



RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Monsieur Bryan May, député  
Président  
Comité permanent des anciens combattants  
131, rue Queen, 6<sup>e</sup> étage  
Chambre des communes  
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Je suis heureux de transmettre la réponse du gouvernement au sixième rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la santé financière des organisations de vétérans*.

J'ai lu votre rapport avec intérêt et j'apprécie les observations et recommandations formulées. J'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier, vous et les membres du Comité permanent, de votre travail et votre dévouement à soutenir les vétérans du Canada et, en particulier, pour votre étude des effets de la pandémie de COVID-19 sur la santé financière des organisations de vétérans qui jouent un rôle essentiel dans la vie et le bien-être des vétérans, de leur famille et des collectivités dans lesquelles ils vivent.

Veillez agréer, Monsieur, mes sincères salutations.

L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député

Pièce jointe : 1

c.c. Benoit Jolicoeur, greffier, Comité permanent des anciens combattants

Réponse du gouvernement au sixième rapport du Comité permanent des anciens combattants

*Les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la santé financière des organisations de vétérans*

Le gouvernement du Canada (le gouvernement) saisit l'occasion de répondre aux recommandations énoncées dans le sixième rapport du Comité permanent des anciens combattants (ACVA) intitulé *Les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la santé financière des organisations de vétérans*. Le gouvernement tient à remercier l'ACVA pour ce rapport, ainsi que les personnes qui ont témoigné devant le Comité.

Soutenir les vétérans et leur famille pendant cette période exceptionnelle est une priorité pour Anciens Combattants Canada (ACC). Le Ministère a répondu de plusieurs façons, notamment une sensibilisation accrue auprès des vétérans vulnérables et leur famille et l'introduction de nouveaux canaux de communication qui tirent parti de la technologie. Les autres activités entreprises par le Ministère comprennent :

- Continuer à fournir un soutien en santé mentale par l'intermédiaire du Service d'assistance d'ACC; une ressource gratuite offerte 24 heures sur 24 qui relie les vétérans et les membres de leur famille à un soutien psychologique et à des conseils;
- Augmenter la délégation du pouvoir décisionnel pour les membres du personnel de première ligne qui autorisent les paiements en vertu du Fonds d'urgence pour les vétérans afin de permettre l'approbation de financement pouvant atteindre 10 000 \$ par vétéran et par ménage par année. Ce processus provisoire a également donné aux décideurs le pouvoir de fournir aux vétérans et à leur famille un soutien pour un maximum de trois mois consécutifs de dépenses demandées (sous réserve du maximum de 10 000 \$ par année);
- S'adapter rapidement à un modèle de travail à distance pour continuer à prendre autant de décisions en matière de prestations que possible tout en versant rapidement des paiements aux vétérans;
- Apporter des modifications temporaires au programme d'avantages médicaux pour s'assurer que les vétérans reçoivent le traitement et les services dont ils ont besoin, notamment en renonçant à certaines exigences en matière d'ordonnance, en étendant la couverture des services de télésanté et de santé virtuelle, en fournissant des mises à jour sur les services de santé provinciaux et territoriaux et en couvrant les coûts liés à l'équipement de protection individuelle pour les rendez-vous de santé;
- Travailler avec les vétérans qui reçoivent l'allocation pour études et formation pour examiner les plans d'éducation en fonction de la façon dont ils ont pu être touchés par les mesures de santé publique liées à la COVID-19;
- Former un groupe de travail sur la COVID-19 avec des représentants des principaux groupes d'intervenants et des vétérans pour comprendre les besoins de la communauté des vétérans et y répondre.

