



RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Monsieur Kevin Sorenson, député
Président
Comité permanent des comptes publics
Sixième étage, 131, rue Queen
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6
Canada

Monsieur,

Conformément à l'article 109 du *Règlement de la Chambre des communes*, nous avons le plaisir de vous transmettre la réponse du gouvernement au rapport de votre comité qui s'est penché sur le *Chapitre 3 — Les services de santé mentale pour les vétérans, rapport du vérificateur général du Canada présenté à l'automne 2014*.

C'est avec intérêt que nous avons pris connaissance de votre rapport. Selon la recommandation formulée dans le rapport, Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale doivent fournir à votre comité un bilan des progrès qu'ils ont faits à l'égard du suivi des sept recommandations du Bureau du vérificateur général formulées dans le chapitre 3 de son rapport présenté à l'automne 2014. Ainsi, la présente lettre a pour objet d'attester que le gouvernement accepte les recommandations du vérificateur général, de faire état des progrès à l'égard de leur mise en œuvre et de vous fournir un aperçu de plusieurs autres initiatives, programmes et services de santé mentale mis sur pied par les deux ministères.

Le *Chapitre 3 — Les services de santé mentale pour les vétérans, rapport du vérificateur général du Canada présenté à l'automne 2014* contenait sept recommandations. Chacune d'elle est abordée séparément dans la présente.

Recommandation 3.33 – Anciens Combattants Canada devrait analyser le processus de demande de prestations d'invalidité, quantifier et documenter les obstacles qui ralentissent ce processus et prendre des mesures correctives. Le Ministère devrait en particulier aider les vétérans qui auraient besoin d'assistance supplémentaire pour compléter le processus de demande.

Réponse à la recommandation 3.33

- L'un des obstacles au traitement rapide des demandes de prestations d'invalidité est la nécessité de photocopier les états de service militaire et de les acheminer à Anciens Combattants Canada. La numérisation des états de service, une pratique maintenant bien établie, a grandement amélioré le processus. Le délai d'obtention de ces documents est actuellement inférieur à 20 jours, une nette augmentation depuis 2013-2014, lorsque le délai était de 70 à 90 jours.
- Des modèles de prise de décisions fondées sur des données probantes ont été conçus afin de simplifier les décisions sur l'admissibilité des demandeurs ayant des affections moins complexes, comme l'hypoacousie, les acouphènes et les troubles musculo-squelettiques. Ces derniers figurent tous les ans parmi les cinq affections faisant le plus souvent l'objet d'une demande de prestations d'invalidité.

- Une stratégie exhaustive de formation et d'apprentissage a été mise en œuvre pour veiller à augmenter le nombre d'arbitres capables de rendre des décisions éclairées à l'égard de demandeurs ayant des problèmes de santé mentale complexes ou ayant été exposés à des traumatismes.
- Les étapes du processus de présentation de demandes ont été regroupées de sorte qu'il y ait moins de transferts et que les décisions puissent être rendues pendant le processus de réception.
- Au cours des prochains mois, le Ministère cherchera à simplifier davantage les outils de détermination de l'admissibilité et d'évaluation et à simplifier les exigences en matière d'éléments de preuve. Il visera également à réduire le nombre de formulaires de demande et de questionnaires médicaux envoyés aux vétérans et à leur famille et à en réduire la complexité.
- En 2015, Anciens Combattants Canada a annoncé qu'il embaucherait 101 personnes pour accélérer le processus décisionnel lié aux demandes de prestations d'invalidité.

Recommandation 3.37 – La Défense nationale et les Forces armées canadiennes devraient prendre d'autres mesures pour accélérer le transfert de leurs dossiers de service et de leurs dossiers médicaux à Anciens Combattants Canada.

