un seul point de contact de préférence à celui d'un certain nombre d'organisations différentes. Tous les militaires sortants recourent à CTP, sans égard à la durée de leur service et quel que soit le motif de leur libération. Au Royaume-Uni, les instances militaires déterminent si la maladie ou la blessure est liée au service et, ce faisant, soulagent le militaire du fardeau de la preuve de cette relation au Service des anciens combattants du ministère. Un élément clé d'appui leur vient de la « capacité de rétablissement de la Défense », où tous les militaires blessés ou malades se voient attribuer un agent personnel de rétablissement. Cet agent, qui est embauché par le ministère de la Défense, peut être militaire ou civil et est l'unique point de contact du militaire sortant et de sa famille. La fonction clé de l'agent consiste à coordonner l'action des différentes organisations qui participent au plan de rétablissement du militaire. Les militaires ne sont pas libérés des forces avant que tous les aspects de leur plan de rétablissement soient arrêtés.

États-Unis¹⁵

Les États-Unis ont deux départements distincts, celui de la Défense et celui des Affaires des vétérans (VA), qui collaborent pour appuyer la transition, de la vie militaire à la vie civile, des militaires sortants.

Le département de la Défense et VA ont instauré l'Integrated Disability Evaluation System (IDES) en 2008¹⁶. Ils collaborent pour rendre l'évaluation de l'incapacité plus simple, plus harmonieuse, plus rapide et plus juste.

L'IDES prévoit un seul ensemble d'examen et une seule évaluation de l'incapacité, dont les deux départements se servent. Le département de la Défense recourt au système pour décider si les militaires qui ont été blessés ou sont tombés malades demeurent aptes au service. Si tel n'est pas le cas, il leur attribue une cote d'invalidité de VA avant leur libération. Cette cote indique au militaire le montant de la solde et des prestations qu'il obtiendra de VA. Au moment de la libération, VA finalise la décision et attribue officiellement les prestations.

Il existe, pour conférer au système rapidité et équité, un certain nombre de raccourcis comme des comités informels et des processus plus longs pour lesquels le militaire peut opter ainsi que des possibilités d'obtenir, pendant le processus, la révision de décisions. Des officiers de liaison du Conseil d'évaluation physique du département de la Défense et des

¹³ Ministère britannique de la Défense, *A Welfare Guide for the Service Leaver: Transition to Civilian Life*. Source : http://www.army.mod.uk/documents/general/ADR002441_TransitionToCivilianLifeWeb.pdf, consulté en juin 2016.

¹⁴ Le vocable « leaver » désigne au Royaume-Uni un militaire en cours de libération du service militaire.

¹⁵ Département américain des Affaires des anciens combattants. Source : <http://www.benefits.va.gov/benefits/>, consulté en juin 2016.

¹⁶ Département américain de la Défense, *Office of Warrior Care Policy*. Source : <http://warriorcare.dodlive.mil/disability-evaluation/ides/>, consulté en mai 2016.

coordonnateurs du service militaire orientent les militaires. Un conseiller juridique est aussi accessible au militaire sortant s'il conteste la décision.

Cet arrangement coopératif entre le département de la Défense et VA, dont fait partie un portail électronique des avantages sociaux proposant des renseignements des deux départements, s'efforce de produire une transition harmonieuse pour les militaires blessés et malades au sortir de la vie militaire.

Le portail électronique des avantages sociaux permet aux militaires d'ouvrir une séance en direct et de demander des prestations et des services aux deux départements, car les antécédents de santé et de personnel de toute sa carrière militaire lui sont accessibles dans ce portail.

Si un militaire ne satisfait pas aux exigences du service, le département de la Défense détermine si, oui ou non, la maladie ou la blessure résulte de son service. D'autre part, comme le militaire a subi un examen médical complet pendant qu'il était en service actif, le fardeau de prouver à VA que l'état médical existait pendant le service actif ne retombe pas sur le militaire. Les militaires continuent de toucher leur solde du département de la Défense jusqu'à ce que les mesures de transition soient établies.

Australie¹⁷

La Défense australienne fournit une gamme de services de soutien qui aident ceux de ses membres qui comptent quitter les forces à réaliser leur transition vers la vie civile.

