

**Réponse du gouvernement au septième rapport du Comité permanent des anciens combattants, intitulé *Équité dans les services offerts aux vétérans francophones, aux femmes et aux membres de la communauté 2SLGBTQ+***

Le gouvernement du Canada (le gouvernement) se réjouit d'avoir l'occasion de répondre aux recommandations formulées dans le septième rapport du Comité permanent des anciens combattants (ACVA). Le gouvernement souhaite remercier le ACVA de son rapport et les témoins qui ont comparu devant le Comité.

Le gouvernement continue de déployer des efforts pour s'assurer que les services offerts à tous les vétérans, y compris les francophones, les femmes et les membres de la communauté 2SLGBTQ+, sont fournis de façon juste et équitable.

Le gouvernement a le plaisir de répondre aux recommandations du ACVA, qui cadrent avec les efforts considérables qu'il a déjà faits et qu'il continue à faire pour éliminer les écarts relatifs à la prestation des services.

**1<sup>re</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'Anciens Combattants Canada (ACC) mette en place un processus de traitement prioritaire des demandes déposées en français, tout comme il l'a fait avec succès pour les demandes déposées par des femmes.

**Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

Pour l'exercice 2021-2022, les délais de traitement moyens des premières demandes envoyées en anglais et en français étaient de 36,9 et 45,2 semaines, respectivement, soit une différence de 8,3 semaines.

Environ 15 % des demandes de prestations d'invalidité que le Ministère reçoit sont en français. Comme ce nombre est peu élevé comparativement au nombre de demandes présentées en anglais, chaque demande a une incidence sur le temps de traitement moyen des demandes en français (c'est-à-dire une plus grande incidence que celle qu'aurait une demande en anglais sur le temps de traitement moyen des demandes en anglais). La proportion de demandes en français étant plus élevée dans les plus vieux dossiers, puisque ACC accorde la priorité au traitement des demandes plus anciennes dans l'arriéré, il continuera d'y avoir un écart durant un certain temps.

Le Ministère a déjà fait des progrès, grâce à des efforts tels que l'augmentation du nombre d'employés francophones et bilingues chargés de la prise de décisions. À l'heure actuelle, environ 30 % du personnel du Ministère qui prend des décisions à l'égard des prestations d'invalidité est francophone ou bilingue. De plus, le Ministère a récemment embauché d'autres décideurs bilingues et francophones qui sont actuellement en formation. Bien que cela prendra du temps, grâce aux ressources supplémentaires, le Ministère s'attend à ce que les délais de traitement des demandes en français diminuent encore davantage.

Au cours de l'exercice 2019-2020, une moyenne de 320 premières demandes en français ont été traitées par mois. En comparaison, en 2021-2022, cette moyenne est passée à 540 demandes traitées par mois. De plus, au cours du premier trimestre de 2019-2020 (du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin), le délai de traitement moyen pour les premières demandes en français était de 55 semaines. À la fin du quatrième trimestre de 2021-2022 (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars), le délai de traitement a été réduit à 43,5 semaines, soit une différence de 11,5 semaines.

**2<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'ACC compile et rende publiques et accessibles, sous forme de rapports sommaires, des données désagrégées par trimestre concernant le temps de traitement des premières demandes de prestation d'invalidité soumises en français, en anglais, par un vétéran masculin et par un vétéran féminin, ainsi que le nombre de demandes soumises par chaque groupe par trimestre.

### **Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

Le Ministère met à jour le document [Traitement des demandes de prestations d'invalidité – Rapport sommaire](#) après chaque trimestre de l'exercice. Ce rapport se trouve sur le site Web du Ministère. À compter du premier trimestre de l'exercice 2021-2022, les délais de traitement (moyens et médians) pour les premières demandes ont été ajoutés pour les demandes en français, les demandes en anglais, les femmes, les hommes, les membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les membres des Forces armées canadiennes (FAC) (en service et vétérans).

Le prochain rapport sommaire (contenant les renseignements du premier trimestre de 2022-2023) devrait être publié avant le 30 septembre 2022. Le contenu du rapport sera élargi et inclura le nombre de demandes soumises par chacun des groupes susmentionnés ainsi que le nombre de demandes traitées au cours de chaque trimestre.

### **3<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'ACC offre des postes permanents à temps plein, plutôt que des postes temporaires, aux employés chargés de traiter les demandes de prestations d'invalidité.