Réponse à la recommandation 3.37

- La Défense nationale, les Forces armées canadiennes, Bibliothèque et Archives Canada et Services publics et Approvisionnement Canada ont collaboré à l'établissement d'une approche de la prestation de services qui est axée sur les plateformes électroniques et numérisées pour le traitement plus rapide des documents médicaux relatifs au service.
- Des services de transition améliorés ont été mis en œuvre dans les 24 centres intégrés de soutien du personnel des Forces armées canadiennes en septembre 2015. Grâce à ces services, les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada entament un dialogue avec les militaires en voie de libération pour raisons médicales six mois avant leur libération et commencer l'entrevue de transition en personne et, au besoin, font de la planification conjointe de cas.
- Afin de traiter les dossiers en retard, la Défense nationale a renforcé ses capacités en embauchant des employés qu'il a affectés à un endroit centralisé pour accélérer l'envoi d'états de service numérisés à Anciens Combattants Canada. Cet effectif stable examine, caviarde et traite les dossiers médicaux des membres des Forces armées canadiennes avant de les transmettre à Anciens Combattants Canada. Cette initiative a permis de réaliser des gains d'efficacité, d'accélérer le processus, de réduire les délais d'attente relatifs aux décisions sur l'admissibilité aux programmes et, par conséquent, d'améliorer l'accès des vétérans aux services de santé mentale.
- Depuis octobre 2014, le délai de transfert moyen d'un dossier de la Défense nationale à Anciens Combattants Canada est passé de 52 jours à 19 jours, et ce, pour des raisons technologiques et de dotation.

Recommandation 3.42 – Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel à la mise en place de solutions pour assurer un accès en temps opportun aux évaluations psychologiques et psychiatriques.

Réponse à la recommandation 3.42

- Le nombre de séances de consultation psychologique (y compris pour le soutien en cas de deuil) offertes par le Service d'aide d'Anciens Combattants Canada est passé de 8 à 20.

- Le financement quasi législatif du réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel a été rehaussé afin d'accorder aux cliniques des fonds additionnels pour embaucher d'autres professionnels de la santé mentale.
- Une nouvelle clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel a ouvert ses portes en Nouvelle-Écosse en novembre 2015.
- La capacité de la clinique satellite pour traumatismes liés au stress opérationnel du Grand Toronto a été renforcée, et une nouvelle clinique satellite pour traumatismes liés au stress opérationnel ouvrira bientôt au sud de Montréal. Il y a également, rappelons-le, des cliniques satellites déjà établies à St. John's (T.-N.-L.), à Chicoutimi (Qc), à Pembroke et Brockville (Ont.) et à Kelowna et Victoria (C.-B.). S'ajoutent à ces cliniques le réseau de sept centres de soutien pour trauma et stress opérationnels des Forces armées canadiennes à l'intention des militaires.
- Le programme Premiers soins en santé mentale sera mis en œuvre à l'échelle du pays à compter de juin 2016. Il visera à améliorer les connaissances en santé mentale des vétérans canadiens et des membres de leur famille qui sont touchés par un problème de santé mentale.
- Les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel utilisent un portail Web sur les traumatismes liés au stress opérationnel pour mesurer (en pourcentage) leur respect des normes de service en matière de délais d'attente. Elles établissent des rapports semestriels afin de cerner les améliorations requises.
- Des normes de service à l'égard des délais d'attente pour l'accès aux évaluations et aux traitements psychologiques et psychiatriques ont été établies. Les voici :
 - 80 % des évaluations des clients sont effectuées par les cliniques dans les 30 jours;
 - 80 % des clients commencent leur traitement dans les 30 jours;
 - 80 % des clients ont accès à des soins psychiatriques, au besoin, dans les 60 jours.
- Des critères visant à mesurer et à réduire au minimum les délais d'attente ont été conçus.
- En outre, Anciens Combattants Canada a embauché 15 coordonnateurs du soutien par les pairs additionnels pour le programme Soutien social; blessures de stress opérationnel afin de sensibiliser les membres et les vétérans des FAC, ainsi que leur famille, et de veiller à ce qu'ils aient accès au soutien par les pairs dont ils ont besoin, où qu'ils habitent au pays.