- Soutenir le travail d'Emploi et Développement social Canada visant à introduire un paiement unique pouvant aller jusqu'à 600 \$ aux personnes handicapées, y compris celles qui reçoivent des mesures de soutien pour invalidité fournies par ACC;
- Travailler avec Emploi et Développement social Canada afin d'élaborer et de piloter un programme pour lequel le budget de 2021 propose 45 millions de dollars sur deux ans, à compter de 2022-2023, pour réduire l'itinérance des vétérans grâce à des suppléments de loyer et des services complémentaires pour les vétérans sans-abri tels que des services de consultation, le traitement de la toxicomanie et l'aide pour trouver un emploi;
- Travailler à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme pour lequel le budget de 2021 propose 140 millions de dollars sur cinq ans à compter de 2021-2022 et 6 millions de dollars sur une base continue pour couvrir les coûts des soins de santé mentale pour les vétérans souffrant de l'état de stress post-traumatique, de dépression ou d'anxiété pendant le traitement de leur demande de prestations d'invalidité;
- Apporter des modifications au Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille afin de fournir un financement supplémentaire de 15 millions de dollars à compter de 2021-2022, comme annoncé dans le budget de 2021, pour financer des projets qui soutiendront les vétérans et leur famille dans le cadre du rétablissement après la COVID-19, y compris la lutte contre l'itinérance, l'emploi, le recyclage et les problèmes de santé.

Le gouvernement prend acte des recommandations du comité et appuie généralement les recommandations présentées. Le gouvernement est heureux de vous fournir une réponse.

### **Recommandation 1 du Comité**

Qu' Anciens Combattants Canada augmente ses activités de sensibilisation dans les régions où les filiales de la Légion ou d'autres organisations de vétérans ont fermé leurs portes afin de rejoindre les vétérans qui se sentent isolés ou seuls, et que les activités de sensibilisation soient axées sur le soutien en santé mentale et la mise en contact de ces vétérans avec d'autres organisations.

#### Réponse du Ministère :

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation et a pris des mesures pour accroître la sensibilisation des vétérans vulnérables pendant la pandémie de COVID-19.

ACC a établi un processus normalisé pour une sensibilisation proactive, opportune, cohérente et coordonnée auprès des vétérans lors d'événements perturbateurs. Au cours de l'exercice 2020-2021, ACC a mené huit activités de sensibilisation distinctes, notamment une sensibilisation proactive auprès des vétérans vulnérables susceptibles d'être touchés par la pandémie de COVID-19.

La pandémie a entraîné des circonstances exceptionnelles et la nécessité de lancer des appels proactifs de sensibilisation auprès des vétérans les plus vulnérables. De nombreuses activités ont été coordonnées partout au Canada afin d'assurer le bien-être des vétérans et de leur famille. Les groupes ciblés risquaient d'avoir des besoins de base non satisfaits, ainsi qu'un



accès réduit aux services de soins personnels, aux services à domicile et aux traitements. Cela comprend les vétérans sans abri, les vétérans vivant dans des communautés nordiques, les vétérans traditionnels de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée vivant au Québec et en Ontario au cours de la première phase qui risquaient de ne pas avoir accès aux soins personnels, ainsi que certaines femmes vétérans.

ACC a également lancé des appels de sensibilisation réactifs pour des événements d'urgence tels que la fusillade tragique en Nouvelle-Écosse en avril 2020, une inondation à Fort McMurray, en Alberta, en avril 2020, et des incendies de forêt en Colombie-Britannique en août 2020.

Ensemble, ces huit activités de sensibilisation ont ciblé plus de 21 000 vétérans vulnérables et ont permis aux membres du personnel d'ACC de fournir de l'aide à ceux qui en avaient fait la demande (entre 15 % et 26 % des vétérans atteints). L'assistance n'était pas toujours directement liée à l'événement à l'origine de l'activité de sensibilisation, mais c'était l'occasion de répondre aux besoins dans une perspective holistique.

L'assistance la plus fréquemment demandée concernait :

- les renvois à la gestion de cas
- l'aiguillage vers les services de santé mentale
- les demandes de renseignements relatives aux programmes d'ACC, notamment :
  - Programme pour l'autonomie des anciens combattants
  - Avantages médicaux
  - Prestations d'invalidité

Les vétérans et les membres de leur famille ont exprimé des commentaires positifs, indiquant qu'ils appréciaient l'appel même dans les cas où il n'y avait aucun besoin non satisfait.