### **Réponse du gouvernement**

ACC est partiellement d'accord avec cette recommandation.

Entre 2015-2016 et 2021-2022, ACC a connu une augmentation de 47 % du nombre de demandes reçues pour des prestations d'invalidité. ACC a aussi commencé à voir la hausse du nombre de demandes dépassant la norme de service (l'arriéré).

Pendant ce temps, le gouvernement a annoncé de nombreuses fois un financement temporaire pour ACC afin d'embaucher des employés pour traiter le nombre grandissant de demandes en suspens. Toutefois, l'introduction de nouveaux avantages et l'amélioration d'avantages existants, les efforts accrus de communication et les campagnes de sensibilisation au sujet de Mon dossier ACC semblent avoir entraîné, au cours de cette période, une augmentation inattendue du nombre de demandes de prestations d'invalidité reçues par le Ministère. Par conséquent, même avec les employés supplémentaires, le Ministère n'a pas été en mesure de suivre le rythme de l'augmentation du nombre de demandes.

Les ressources supplémentaires embauchées à l'été et à l'automne 2020 ont été déterminantes. Ces nouveaux membres d'équipe ont commencé à rendre des décisions en janvier 2021. En date du 31 mars 2022, le Ministère avait donc réduit son arriéré d'environ 50 % par rapport au printemps 2020. Afin de continuer sur cette lancée, le 23 février 2022, le gouvernement a annoncé un financement de 139,6 millions de dollars sur deux ans pour prolonger les postes temporaires dans le cadre des mesures prises pour réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité à ACC. D'ici le printemps et l'été 2023, le Ministère s'attend à traiter des demandes de prestations d'invalidité dans les limites de ses normes de service publiques.

L'objectif de la norme de service pour les prestations d'invalidité est que 80 % des décisions soient rendues dans un délai de : 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations (examen visant à déterminer si le problème de santé s'est aggravé); et 12 semaines pour les révisions ministérielles (examen visant à confirmer ou à modifier une décision initiale). D'ici le printemps/l'été 2023, le Ministère prévoit de réduire à environ 5 000 le nombre de demandes qui dépassent notre norme de service, à condition que le nombre de demandes reçues demeure constant. De plus, à mesure que le Ministère réduit encore plus l'arriéré, les délais de traitement des demandes pour les femmes et les francophones devraient se rapprocher de la parité.

De plus, le Ministère met au point des processus plus efficaces pour le traitement des

demandes et la prise de décisions au moyen de technologies numériques. Dans son budget de 2021, le gouvernement a accordé 10 millions de dollars afin d'automatiser le processus de traitement des demandes liées à l'hypoacousie et aux acouphènes. Il s'agit d'une initiative pluriannuelle en plusieurs étapes prévue qui sera axée sur l'utilisation de la technologie pour minimiser les tâches administratives, alléger les tâches répétitives, améliorer la transmission de l'information, améliorer l'expérience de la clientèle et accroître la collaboration dans le cadre du processus relatif aux prestations d'invalidité. Cette première étape des travaux s'achèvera d'ici le 30 septembre 2022. Les travaux clés étaient axés sur la mise au point d'un outil informatique pour chercher et produire des ensembles d'éléments de preuve pour les décideurs ainsi que sur la conception d'un portail en ligne qui permettra aux fournisseurs de soins de santé de soumettre directement des documents et des rapports en format numérique au Ministère.

Dans son rapport de 2022 intitulé *Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans*, la vérificatrice générale a recommandé ce qui suit :

*Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec les organismes gouvernementaux centraux pour établir un plan de dotation 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 des gains d'efficacité qu'il prévoit obtenir de ses initiatives d'amélioration des processus.*

Le Ministère est d'accord avec cette recommandation et collabore avec des organismes centraux pour surveiller les progrès et évaluer les besoins changeants.

#### **4<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'ACC publie le temps d'attente total moyen et médian des premières demandes de prestations d'invalidité à partir de la date où la demande est reçue jusqu'à la date à laquelle, dans le cas d'une décision favorable, le paiement est émis, ou, dans le cas d'une décision défavorable, la date à laquelle la décision est communiquée au vétéran.

