

## **SERVICES DE TRANSITION**

- Anciens Combattants Canada s'engage à collaborer avec les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada pour que la transition vers la vie après le service se fasse le plus en douceur possible.
- L'objectif est d'offrir un processus de transition normalisé, personnalisé et professionnel qui soutient et habilite les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, les vétérans et leur famille avant, pendant et après leur transition vers la vie après le service.
- Nous avons mis l'accent sur nos efforts visant à réduire la complexité du processus de transition, tout en améliorant le bien-être des membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, des vétérans et de leur famille.
- Nous améliorons la prestation des services en perfectionnant les outils numériques et en augmentant le nombre d'inscriptions précoces à Mon dossier ACC pour faciliter le contact avec Anciens Combattants Canada, et en faisant mieux connaître les ressources et le soutien offerts.

## **SI L'ON INSISTE :**

### **Q1 – Comment Anciens Combattants Canada fournit-il une aide à la transition dans les Centres de transition?**

Anciens Combattants Canada a commencé à offrir une forme d'aide à la transition dans les bases et escadres des Forces armées canadiennes en 2003. Depuis, nous avons continué d'élaborer et d'améliorer notre modèle de prestation de services pour répondre aux besoins des membres des Forces armées canadiennes en transition et de leur famille. Notre personnel effectue une entrevue de transition et une évaluation du mieux-être avec tous les membres en transition.

Depuis 2015, nous collaborons avec les Forces armées canadiennes pour fournir des services de transition améliorés à leurs membres en voie de libération pour raisons médicales et à leur famille. En 2019, en collaboration avec les Forces armées canadiennes, nous avons conçu un nouveau processus conjoint de transition de la vie militaire à la vie civile pour les membres des Forces armées canadiennes libérés pour raisons non médicales et leur famille. Ce processus a été mis en œuvre à l'échelle nationale.

En outre, des cours de formation Ma Transition 101 ont été développés et sont disponibles en tout temps pour tous les membres actifs et sont recommandés pour les membres en voie de libération. Ces modules d'apprentissage en ligne traitent d'un large éventail de sujets, notamment les suivants : le processus de transition, les programmes et services d'Anciens Combattants Canada, le régime de retraite des Forces armées canadiennes, la planification financière de la retraite, et comment gérer leurs bien-être après la libération. Le programme est complété par la série Mon séminaire de transition qui a été mise à jour et qui est offerte en personne ou virtuel.. Ces cours ont pour but d'aider le membre à se préparer à sa libération et à élaborer un plan de transition détaillé.

### **Q2 – Quelle aide à la transition est offerte aux membres des Forces armées canadiennes malades ou blessés?**

Dans le cadre des services de transition améliorés, nous nous engageons plus tôt auprès des membres des Forces armées canadiennes en voie de libération pour raisons médicales dans le contexte d'un soutien coordonné et intégré d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes. Cela comprend une consultation conjointe et une planification coordonnée des cas. Des gestionnaires de cas ou des agents des services aux vétérans sont désignés avant la libération afin d'orienter le membre en transition pour qu'il obtienne les services de soutien appropriés et assurer la continuité de ses soins.

### **Q3 – En quoi le nouveau processus de transition diffère-t-il des services qu’Anciens Combattants Canada offrait auparavant à l’appui de la transition?**

Bien qu’Anciens Combattants Canada offre depuis longtemps une aide à la transition, les efforts déployés par les Forces armées canadiennes étaient en grande partie consacrés au soutien des membres malades et blessés, ce qui laissait un vide pour les membres des Forces armées canadiennes qui étaient libérés pour raisons non médicales et qui étaient soumis à un processus essentiellement administratif sans soutien.

Le nouveau processus de transition de la vie militaire à la vie civile comblera cette lacune au sein des Forces armées canadiennes et fournira un processus de transition normalisé, personnalisé et professionnel aux membres libérés pour raisons non médicales. En vertu de ce processus, les membres en transition seront soutenus à la fois par les conseillers en transition des Forces armées canadiennes et par le personnel d’Anciens Combattants Canada qui, ensemble, fourniront une aide et des services de planification de la transition tout au long du processus. Cette nouvelle approche est mise à l’essai à la Base des Forces canadiennes Borden depuis 2019 et à la Base des Forces canadiennes Petawawa depuis 2021. Le processus a maintenant été mis en œuvre à l’échelle nationale et est pleinement opérationnel depuis mars 2024.