En plus de ces activités de sensibilisation ciblées, les vétérans qui reçoivent des services de gestion de cas ou un soutien dirigé font un suivi régulier avec leurs gestionnaires de cas ou agents des services aux vétérans.

ACC a également cherché à améliorer les canaux de communication et à mieux servir les vétérans et leur famille. En plus des contacts téléphoniques, ACC a commencé à utiliser la plateforme Microsoft Teams pour communiquer avec les vétérans par vidéo. Il s'agit d'une plateforme sécurisée de partage d'informations personnelles et alignée sur les outils utilisés au sein du Ministère. Grâce aux réunions Microsoft Teams, les membres du personnel d'ACC sont en mesure de détecter les signaux de communication non verbaux et de faire des observations visuelles pour prendre des décisions en temps opportun. Les membres du personnel peuvent également tirer parti de la technologie pour fournir un soutien supplémentaire. Ce canal de communication fournit également aux vétérans un accès équitable à un contact visuel virtuel avec ACC, peu importe leur emplacement. Pour les vétérans qui n'ont pas accès à la technologie requise pour profiter de ce canal, ACC continue de communiquer avec eux par téléphone.

## **Recommandation 2 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada étudie la capacité des organisations de vétérans à joindre les vétérans par téléphone ou par des moyens numériques, et fournisse l'aide appropriée en matière de formation, d'équipement ou de ressources pour aider ces organisations à continuer de servir leur population de vétérans par les technologies numériques.

Réponse du Ministère :

Le gouvernement est d'accord en principe avec cette recommandation et note que la capacité des organisations de vétérans à rejoindre les vétérans est essentielle pour maintenir les liens avec eux et les soutenir pendant la pandémie. Bien qu'ACC n'ait pas mené d'étude particulière sur la capacité des organisations de vétérans à joindre les vétérans au téléphone ou par voie numérique, le Ministère a pris des mesures concrètes pendant la pandémie de COVID-19 pour collaborer étroitement avec les organisations de vétérans et les soutenir dans leur mission d'appuyer les vétérans.

À mesure que la situation liée à la COVID-19 évoluait, ACC a formé un groupe de travail composé de représentants de groupes d'intervenants clés et de vétérans. L'objectif principal du groupe de travail est de comprendre les besoins de la communauté des vétérans afin qu'ACC puisse ajuster sa réponse au besoin. Ce groupe fournit également un lien important entre les dirigeants d'ACC et les dirigeants de la communauté des vétérans.

Le groupe de travail sur la COVID-19 continue de fournir un forum d'échange d'idées importantes pour la communauté des vétérans et leur famille. Cet échange permet au Ministère de mieux comprendre la capacité des intervenants de continuer à joindre les vétérans au téléphone ou par voie numérique et à soutenir la communauté des vétérans pendant la pandémie de COVID-19. Au cours de réunions régulières, les intervenants fournissent des mises à jour sur leur capacité à offrir du soutien à la communauté des vétérans dans le respect des lignes directrices et des directives restrictives établies par les autorités de santé publique.

Les intervenants continuent d'avoir l'occasion, grâce à ce groupe de travail, entre autres efforts de sensibilisation du Ministère, d'exprimer les défis qu'ils doivent relever. La participation au groupe de travail sur la COVID-19 a donné lieu à de grands efforts de collaboration entre les intervenants et entre les intervenants et le Ministère lorsque des lacunes ont été ciblées. Par exemple, ACC a utilisé ses comptes de médias sociaux pour promouvoir des activités virtuelles offertes par des organisations de vétérans. Grâce à une étroite collaboration, des efforts concertés entre les intervenants ont été déployés pour s'adapter à une nouvelle réalité, parfois avec le soutien du Ministère, afin de continuer à servir les vétérans.