#### **Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

Le 1<sup>er</sup> avril 2022, le Ministère a commencé à recueillir les données requises pour préciser la définition de « délai de traitement » aux fins de la norme de service. À compter de l'exercice 2022-2023, le délai de traitement représentera le temps écoulé entre le moment où ACC reçoit une demande complète et le moment où un paiement est versé. Une demande dûment remplie est nécessaire pour commencer à calculer le délai de traitement, étant donné que le Ministère reçoit souvent des demandes qui sont jugées incomplètes. À cette fin, ACC mettra à jour le formulaire de demande de prestations d'invalidité et mettra en œuvre des outils de communication, comme des vidéos en ligne et des menus déroulants améliorés, afin de mieux expliquer ce qu'il faut faire pour s'assurer qu'une demande est prête pour une décision/complète.

Comme il a été mentionné plus haut, le Ministère met à jour le document [Traitement des demandes de prestations d'invalidité – Rapport sommaire](#) après chaque trimestre de l'exercice. Ce rapport se trouve sur le site Web du Ministère. Le prochain rapport sommaire (contenant les renseignements du premier trimestre de 2022-2023, du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 30 juin 2022) devrait être publié avant le 30 septembre 2022. Le contenu du rapport sera élargi et inclura le délai d'attente total moyen et médian pour les premières demandes de prestations d'invalidité, et la nouvelle définition du « délai de traitement » sera appliquée pour le calcul des résultats.

Qui plus est, le Ministère continue à suivre ses progrès en vue d'atteindre la norme de service énoncée. La norme de service d'ACC pour les demandes de prestations d'invalidité est de 16 semaines pour les premières demandes et les réévaluations, et de 12 semaines pour les révisions ministérielles, dans 80 % des cas. Entre 2015-2016 et 2019-2020, le Ministère a reçu 40 % de plus de demandes de prestations d'invalidité, y compris une augmentation de plus de

75 % des premières demandes. En raison de l'augmentation du nombre de demandes, il y a eu une diminution correspondante du rendement en ce qui a trait à la norme de service. Cependant, grâce à un investissement et à des efforts accrus, en 2021-2022, le Ministère est parvenu à atteindre un taux de norme de service de 46 % pour les premières demandes, comparativement à 23 % en 2019-2020. Des progrès ont également été réalisés en ce qui concerne la norme de service pour les demandes en français. Le pourcentage de premières demandes en français traitées conformément à la norme de service est passé de 26 % en 2020-2021 à 41 % en 2021-2022. Le Ministère s'attend à ce que ces progrès se poursuivent à mesure que le nombre de demandes au-delà de la norme de service est réduit encore davantage.

#### **5<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'ACC mette en œuvre l'ensemble des recommandations contenues dans le Rapport 2 – Le traitement des prestations d'invalidité pour les vétérans de 2022 du Bureau de la vérificatrice générale (BVG) du Canada.

#### **Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

ACC sait que les délais de traitement actuels des demandes de prestations d'invalidité sont inacceptables, et la réduction de ces délais demeure sa principale priorité. Le Ministère accueille favorablement le rapport de la vérificatrice générale, est d'accord avec chacune des quatre recommandations et s'engage à donner suite à chacune d'entre elles. En fait, l'audit a permis de confirmer les problèmes exacts qu'ACC tente de régler depuis quelques années en vue de réduire les délais de traitement pour les vétérans.

Le Ministère a déjà réalisé des progrès en ce qui concerne les recommandations du BVG. Par exemple, ACC a commencé à collaborer avec la GRC pour créer de meilleurs processus pour prévoir des besoins financiers liés au fait qu'ACC gère les prestations d'invalidité pour les clients de la GRC. À compter de l'exercice 2022-2023, tous les résultats relatifs aux délais de traitement et aux normes de service pour les prestations d'invalidité représenteront le temps écoulé entre le moment où le Ministère reçoit une demande complète et le moment où le paiement est versé (pour les décisions favorables). On élabore actuellement un dictionnaire des données stockées dans l'entrepôt de données. De plus, ACC continue d'explorer des options pour l'embauche de ressources à long terme en vue de stabiliser son effectif, ce qui, en retour, aidera à rendre des décisions en temps plus opportun.