Recommandation 3.43 – La Défense nationale et les Forces armées canadiennes devraient travailler avec les centres de soins pour trauma et stress opérationnels à la mise en œuvre de solutions pour donner un accès en temps opportun aux évaluations psychologiques et psychiatriques.

Réponse à la recommandation 3.43

- La Défense nationale surveille les délais d'attente sur une base mensuelle afin de déterminer les facteurs qui contribuent au dépassement des normes de service.
- La nouvelle clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel en Nouvelle-Écosse sera en mesure d'offrir des services de télésanté mentale aux personnes habitant des régions mal desservies. Cela aidera les personnes ayant de la difficulté à se rendre à la clinique d'avoir un meilleur accès à ses services.
- En outre, la Défense nationale s'attaque aux problèmes de santé mentale, notamment en étendant le programme de formation En route vers la préparation mentale à tous les membres des Forces armées canadiennes et à leur famille. Dix-sept employés et professionnels de la santé additionnels ont été recrutés et formés pour offrir le programme.

Recommandation 3.47 – Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) afin de déterminer si les raisons qui ont conduit le Tribunal à rendre des décisions favorables au terme du processus de révision ou d’appel indiquent qu’il est nécessaire de modifier le processus de demande.

Réponse à la recommandation 3.47

- L’examen et l’analyse d’un ensemble de décisions favorables du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ont été réalisés en 2015. L’examen a révélé : 1) que, contrairement au processus de présentation de demandes au niveau du Ministère, le premier palier de révision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) permet aux demandeurs de livrer un témoignage oral en plus de faire une demande écrite, ce qui semble avantager le demandeur; 2) que la possibilité de fournir de nouveaux éléments de preuve au stade d’appel est un facteur et 3) que la clarification des politiques opérationnelles améliorerait l’uniformité des décisions rendues par le Ministère et le Tribunal.
- Depuis lors, Anciens Combattants Canada a modifié ses processus décisionnels internes. Dorénavant, on communiquera avec les demandeurs avant de rendre une décision défavorable pour qu’ils aient l’occasion de fournir des éléments de preuve supplémentaires. Le Ministère évaluera les résultats de ce nouveau processus pour voir si le nombre de décisions renversées au stade d’appel diminue. Les politiques opérationnelles sont en voie de clarification afin d’améliorer l’uniformité des décisions.
- Des représentants du Ministère, notamment des Politiques, des Opérations et de la Gestion des programmes et de la prestation des services, se réunissent chaque trimestre avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour discuter de constatations découlant de l’examen et de l’analyse des décisions renversées.

Recommandation 3.58 – Anciens Combattants Canada devrait mettre à jour sa stratégie de sensibilisation pour y inclure les médecins de famille. Le Ministère devrait également adopter une stratégie qui répond aux besoins de tous les publics cibles.

Réponse à la recommandation 3.58

- Le Plan annuel de sensibilisation 2014-2015 d’Anciens Combattants Canada a été mis au point. Il vise notamment les membres de la Force régulière et de la Force de réserve des Forces armées canadiennes, les vétérans, les membres de leur famille et les médecins de famille.
- On a organisé des ateliers avec les médecins de famille et les omnipraticiens afin de trouver les moyens les plus efficaces de les informer des programmes et services d’Anciens Combattants Canada.
- Un groupe de travail ayant une vaste représentation a été mis sur pied pour mettre en œuvre les recommandations ainsi que pour concevoir de nouveaux outils et de nouvelles approches.

Recommandation 3.67 – Anciens Combattants Canada devrait évaluer l’efficacité de sa Stratégie en matière de santé mentale et faire rapport à ce sujet, ainsi qu’établir des mesures de rendement pour évaluer la réussite de la stratégie et des activités de sensibilisation à l’intention des vétérans aux prises avec des troubles mentaux.