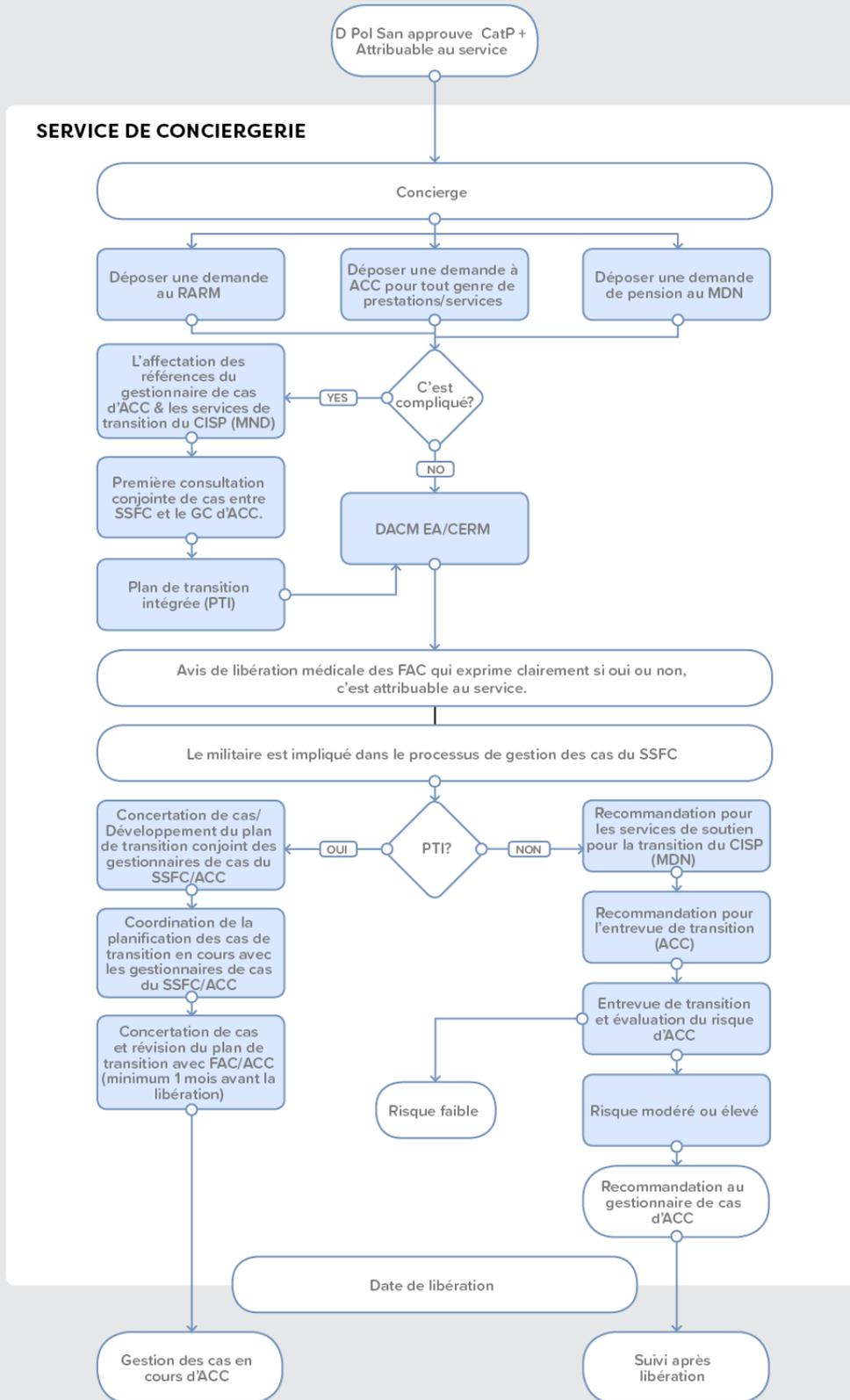
Les Centres de transition de la Défense australienne sont l'un de ces soutiens clés. Ils sont tenus par des fonctionnaires qui aident les militaires et leur famille à reprendre en douceur la vie civile. Ces centres se trouvent un peu partout en Australie, ordinairement près des grands établissements de défense ou dans leurs murs. La visite directe est possible là où il n'y a pas de centre.

Ce personnel prodigue conseils et soutien :

- en guidant les militaires au fil des exigences administratives;
- en adaptant le processus selon la nature et les circonstances de la transition;
- en informant les militaires des avantages fournis par la Défense auxquels ils peuvent avoir droit;
- en fournissant des avis sur les services fournis par d'autres ministères et par des organismes externes.