#### **6<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'ACC élargisse et améliore le Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2+ afin de mieux cerner et régler les problèmes systémiques, et qu'il poursuive la tenue de forums annuels sur les femmes vétérans afin de réunir des vétérans, des chercheurs, des experts et des dirigeants d'organismes pour discuter des défis particuliers auxquels font face les femmes et de la façon dont ACC peut continuer à améliorer les soutiens et les services offerts.

#### **Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

ACC est déterminé à cerner et à régler les problèmes systémiques pour les femmes vétérans et les vétérans 2SLGBTQ+ en renforçant les liens avec les intervenants auprès de ces groupes, en tenant des forums publics visant à réunir des vétérans, des chercheurs, des experts et des dirigeants d'organismes pour discuter des défis systémiques ainsi qu'en incorporant des perspectives intersectionnelles dans ses politiques, ses programmes, ses services et ses processus.

En 2019, ACC a créé le Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2, qui a la responsabilité fonctionnelle ministérielle pour l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) et la responsabilité partagée pour la mise en œuvre de la stratégie relative à l'ACS+ d'ACC. Les objectifs principaux du Bureau sont de collaborer avec le Ministère et des partenaires et intervenants internes et externes aux fins suivantes : cerner les obstacles et iniquités

systémiques qui touchent les femmes vétérans et les vétérans LGBTQ2; faciliter l'adoption de solutions dans des domaines où des améliorations systémiques pourraient être possibles; permettre au personnel d'ACC d'avoir accès à des outils et à de la formation, et les renseigner sur l'ACS+ et sur la façon dont elle peut être utilisée pour appuyer des services et des systèmes inclusifs des genres; discuter avec des intervenants auprès des femmes vétérans et des vétérans 2SLGBTQ+ à propos de problèmes liés aux services qui ont des répercussions particulières sur ces sous-populations.

Après l'annonce officielle en mars 2020 du Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2, qui compte un effectif de 4 à 5 personnes, la portée des responsabilités du Bureau a rapidement évolué : assumer le rôle de responsable fonctionnel ministériel à l'appui du projet de modernisation des pratiques du gouvernement du Canada en matière d'information relative au sexe et au genre. Le rôle du Bureau continue de croître et d'évoluer. Il participe davantage à des initiatives pangouvernementales comme la collecte et l'analyse accrues de données désagrégées, la Stratégie contre la violence fondée sur le sexe, le Plan d'action national pour mettre fin à la violence fondée sur le sexe et les consultations sur le tout premier Plan d'action fédéral LGBTQ2, avec une plus grande collaboration au sein d'ACC ainsi qu'avec d'autres partenaires fédéraux et communautés d'intervenants auprès des vétérans.

Dans le cadre de ses efforts visant à cerner et à régler les problèmes systémiques, ACC a organisé le premier Forum des femmes vétérans le 23 mai 2019 à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Ce Forum a rassemblé des vétérans, des membres actifs des FAC et de la GRC, des experts en la matière, des membres de groupes consultatifs ministériels, des dirigeants de communautés et des organismes gouvernementaux pour faciliter des discussions significatives sur les défis auxquels les femmes vétérans peuvent faire face. Depuis, ACC a accru ses efforts pour cerner et régler les problèmes systémiques et transmettre de l'information à leur sujet en organisant la Série virtuelle de 2020, où la Mise à jour du Forum des femmes vétérans a été enrichie par la poursuite du dialogue avec d'autres groupes historiquement sous-représentés dans le cadre d'une table ronde avec des vétérans et des intervenants de la communauté LGBTQ2. Les personnes qui ont participé au Forum ont fait part de leurs expériences et de leurs perspectives en ce qui concerne les obstacles systémiques à l'accès aux services pertinents. Parmi ces obstacles, mentionnons un manque de données désagrégées sur les femmes vétérans et les vétérans LGBTQ2, un manque de recherche sur les expériences des femmes vétérans et des vétérans d'autres genres ainsi que la nécessité d'offrir au personnel d'ACC de la formation tenant compte des traumatismes. Les points de vue présentés dans le cadre de ce processus ont fourni d'importants renseignements sur la façon dont les programmes, les politiques et les pratiques façonnent la vie des personnes touchées. Des travaux sont en cours pour répondre aux attentes relatives à un forum annuel axé sur les femmes vétérans et les vétérans LGBTQ2+.

#### **7<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'Anciens Combattants Canada offre à tous ses employés une formation sur la purge LGBT afin de les sensibiliser aux particularités des traumatismes qui en ont découlé pour les vétérans qui ont subi les répercussions de cette discrimination institutionnelle.