### **Q4 – Comment Anciens Combattants Canada répond-il aux besoins des familles pendant le processus de transition?**

Anciens Combattants Canada comprend que la transition de la vie militaire à la vie civile est un changement tout aussi important pour les familles que pour ceux qui ont servi. Dans le cadre du nouveau processus de Transition de la vie militaire à la vie civile, les Services aux familles des militaires ont été intégrés aux centres de transition conjoints où ils fourniront des services de dépistage, d’aide à la transition et de planification de la transition aux familles des membres libérés des Forces armées canadienne. Les membres des Forces armées canadiennes en voie de libération pour raisons médicales et leur famille sont admissibles au Programme pour les familles des vétérans, qui offre un accès permanent aux Centres de ressources pour les familles des militaires et à une série de programmes et de services de soutien à la transition. En marge de ce programme, nous avons lancé un programme pilote appelé Service de télémédecine pour les vétérans et leur famille. Ce programme pilote permet aux vétérans libérés pour raisons médicales et aux membres de leur famille d’accéder à un réseau national de médecins, d’infirmières praticiennes et de fournisseurs de soins de santé canadiens autorisés qu’il est possible de consulter en ligne de façon sécurisée par messagerie texte, ou par appel audio ou vidéo. Les vétérans des Forces armées canadiennes et leur famille ont un an à compter de la date de libération pour raisons médicales pour s’inscrire à ce service et à partir de là, eux and leurs familles bénéficient d’un an d’accès illimité au service de soins virtuels. Le budget de 2024 a annoncé une prolongation de ce projet pilote et un élargissement pour inclure tous les vétérans libérés et leurs familles pendant une période de deux ans après la libération.

Services de transition

Source : Prestation des services Date : 2024/11/22

## **Q5 – Comment Anciens Combattants Canada a-t-il atténué la complexité pour les membres des Forces armées canadiennes en transition?**

Grâce au budget de 2019, Anciens Combattants Canada a mis sur pied un projet intitulé « Fermer la brèche », dont les résultats attendus étaient la réduction de la complexité des demandes de prestations, la préparation adéquate des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille à la transition, et l'élimination de l'obligation de fournir les mêmes renseignements à plusieurs reprises. À l'appui de ces résultats, neuf initiatives différentes ont été lancées, lesquelles sont maintenant toutes terminées.

Par exemple, Mon dossier ACC a été amélioré pour permettre l'inscription précoce des membres des Forces armées canadiennes en transition, une capacité accrue et l'élaboration de formulaires Web guidés qui offrent une expérience de demande plus automatisée et guidée qui repose sur l'approche « une fois suffit ». Plusieurs autres initiatives avaient pour but d'améliorer l'échange de renseignements et de données entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada, notamment en améliorant la qualité et l'exactitude des données et en permettant au personnel d'Anciens Combattants Canada d'accéder directement aux dossiers médicaux des militaires. Chacune de ces initiatives facilitera la prise de décisions en temps opportun, réduira les délais d'attente et allégera le fardeau du vétéran qui doit fournir ces renseignements. Enfin, un certain nombre d'outils et de services ont été élaborés pour aider les membres et leur famille à effectuer la transition de la vie militaire à la vie civile, notamment : des outils de dépistage des risques possibles et des besoins non satisfaits; une nouvelle évaluation de la gestion de cas qui est interopérable avec d'autres outils et systèmes; une liste des tâches relatives à la transition des membres, qui est un outil numérique et interactif de planification de la transition; et le service d'harmonisation des avantages médicaux, qui permet aux membres en transition de prendre des décisions éclairées sur leurs besoins futurs en matière de soins de santé après leur libération, sans délai ni fardeau administratif.

## **Q6 – Comment Anciens Combattants Canada offre-t-il un soutien à la transition aux membres de la Gendarmerie royale du Canada?**

En étroite collaboration avec la Gendarmerie royale du Canada, Anciens Combattants Canada a instauré des services de transition dans plusieurs bureaux en 2007. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, tous les membres réguliers et civils en voie de licenciement de la GRC et leur famille peuvent participer à une entrevue de transition d'ACC. Il s'agit de la même entrevue de transition que subissent les membres des FAC en voie de libération. Quelque 500 membres de la GRC sont licenciés chaque année. L'entrevue de transition est une rencontre entre un membre de la GRC en voie de licenciement, les membres de sa famille ou une autre personne de confiance et un membre du personnel d'ACC. Il s'agit d'un processus d'évaluation qui aide les membres et leur famille à déceler les risques ainsi que les obstacles éventuels à la transition vers la vie civile. L'entrevue de transition permet à ACC d'obtenir une meilleure idée des besoins éventuels du membre

Services de transition

Source : Prestation des services Date : 2024/11/22

en matière de transition, de fournir au membre des renseignements sur les programmes, les avantages et les services d'ACC ainsi que de déterminer les mesures de soutien ou les interventions d'autres systèmes de soutien communautaires dont ont besoin le membre et sa famille pour répondre à leurs besoins. L'entrevue a normalement lieu au moment du licenciement, en personne, ou par téléphone si le membre habite une région éloignée. Le processus est entièrement volontaire pour la GRC et sera fourni sur demande.