Réponse à la recommandation 3.67

- La Stratégie en matière de santé mentale d'Anciens Combattants Canada a été examinée et mise à jour; elle est en train d'être mise en œuvre.
- Anciens Combattants Canada établira des mesures additionnelles en vue d'améliorer l'évaluation de l'efficacité de la Stratégie en matière de santé mentale.
- Un système électronique appelé SSRSC, disponible dans toutes les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, permet d'enregistrer les résultats des traitements des patients. Les renseignements recueillis par le SSRSC sont utilisés par les cliniciens pour évaluer les progrès des patients. Les cliniciens s'en servent également pour évaluer le plan de traitement avec le patient et pour l'adapter, au besoin. Avec le temps, les renseignements recueillis par le SSRSC permettront d'évaluer l'efficacité des modalités de traitement utilisées par les cliniques et de les adapter en vue d'améliorer les résultats des patients.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, Anciens Combattants Canada offre des services et de mesures de soutien en santé mentale aux vétérans et à leur famille, grâce à son approche de continuum des soins complet. En voici la liste :

- l'accès à des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle, à des avantages financiers et médicaux, à des indemnités d'invalidité et à des services de transition de carrière offerts en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants;
- des services de transition, qui peuvent débuter six mois avant la libération du militaire; les militaires et les vétérans ont un accès à guichet unique aux soins et au soutien offerts dans les 24 centres intégrés de soutien du personnel;
- des entrevues de transition pour les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et leur famille visant à réduire au minimum les lacunes dans la prestation de services et à assurer une transition harmonieuse;
- des services de gestion de cas pour les vétérans et les membres à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada ayant des besoins complexes;
- des professionnels de la santé mentale communautaires autorisés, répartis à l'échelle du pays;
- des gestionnaires de soins cliniques communautaires autorisés fournissant des services de gestion de cas intensive;
- l'accès à des équipes de traitement multidisciplinaires en clinique externe, et à des centres de traitement spécialisés en établissement pour les vétérans aux prises avec des traumatismes liés au stress opérationnel et des problèmes d'abus d'alcool ou autres drogues;
- des services de pastorale non confessionnels offerts aux vétérans et à leur famille par l'entremise du Programme de service de pastorale;
- une série d'applications en ligne et mobiles gratuites;
- une formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide à l'intention des gestionnaires de cas et du personnel de première ligne d'Anciens Combattants Canada à l'échelle du pays;
- une stratégie de prévention du suicide, élaborée par Anciens Combattants Canada et la Défense nationale, à l'intention des membres et des vétérans des Forces armées canadiennes.

De même, la Défense nationale attache la plus haute importance au soutien et aux soins offerts à nos militaires malades ou blessés. De plus, la Défense nationale améliore progressivement les services de

santé mentale pour les membres des Forces armées canadiennes, en s'attaquant à la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale, en améliorant l'accès aux services de santé mentale, en accroissant le soutien aux familles et en mettant mieux à profit la technologie et la recherche. La Défense nationale a également dirigé l'élaboration de plusieurs initiatives conjointes de plus petite envergure avec ACC en vue d'améliorer les soins de santé mentale offerts aux vétérans et aux membres des FAC. Elles comprennent la mise sur pied d'un comité d'experts en santé mentale chargé d'examiner et de valider les programmes de santé mentale et les activités de prévention du suicide du ministère de la Défense nationale/des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada; l'accroissement du soutien à l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans; ainsi que la création d'un centre d'excellence sur la santé mentale des militaires et des vétérans au sein du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, en collaboration avec Anciens Combattants Canada. Le centre s'emploie à faire des recherches, à collaborer avec des chercheurs scientifiques sur des aspects particuliers de la santé mentale des militaires et des vétérans, et à transformer ses nouvelles connaissances en soins cliniques.

Nous tenons également à vous remercier et à remercier les membres du Comité permanent de leur travail et de leur dévouement.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.

Original signed by
Original signé par

L'honorable Kent Hehr, C.P., député

Original signed by
Original signé par

L'honorable Harjit Sajjan, C.P., OMN, MSM, CD, député