#### **Réponse du gouvernement**

ACC est d'accord avec cette recommandation.

ACC a continué à reconnaître les répercussions de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre sur l'expérience des militaires et des vétérans, et poursuit ses efforts en vue d'atteindre son objectif, soit que les femmes et les vétérans ayant diverses identités de genre ne subissent pas d'iniquités dans le cadre des systèmes, des services et des commémorations, l'organisation a continué d'améliorer la formation sur l'ACS+, sur les compétences culturelles LGBTQ2+ et sur les expériences vécues par les survivants de la purge LGBT.

Par exemple, depuis 2020, ACC a pris les mesures suivantes :

- Le Ministère a reconnu la nécessité de continuer à renforcer la compétence culturelle et historique du personnel grâce à la formation sur l'inclusivité. Depuis 2020, le personnel d'ACC est encouragé à visionner le documentaire « The Fruit Machine » à titre d'activité d'apprentissage et de sensibilisation aux fins de la compétence culturelle militaire au sujet de la période de l'histoire appelée « la purge LGBT ». Le Ministère a obtenu les droits nécessaires afin d'utiliser le documentaire, rehaussé de témoignages de survivants de la purge, lors de formations futures qui seront offertes au personnel et au public sur le site Web de la Commémoration.
- ACC a mis la consultation auprès des vétérans sous-représentés au cœur de ses efforts visant à mieux sensibiliser ses employés, à maintenir un dialogue continu avec les intervenants représentant les femmes et les vétérans LGBTQ2+ (y compris les survivants de la purge LGBT) et à veiller à ce que les activités de mobilisation du public soient adaptées, accessibles, inclusives et appropriées sur le plan culturel.
- Il a continué à faire de l'ACS+ un élément central de sa culture organisationnelle en faisant connaître la stratégie de l'ACS+ et en prenant en considération les effets différents que les politiques, les programmes et le modèle de prestation de services ont sur les hommes, les femmes et les personnes de genres divers.
- Il a aussi continué d'élaborer et de fournir des outils et de la formation ainsi que de renforcer la capacité en ce qui a trait à l'application plus générale de l'ACS+ et aux services inclusifs par rapport au genre. ACC a réalisé plus de 15 séances de formation sur la compétence culturelle LGBTQ2+ avec l'organisation de défense des droits des personnes 2SLGBTQ Egale Canada afin de combler les lacunes dans les connaissances en ce qui concerne la différence entre le sexe et le genre, et la compréhension des identités de genre et des identités sexuelles minoritaires.
- Depuis 2021, l'équipe des ressources humaines (RH) d'ACC a organisé trois séances de discussion sur la purge LGBT en partenariat avec Rainbow Veterans of Canada; la discussion en ligne avec des vétérans ayant vécu la purge LGBT était axée sur les expériences vécues de ces vétérans, qui ont raconté leur histoire personnelle. Plus de 700 membres du personnel y ont assisté.
- ACC a créé un réseau d'employés appelé l'Initiative Espace positif (personnes LGBTQ2+ et leurs alliés). Celui-ci a aidé à intensifier la formation en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) et a réalisé d'autres activités favorisant la compétence culturelle 2SLGBTQ+.
- Les travaux continuent à l'égard de la mise en œuvre des recommandations découlant du rapport intitulé « Au lendemain de la purge », c'est-à-dire la réalisation des activités fondamentales, de soutien et de renforcement concernant la diversité et l'inclusion des personnes 2SLGBTQ+.
- De la formation sur les services tenant compte des traumatismes est offerte à tous les employés d'ACC. Celle-ci donne un aperçu des principes qui sous-tendent les services tenant compte des traumatismes, particulièrement en ce qui concerne les personnes qui ont subi des traumatismes sexuels ou ont été victimes d'inconduite sexuelle dans l'armée. En date du 18 juillet 2022, plus de 1 600 employés du Ministère ont suivi ce cours.

ACC reconnaît que le fait de collaborer avec l'École de la fonction publique du Canada, Fierté à la fonction publique, les intervenants auprès des vétérans, les réseaux de la fierté des partenaires internes et les ministères et organismes clés permettra au personnel de mieux comprendre la diversité des expériences vécues par les survivants de la purge LGBT. Grâce à cette compréhension, les employés seront en mesure de servir tous les vétérans LGBTQ2 de manière compétente sur le plan culturel.