**Recommandation 3 du Comité**

Que le gouvernement du Canada, de concert avec les gouvernements provinciaux et municipaux, envisage de louer des locaux aux organisations de vétérans à but non lucratif pour les besoins liés à la COVID-19 ou pour toute autre activité.



#### Réponse du Ministère :

Le gouvernement est d'accord avec cette recommandation. Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) mettra sur pied un inventaire de locaux à louer aux organisations de vétérans pour de futurs besoins potentiels. SPAC soutient les demandes liées à la COVID des partenaires interjuridictionnels concernant l'hébergement de populations vulnérables partout au Canada où l'infrastructure locale ou d'autres solutions ne sont pas disponibles. À partir de mai 2021, de nombreuses opérations de riposte à une pandémie en sont aux dernières étapes et, à la fin des programmes de vaccination, beaucoup de ces sites seront ensuite déclassés. Par conséquent, la demande actuelle d'espace lié à la pandémie est faible et, en général, les besoins d'espace des opérations gouvernementales sont également faibles en raison des restrictions de santé publique qui limitent la taille des rassemblements. Cependant, compte tenu de la grande couverture géographique et des types de classes d'actifs que ces actifs immobiliers offriraient, cela pourrait certainement être une considération à l'avenir.

SPAC partagera la liste de tous les espaces à louer, les tarifs de location, les services disponibles et les contacts du site où des espaces existent à louer à la fois avec le gouvernement fédéral et avec nos partenaires interjuridictionnels par l'intermédiaire de notre site GConnex, qui a été créé pendant la pandémie. De plus, toute nouvelle demande d'espace que SPAC reçoit par l'intermédiaire du comité interministériel ou d'autres canaux, en lien avec l'hébergement des populations vulnérables pendant la pandémie de COVID-19, sera traitée en considérant ces sites comme une option clé pour fournir une réponse.

#### **Recommandation 4 du Comité**

Que le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes soit mis à la disposition des organisations de vétérans, y compris celles qui desservent des personnes âgées, qui dépendent des collectes de fonds et des revenus de location, à titre de subvention pour aider ces organisations gérées par des bénévoles à rester ouvertes et à soutenir leur communauté.

#### Réponse du Ministère :

Le gouvernement prend note de recommandation et note que les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance enregistrés, y compris les organisations de vétérans, peuvent être admissibles au Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) s'ils exploitent activement une entreprise au Canada (y compris une entreprise connexe dans le cas d'un organisme de bienfaisance enregistré) qui tire des revenus de la fourniture régulière de biens immobiliers/biens ou services.

Le CUEC a été créé en avril 2020 pour offrir des prêts sans intérêt aux petites entreprises et aux organismes sans but lucratif afin de les aider à couvrir leurs coûts de fonctionnement pendant une période où leurs revenus ont été temporairement réduits en raison des répercussions économiques de la pandémie de COVID-19. Le prêt est assorti d'une radiation partielle s'il est remboursé avant le 31 décembre 2022.

Pour être admissibles au programme CUEC, les entreprises à but non lucratif doivent être une entreprise en exploitation active avec un numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada à compter du 1<sup>er</sup> mars 2020 et être une entreprise individuelle, une société de personnes ou une société privée sous contrôle canadien (SPCC). De plus, pour le volet des dépenses non reportables, l'un des critères d'admissibilité stipule que les demandeurs doivent avoir produit une déclaration de revenus T1 ou T2 valide. Les organismes de bienfaisance et à but non lucratif qui satisfont aux exigences du programme sont encouragés à postuler.

Des modifications ont été apportées au programme à plusieurs reprises pour élargir l'admissibilité et, au 13 mai 2021, 47,14 milliards de dollars en prêts et prolongations ont été approuvés dans le cadre de ce programme. Le gouvernement a récemment prolongé la période de demande au titre du CUEC jusqu'au 30 juin 2021.