¹⁷ Forces australiennes, *ADF Transition Handbook*. Source : <http://www.defence.gov.au/DCO/Transitions/ADF-Transition-Handbook.pdf>, consulté en mai 2016.

Annexe F | Processus administratif proposé



Annexe G | Portée et méthodologie

La portée du présent examen consistait à étudier et à analyser le mode de prestation de services du point d'attribution du préjudice au service militaire au point de transition vers la vie civile ainsi qu'à formuler des recommandations sur un concept de mode de prestation de services qui tiendra compte de l'efficacité, de l'efficience et d'une issue positive du point de vue du militaire, tout en confiant à un ministère le pouvoir de détermination de l'attribution.

La méthodologie de l'examen a consisté à étudier plusieurs secteurs d'intérêt. Elle a compris un examen des lois, politiques et processus administratifs actuels des FAC et d'ACC liés à la transition de militaires malades et blessés des Forces à la vie civile. La recherche a porté sur les pratiques administratives d'organisations ayant des mandats comparables : le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail, qu'administre Travail Canada, des programmes provinciaux choisis d'indemnisation des accidentés du travail et les pratiques actuelles d'alliés clés de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN), comme les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni.

La recherche a englobé une revue de la documentation, des recherches sur le Web et, dans certains cas, des conférences téléphoniques avec des intervenants clés ayant des responsabilités de programme dans des compétences applicables.

Annex H | Réponse du ministre

M. Gary Walbourne
Ombudsman
Bureau de l'Ombudsman de la Défense
nationale et des Forces canadiennes
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Monsieur Walbourne,

Je vous remercie de votre lettre datée du 12 août 2016, avec laquelle était joint un exemplaire de votre rapport intitulé *Simplification du modèle de prestation de services pour les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés pour raisons médicales*. Votre apport à ces questions est important et j'apprécie vos recommandations.

Je note dans le rapport que l'examen repose sur l'hypothèse selon laquelle les Forces armées canadiennes (FAC) détermineront si une maladie ou une blessure est attribuable au service du militaire dans les Forces, ou est aggravée par ce service, et voulant qu'Anciens Combattants Canada (ACC) accepte cette détermination à titre de preuve suffisant à étayer une demande de prestations. À ce sujet, ma position est la même que celle que j'ai formulée dans la lettre que je vous ai adressée le 2 août 2016.

En ce qui concerne votre première recommandation, même si ACC est bien établi et a les ressources pour s'acquitter de cette tâche, le résultat souhaité devrait être obtenu grâce aux améliorations qu'on apporte actuellement aux services de transition améliorés. Le ministère de la Défense nationale s'est engagé à travailler avec ACC pour améliorer le processus touchant les membres libérés, et cet engagement est inébranlable. Je suis heureux de vous informer que la directive de mise en œuvre pour un processus de transition combiné entre les FAC et ACC a été signée le 27 juillet 2016 et est actuellement mise en place par les FAC. Soyez assuré que nous travaillons activement à une transition « sans embûches » pour les membres des FAC qui sont libérés à cause d'une maladie ou blessure, ou qui quittent les Forces pour d'autres raisons.

En ce qui concerne votre deuxième recommandation, l'idée d'un service de conciergerie, qui permettrait aux membres des FAC de passer facilement à travers le processus de transition, est excellente, les FAC et ACC se penchent actuellement sur la question. Jusqu'à maintenant, l'Unité interarmées de soutien au personnel (UISP) a fourni bon nombre de ces services. L'UISP se penche actuellement sur la stratégie à adopter pour servir ses clients le mieux possible. De nombreuses initiatives sont en cours au sein des FAC et d'ACC afin d'assurer que les militaires sont bien pris en charge, bien informés et bien préparés au moment de faire la transition.

Quant à la dernière recommandation, l'idée d'un portail protégé est elle aussi valable. Les FAC se penchent activement sur cette idée.

Je vous remercie encore une fois de m'avoir fait parvenir un exemplaire de votre rapport. Merci encore de votre soutien continu envers les hommes et les femmes en uniforme et leurs familles respectives.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'honorable Harjit S. Sajjan, c.p., OMM, MSM, CD, député