De plus, le Ministère élaborera une formation sur la purge LGBT qui comportera plusieurs niveaux en fonction des besoins du personnel, et des éléments de la formation seront obligatoires pour tout le personnel d'ACC. La composante obligatoire permettra à tous les employés d'avoir une compréhension de base de la communauté LGBTQ2+ ainsi qu'un aperçu

de la purge LGBT. Au niveau 2, les participants seront invités à visionner le documentaire de TVO intitulé « The Fruit Machine », qui sera bientôt traduit et affiché sur le site Web externe d'ACC. Il raconte la purge LGBT en détail et contient des récits personnels. Enfin, au niveau 3, les participants assisteront à une des séances de discussions sur la purge LGBT offertes périodiquement, dont il a été question plus haut.

#### **8<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Que le ministère de la Défense nationale modifie le formulaire d'auto-identification DND1209 afin d'y inclure une question sur l'appartenance à la communauté 2SLGBTQ+.

#### **Réponse du gouvernement**

Le ministère de la Défense nationale (MND) est d'accord avec cette recommandation.

Des travaux sont déjà en cours afin d'ajouter au formulaire d'auto-identification DND1209 du ministère de la Défense nationale une question au sujet de l'appartenance à la communauté 2SLGBTQ+.

Depuis que les Forces armées canadiennes (FAC) sont assujetties à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, en 2002, celles-ci ont commencé à mener des enquêtes sur les caractéristiques démographiques de son effectif pour mieux surveiller la progression du taux de représentation des groupes désignés. Pour ce faire, les FAC ont créé le formulaire d'auto-identification DND1209 afin de recueillir et de stocker des données sur les groupes désignés dans la Base de données sur l'équité en matière d'emploi des FAC.

Bien que cela ne soit pas prescrit par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, mais conformément à l'esprit et à l'intention de la *Loi*, les FAC mettent à jour et modernisent le formulaire DND1209 et la collecte de données afin d'ajouter la possibilité de s'auto-identifier volontairement comme personne 2SLGBTQ+. Ces travaux ont commencé en avril 2022 et devraient être achevés au cours de l'exercice 2023-2024. Les données recueillies grâce à ce nouveau champ demeureront confidentielles au sein des FAC et seront encore utilisées dans le contexte de l'équité en matière d'emploi à des fins d'élaboration de programmes et de politiques. Le MDN et les FAC publieront annuellement les données anonymisées sur la représentation dans leur Rapport sur l'équité en matière d'emploi.

La Défense nationale est résolue à créer une équipe de la défense inclusive et moderne qui reflète la diversité, les valeurs et la culture du Canada. À cette fin, de même que pour veiller à ce que le formulaire DND12098 demeure un outil pertinent, le MDN et les FAC envisageront d'y apporter d'autres modifications quand l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, dirigé par Emploi et Développement social Canada, sera terminé, ce qui est prévu pour 2023.

#### **9<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'Anciens Combattants Canada permette aux vétérans 2SLGBTQ+ de s'auto-identifier dans le cadre de ses enquêtes sur la vie après le service et autres outils de collecte de données.

#### **Réponse du gouvernement**

ACC souscrit à cette recommandation et s'engage à permettre aux vétérans 2SLGBTQ+ de s'auto-identifier dans le cadre de ses enquêtes sur la vie après le service et de ses autres outils de collecte de données.

ACC réalise et appuie des projets de recherche, surveille et interprète des recherches produites à l'étranger, fournit une expertise méthodologique afin d'orienter les décisions stratégiques et participe à des activités d'échange et de transfert des connaissances avec d'autres partenaires et intervenants. ACC est résolu à remplir les objectifs énoncés dans la lettre de mandat du ministre d'ACC, datée du 16 décembre 2021, dont celui de soutenir la recherche et la collecte de données désagrégées afin de mieux répondre aux besoins des vétérans sous-représentés. ACC a fait d'énormes progrès afin d'améliorer la disponibilité, la qualité et la compréhension des données concernant les vétérans sous-représentés, comme les membres de la

communauté 2SLGBTQ+, les femmes et les Autochtones, grâce à l'inclusion de questions d'identification des vétérans dans les futurs sondages, par exemple. Pour ce faire, ACC collaborera avec Statistique Canada, d'autres ministères fédéraux, comme FEGC, et des établissements de recherche.