Les organisations, y compris les organisations de vétérans, qui ne peuvent toujours pas accéder au CUEC, peuvent être admissibles à d'autres programmes de réponse à la COVID-19. Une description complète de tous les programmes actuellement disponibles se trouve sur le site Web du gouvernement du Canada à [Canada.ca/Plan-intervention-Économique](https://Canada.ca/Plan-intervention-Économique). De plus, les organisations de vétérans peuvent demander du financement pour soutenir des projets ou des initiatives particuliers liés au bien-être des vétérans et de leur famille par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille.

#### **Recommandation 5 du Comité**

Que le gouvernement du Canada, reconnaissant que la Légion royale canadienne est principalement gérée par de bénévoles, crée un fonds d'urgence auquel elle pourra accéder en case de crise nationale.

#### Réponse du Ministère :

Le gouvernement convient que la Légion royale canadienne, comme d'autres organisations de vétérans au Canada, est principalement dirigée par des bénévoles et que, par conséquent, sa santé financière peut être affectée de façon disproportionnée par rapport aux autres entreprises canadiennes en cas de crise nationale. C'est pour cette raison que le Fonds d'urgence à l'appui des organismes de vétérans (FUAOV) a été créé en 2020 pour soutenir la Légion royale canadienne et d'autres organisations de vétérans.

Bien qu'ACC joue un rôle clair dans la prestation de services de première ligne aux vétérans vulnérables, le Ministère collabore également avec les organismes communautaires pour joindre un bassin beaucoup plus large de la population des vétérans, car seulement un vétéran canadien sur sept est client d'ACC. ACC apprécie ses relations de longue date avec les organisations de vétérans, y compris la Légion royale canadienne, et continuera de favoriser ces liens tout au long de la pandémie et au-delà. Si la pandémie se poursuit, mettant en danger la santé financière de ces organisations, ACC examinera le besoin de financement supplémentaire.

ACC fournit également un soutien direct par l'intermédiaire du Fonds d'urgence pour les vétérans pour assurer le bien-être des vétérans et des familles qui vivent des situations d'urgence imprévues. Ce programme offre un soutien financier aux vétérans, à leur famille et à leurs survivants, en temps de crise et face à des situations financières d'urgence qui menacent leur santé et leur bien-être.

### **Recommandation 6 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada :

- Reconnaisse le rôle clé que joue le Réseau de transition des vétérans dans le soutien en matière de santé mentale aux vétérans;
- Confirme le statut du Réseau de transition des vétérans comme fournisseur de services autorisé auprès du ministère;
- Rétablisse l'entente permettant que le coût des traitements soit défrayé par le ministère pour les vétérans qu'il réfère au programme.

### Réponse du Ministère :

Le gouvernement souscrit à cette recommandation et reconnaît le rôle clé que jouent les fournisseurs de services, y compris le Réseau de transition des vétérans, pour soutenir les vétérans ayant des besoins complexes.

Le programme d'avantages médicaux d'ACC couvre les services de santé des vétérans admissibles. Les fournisseurs de soins de santé peuvent s'inscrire comme fournisseur de services pour facturer directement à ACC les services qu'ils fournissent afin que les vétérans n'aient pas à payer de leur poche. L'accès à des traitements sûrs et efficaces pour les vétérans est une priorité pour ACC. À ce titre, tous les nouveaux fournisseurs de services ou programmes sont évalués en fonction d'un ensemble de critères garantissant qu'ils sont en mesure de répondre aux besoins médicaux complexes des vétérans.

Le Réseau de transition des vétérans est un fournisseur de services enregistré auprès d'ACC depuis 2012. Il est autorisé à fournir des services aux vétérans admissibles ayant des besoins complexes. Les vétérans, en consultation avec leurs gestionnaires de cas, peuvent choisir à partir de la liste des fournisseurs enregistrés pour déterminer celui qui répond le mieux à leurs besoins. Lorsqu'un vétéran admissible choisit de se faire soigner par l'entremise du Réseau de transition des vétérans, le Réseau peut facturer directement à ACC les coûts de ces services.