L'Étude sur la vie après le service (EVAS) est remplacée en 2022 par le Sondage sur la santé des vétérans canadiens (SSVC), qui représentera tous les anciens membres des Forces armées canadiennes et permettra de recueillir une plus grande variété de données. Le premier cycle de cette enquête sera mis en oeuvre cet automne et comprendra des questions sur le sexe à la naissance, le genre et l'orientation sexuelle. Les mêmes questions ont également été ajoutées à d'autres enquêtes de Statistique Canada où des vétérans sont identifiés, notamment l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 et l'Enquête auprès des peuples autochtones de 2022. Les données recueillies grâce à ces nouvelles questions aideront les décideurs à mieux comprendre et servir la population des vétérans canadiens.

ACC en est à définir la raison-d'être et la nécessité de la collecte de renseignements sur l'identité de genre et d'autres caractéristiques des vétérans à l'appui de l'administration de ses programmes. Comme c'est le cas chaque fois qu'il recueille de nouveaux éléments de données personnelles, ACC déterminera si les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et les fichiers de renseignements personnels (FRP) doivent être mis à jour.

ACC continue à collaborer étroitement avec Statistique Canada afin de mieux comprendre la population des vétérans en élaborant des questions d'identification des vétérans et en les ajoutant à l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022, laquelle contient également des questions sur le sexe à la naissance, le genre et l'orientation sexuelle.

En 2020, le Sondage national auprès des clients d'ACC (SNCA) a servi pour la première fois à recueillir des renseignements sur le genre. En 2022, le SNCA continue à recueillir des renseignements sur le genre et offre maintenant aux répondants la possibilité de répondre « autre genre », et à ceux qui ont répondu ainsi de préciser leur réponse dans un champ de texte libre, s'ils le souhaitent. L'édition 2024 du sondage sera conforme à la terminologie utilisée par Statistique Canada.

#### **10<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'Anciens Combattants Canada crée des postes d'agents de liaison dont le rôle serait de fournir un suivi régulier de l'état des demandes de prestations ainsi que des démarches entreprises par les gestionnaires de cas dans la mise en œuvre du plan de traitement des vétérans dont les besoins sont complexes.

#### **11<sup>e</sup> recommandation d'ACVA**

Qu'Anciens Combattants Canada priorise l'utilisation d'une liste de vérification détaillée – conçue en consultation avec les vétérans – lors de la réception des demandes (comme le Navigateur des avantages d'ACC), et qu'il déploie des efforts concertés pour priorités l'établissement de rapports personnels avec les vétérans, surtout ceux qui n'ont pas de gestionnaire de cas et qui téléphonent souvent pour obtenir des services, mais qui ne parlent jamais deux fois à la même personne ou qui sont redirigés vers un site Web.

#### **Réponse du gouvernement aux 10<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> recommandations**

Étant donné que la priorité du Ministère est de rendre des décisions plus rapidement, ACC appuiera les objectifs des recommandations 10 et 11, mais utilisera une approche différente en déployant des efforts sur plusieurs fronts.

Le Ministère procède actuellement à la création d'une unité de sensibilisation, constituée de membres expérimentés du personnel des prestations d'invalidité pour travailler avec le personnel de première ligne dans les bureaux à travers le pays responsables de la prestation de services aux vétérans (dont les gestionnaires de cas), ainsi que les communautés locales de vétérans et de militaires, pour fournir des renseignements détaillés et du soutien à l'égard des

avantages et du processus de demande. L'Unité de sensibilisation trouvera également de nouvelles façons de mieux soutenir la communication avec les vétérans et les militaires qui demandent des prestations d'invalidité.

Les employés du Ministère, et particulièrement les gestionnaires de cas, travailleront de concert avec la nouvelle Unité de sensibilisation. Cette approche d'équipe garantira une communication limpide ainsi qu'un processus d'aiguillage harmonieux pour les vétérans qui ont des besoins complexes et qui requièrent des services de gestion de cas. Puisque les gestionnaires de cas fournissent un service spécialisé, leur ensemble de compétences fait d'eux les personnes les mieux placées pour communiquer avec les vétérans ayant de multiples besoins complexes et pour leur porter assistance. Les gestionnaires de cas ont la capacité de coordonner les mesures de soutiens requises de manière à parvenir à des résultats favorables.

En outre, ACC offre un continuum de services, qui comprend le soutien encadré. Les clients qui ont besoin d'un soutien accru par rapport à l'assistance ciblée bénéficient d'un lien personnalisé avec un agent des services aux vétérans (ASV) désigné qui fait office de point de contact unique pour le soutien encadré. Les ASV sont des employés de première ligne dans les bureaux de secteur. Ils écoutent leurs clients assignés et répondent à leurs besoins en les aidant à naviguer dans la gamme d'avantages et de mesures de soutien communautaires offerts par ACC.

Le Ministère a apporté des améliorations à l'outil de suivi des demandes de Mon Dossier ACC. Celles-ci aident les vétérans et les militaires à comprendre où en est leur demande dans le processus. Ces améliorations sont le résultat des conclusions ayant découlé de la [Consultation sur le processus de demande de prestations d'invalidité](#). De plus, l'outil de suivi des demandes donne un accès rapide et pratique aux renseignements pertinents. ACC met continuellement cet outil à jour, le but étant d'offrir des renseignements plus détaillés sur l'état de toutes les demandes.

Parallèlement, le Ministère déploie des efforts afin de rendre le processus de demande de prestations d'invalidité plus intuitif, simple et clair pour les vétérans. Les consultations sont un outil important pour l'amélioration de la prestation des avantages et des services d'ACC. Les commentaires formulés par les vétérans et les autres intervenants sont très précieux et permettent à ACC d'apporter les améliorations requises tandis qu'il vise l'excellence du service. Les consultations menées au printemps par ACC au moyen de la plateforme « Parlons vétérans » constituent un exemple de l'utilisation de la rétroaction des vétérans aux fins de la création de nouveaux processus et de l'amélioration des processus actuels. ACC a l'intention de simplifier les processus de demande en ajoutant des cases à cocher et des exemples, de même qu'en explorant le recours à des vidéos explicatives sur le site Web d'ACC; toutefois, toutes les initiatives seront conçues avec les vétérans, qui auront l'occasion de les mettre à l'essai et de formuler des commentaires.

Le Ministère s'efforce en outre d'améliorer la sensibilisation et l'accès aux services et aux programmes d'ACC pour les collectivités dans les régions éloignées. Par exemple, ACC a collaboré avec Service Canada afin d'inclure des renseignements sur les services d'ACC dans les documents de sensibilisation de Service Canada destinés aux collectivités éloignées. Depuis le 14 avril 2020, les communautés autochtones et les clients vulnérables peuvent aussi obtenir des renseignements sur les services d'ACC en composant le numéro sans frais du Centre d'appui aux services mobiles de Service Canada.

Par ailleurs, ACC collabore avec des organisations autochtones afin d'élaborer conjointement des processus de sensibilisation sur les priorités des vétérans autochtones, y compris l'accès aux avantages. Cette initiative est particulièrement avancée avec l'Assemblée des Premières Nations (APN), grâce à la rédaction d'une lettre d'entente qui comprend quatre piliers : la sensibilisation et l'engagement; la commémoration; un dossier historique des vétérans autochtones; et un point de contact clair pour permettre à l'APN de communiquer avec ACC. De concert avec d'autres organisations autochtones, ACC entame une étude visant à déterminer des moyens de favoriser l'élaboration conjointe et l'engagement.

En ce moment, le Ministère s'efforce de rendre le processus de demande de prestations d'invalidité mieux adapté. Il se concentre sur l'amélioration des descriptions, du contenu et des listes de vérification associés au processus de demande en ligne sur Mon Dossier ACC et au processus de demande papier.

Les premiers résultats indiquent qu'il serait pertinent de procéder à la refonte des listes de vérification afin que les vétérans soient au courant des documents et des renseignements qu'ils doivent fournir dès le départ, d'améliorer la description du processus ainsi que des exigences et des attentes, de définir plus clairement ce qui constitue un « diagnostic » et la façon d'en obtenir un, ainsi que d'avoir davantage recours aux menus déroulants à l'appui de la déclaration du vétéran. Ces aspects clés sont actuellement étudiés de façon conjointe et collaborative par les vétérans, leurs représentants et le personnel du Ministère.