### **Recommandations 7, 8, 9 du Comité**

#### **Recommandation 7 du Comité**

Que le gouvernement du Canada prolonge l'aide accordée par l'entremise du Fonds d'urgence en appui aux organisations de vétérans dans le cas où ces organisations se



verraient dans l'impossibilité de reprendre leurs activités habituelles en 2021.

#### **Recommandation 8 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada accorde immédiatement un soutien aux petites organisations de vétérans entièrement bénévoles, comme les Vétérans canadiens de la guerre du Golfe persique, par le biais du Fonds d'aide d'urgence aux organisations de vétérans, grâce à un processus de demande simple.

#### **Recommandation 9 du Comité**

Qu'Anciens Combattants Canada entreprenne des évaluations régulières de la santé financière des organisations de vétérans, à partir de juin et décembre 2021, et en juin et décembre 2022, améliore ses programmes d'aide, y compris le Fonds pour le mieux-être des vétérans et de leur famille, et les rende disponibles après la pandémie.

#### Réponse du Ministère :

Le gouvernement prend note des recommandations et note que le soutien financier offert aux organisations de vétérans par l'intermédiaire du FUAOV a été efficace pour aider les organisations à maintenir leurs opérations pendant la pandémie de COVID-19.

ACC s'est engagé à soutenir le bien-être de tous les vétérans et de leur famille, et le Ministère reconnaît que certains préfèrent demander le soutien d'organisations axées sur les vétérans autres qu'ACC. Leurs efforts sont souvent axés sur le soutien des vétérans vulnérables, y compris ceux qui sont sans abri, handicapés ou aux prises avec des problèmes de santé physique et mentale. De plus, ces organisations jouent un rôle crucial en aidant le gouvernement du Canada à commémorer le service et les sacrifices des vétérans du Canada.

Bon nombre de ces organisations dépendent presque exclusivement des activités de financement, des dons de donateurs et de la location d'installations. Lorsque la COVID-19 a entraîné des restrictions à l'échelle nationale, les activités et les collectes de fonds ont été annulées et les dons ont considérablement diminué. Les organisations de vétérans ont commencé à contacter ACC pour lui faire part de leur inquiétude quant à la capacité de soutenir les opérations pendant la pandémie.

Le 2 octobre 2020, le projet de loi C-4, *Loi relative à certaines mesures en réponse à la COVID-19*, a alloué 20 millions de dollars au soutien des organisations de vétérans. Le 10 novembre 2020, le ministre des Anciens Combattants a annoncé un programme de financement temporaire à cette fin, le FUAOV. Ce programme était un volet de financement spécialisé autorisé par une modification temporaire des modalités du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille.

Entre novembre et décembre 2020, ACC a versé 20 millions de dollars en financement par l'intermédiaire du FUAOV aux organisations de vétérans pour couvrir une partie de leurs coûts de fonctionnement et les aider à rester viables pendant la pandémie. Un soutien a été fourni à la Légion royale canadienne, à l'ANAVETS, à La Patrie gravée sur le cœur, à VETS Canada et à 38 autres organisations à but non lucratif ou de bienfaisance axées sur les vétérans qui n'ont

pas pu recevoir de financement dans le cadre d'autres mesures de soutien fédérales pour lutter contre la COVID-19. Comme indiqué dans le rapport du Comité, le FUAOV a été bien accueilli.

Les 20 millions de dollars réservés au soutien des organisations de vétérans ont été entièrement transférés aux organisations bénéficiaires. L'autorité du FUAOV a expiré le 31 décembre 2020.

ACC continuera de travailler avec les organisations de vétérans et, si la pandémie persiste et que leur santé financière est mise en péril davantage, le Ministère examinera la nécessité d'un financement supplémentaire.

De plus, les organisations de vétérans peuvent demander du financement pour soutenir des projets ou des initiatives particuliers liés au bien-être des vétérans et leur famille par l'intermédiaire du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille .