




Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

Canada



Rapport sur les allégations de conversations inappropriées avec des vétérans à propos de l'aide médicale à mourir (AMM)

MARS 2023

Table des matières

SOMMAIRE	3
CONTEXTE	6
Personnel de première ligne au service des vétérans	6
Services de gestion de cas	7
Aide ciblée et soutien encadré	7
Aide médicale à mourir (AMM)	8
RÉSUMÉ DES INCIDENTS ET DES ACTIONS.....	10
L'ENQUÊTE.....	14
Portée	14
Examen et analyse des dossiers	15
Conclusion de l'enquête	20
MESURES À PRENDRE.....	20
Améliorer et offrir aux employés la formation obligatoire sur l'AMM.....	21
Établir des procédures de signalement améliorées et renforcer les processus.....	21
Accroître la surveillance pour détecter les enjeux et les tendances	23
Examen du processus d'acheminement par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère en 2023	24
Consultation des vétérans et des intervenants au sujet de l'enregistrement des conversations téléphoniques	24
CONCLUSION.....	25
ANNEXES	26
Annexe A – Communications avec les clients vétérans.....	26
Annexe B – Directive : Rôle de l'équipe des services aux vétérans (ESV) ... concernant l'aide médicale à mourir (AMM)	27
Annexe C – Présentation : Rôle de l'ESV concernant l'aide médicale à mourir (AMM).....	29
Annexe D – Foire aux questions : directive sur l'aide médicale à mourir ...	31

SOMMAIRE

À l'instar d'autres Canadiens, il y a des vétérans atteints d'une maladie en phase terminale qui choisissent de recourir à l'AMM comme moyen de mettre fin à leurs souffrances. Si un vétéran a choisi d'opter pour l'AMM de concert avec son fournisseur de soins primaires et qu'il téléphone au Ministère pour l'en informer, les employés peuvent aider le vétéran et sa famille à comprendre les avantages d'ACC auxquels ils peuvent être admissibles, et discuter avec eux de tout autre mesure de soutien ou service qui pourrait être pertinent dans la situation du vétéran. Ce soutien peut comprendre la coordination des ressources et de l'orientation, par exemple en mettant le vétéran et sa famille en contact avec des ressources communautaires, des professionnels de la santé mentale, des conseillers en matière de deuil, des services de pastorale ou d'autres ressources locales. Ce soutien ne comprend pas de conseils ou de suggestions par les employés d'ACC à l'égard de l'AMM.

Le 21 juillet 2022, un vétéran a contacté le centre d'appels d'ACC pour déposer une plainte alléguant qu'un employé d'ACC avait évoqué de manière inappropriée l'AMM au cours d'une conversation téléphonique plus tôt dans la journée. Le vétéran a prétendu que l'employé avait également mentionné avoir fourni des renseignements sur l'AMM à un autre vétéran. Le Ministère a pris des mesures immédiates en présentant des excuses au vétéran et en réassignant le dossier du vétéran au gestionnaire de l'employé.

Consciente de la gravité de l'allégation, la direction a entamé un processus de recherche des faits le 22 juillet. Les dossiers des autres vétérans affectés à l'employé ont été examinés et analysés afin d'y trouver des indices révélant des conversations au sujet de l'AMM.

Le 19 août, le ministre des Anciens Combattants a demandé au Ministère de mener une enquête complète et approfondie sur tous les aspects liés à la situation et de s'assurer que toutes les mesures possibles étaient prises pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

Le 22 août, l'examen des dossiers de vétérans assignés à l'employé a révélé un deuxième incident où l'AMM avait été discutée de manière inappropriée avec un vétéran. Le lendemain, des lignes directrices écrites sur l'AMM ont été immédiatement communiquées à tout le personnel au service des vétérans,

et cinq séances d'information ont été tenues au cours des quatre semaines suivantes afin de rappeler qu'il est totalement inacceptable d'entamer des conversations avec des vétérans au sujet de l'AMM et pour donner au personnel l'occasion de discuter de la question. Lors de ces séances, il était évident que le personnel d'ACC comprenait qu'il ne devait pas soulever la question de l'AMM auprès des vétérans, et que si des vétérans soulevaient la question, ils devaient les informer que les considérations relatives à l'AMM ne doivent être abordées qu'avec leur fournisseur de soins primaires. L'examen des dossiers a été élargi afin d'inclure 2 153 dossiers supplémentaires sur lesquels l'employé avait travaillé depuis 2016, lorsque l'AMM est devenue légale.

Pendant que l'examen était en cours, le Ministère a communiqué de façon proactive avec les vétérans et les intervenants pour discuter de la question, et réitérer que l'AMM n'est pas un service offert par ACC et que les employés d'ACC n'ont aucun rôle ni mandat pour la recommander ou l'évoquer auprès des vétérans ou des membres de leur famille. Les vétérans qui pourraient avoir vécu des expériences similaires ont été fortement encouragés à se manifester.

En novembre 2022, le Ministère a appris que le même employé avait parlé de l'AMM à deux autres vétérans.

Entre-temps, le Ministère a examiné les 402 000 dossiers figurant dans ses bases de données sur les clients en remontant à juin 2016, date d'entrée en vigueur de la loi sur l'AMM. Cette recherche et cette analyse n'ont pas permis de découvrir de cas où l'AMM a été soulevée de manière inappropriée, à l'exception des quatre incidents déjà identifiés. Bien que d'autres allégations aient été rapportées – lors de comparutions devant le Comité permanent des anciens combattants, par l'intermédiaire des médias et dans de la correspondance adressée au Ministère – ACC a été en mesure de mener une enquête approfondie sur les allégations qui comprenaient le nom complet d'un vétéran. Aucune information n'a été trouvée pour valider l'une ou l'autre de ces allégations selon lesquelles des discussions inappropriées en lien avec l'AMM auraient eu lieu.

À la suite de l'examen et de l'analyse des 2 153 dossiers de l'employé, d'une recherche effectuée dans les 402 000 dossiers figurant dans les bases de données d'ACC, de discussions avec des gestionnaires de cas, des agents

des services aux vétérans et leurs gestionnaires, d'un examen de toutes les communications reçues par le Ministère à ce sujet et de la rétroaction obtenue lors des séances de formation et d'information du personnel, ACC a conclu qu'il s'agit de quatre incidents entièrement liés à un seul employé. Cet employé ne travaille plus pour le Ministère. De plus, ACC a conclu qu'il ne s'agit pas d'un problème généralisé ou systémique ni d'un reflet du travail de centaines de gestionnaires de cas et d'agents des services aux vétérans qui interagissent chaque jour avec des vétérans en leur témoignant la plus grande bienveillance, une profonde empathie et le plus grand respect.

Cette enquête a mis en lumière un certain nombre de possibilités d'amélioration dans la façon dont ACC gère et supervise les incidents importants liés au bien-être des vétérans. Bien que le Ministère ait agi pour régler le problème particulier soulevé par le vétéran et que de nouvelles mesures soient en place pour éviter que ce type d'incident ne se reproduise, les processus et les procédures peuvent être améliorés encore davantage. En 2023, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère mènera un examen indépendant et objectif du processus d'acheminement. Cela comprendra les processus et les procédures en place dans le Secteur de la prestation des services pour l'identification, le signalement et le suivi des incidents délicats/importants qui sont soulevés par des vétérans (ou portés à l'attention d'ACC). Les possibilités d'amélioration cernées dans le cadre de cet examen seront pleinement mises en œuvre.

Le Ministère s'engage à maintenir la confiance des vétérans envers Anciens Combattants Canada. Les vétérans et leur famille devraient toujours avoir l'assurance d'être traités par ACC avec la bienveillance, l'empathie et le respect qu'ils méritent à juste titre.

ACC a acheminé les quatre incidents à la Gendarmerie royale du Canada aux fins d'examen. Le Ministère continuera d'examiner toutes les allégations signalées. À ce jour, toutes les autres allégations ont été confirmées comme étant non fondées.

L'objectif du présent rapport est de fournir une vue d'ensemble des conclusions de l'enquête du Ministère et des efforts déployés par ce dernier pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Le rapport met en relief les points suivants :

- Les détails et les circonstances de l'incident et les gestes posés par le Ministère au fur et à mesure que de nouveaux renseignements ont été présentés;
- La méthodologie utilisée par le Ministère pour déterminer si d'autres vétérans ont été affectés par des expériences similaires;
- Les mesures prises par ACC pour améliorer la formation du personnel, l'assurance de la qualité et la surveillance de la gestion des incidents importants, ainsi que les plans visant à consulter les vétérans à propos de l'enregistrement de leurs conversations avec des employés d'ACC.

CONTEXTE

Personnel de première ligne au service des vétérans

Les vétérans sont soutenus par une équipe d'employés d'ACC qui se consacrent à leur fournir le niveau approprié de soutien et de services en fonction des besoins uniques de chaque personne. L'équipe des services aux vétérans est composée d'agents des services aux vétérans et de gestionnaires de cas, qui relèvent d'un gestionnaire d'équipe des services aux vétérans. L'équipe a accès à des médecins, des infirmières, des ergothérapeutes, des spécialistes en santé mentale, des spécialistes en réadaptation et des fournisseurs de programmes et de services provinciaux et locaux pour s'assurer que les vétérans reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

En général, un agent des services aux vétérans (ASV) est le principal point de contact pour les vétérans et leur famille et les aide à obtenir les services dont ils ont besoin. Les ASV mènent également des entrevues de transition pour les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada en voie de libération et effectuent des examens préalables complets pour déterminer les besoins du vétéran, évaluer les risques et procéder aux aiguillages qui s'imposent.

Services de gestion de cas

Lors de l'examen préalable initial, si un vétéran est considéré comme ayant des besoins ou des risques plus élevés, un gestionnaire de cas lui est attribué. Les vétérans qui ont besoin du soutien d'un gestionnaire de cas sont ceux et celles qui ont des besoins complexes dans des domaines tels que la santé physique, la santé mentale, l'emploi, les finances, le logement, l'intégration sociale, les aptitudes à la vie quotidienne, ou qui ont de la difficulté à faire face à une transition ou à un changement dans leur vie. Les gestionnaires de cas travaillent de concert avec les vétérans pour déterminer leurs besoins, établir des objectifs et créer un plan pour les aider à atteindre un niveau d'autonomie, de santé et de bien-être optimal.

En janvier 2023, ACC comptait 482 gestionnaires de cas offrant des services de gestion de cas aux vétérans et aux membres de leur famille.

Aide ciblée et soutien encadré

Les ASV offrent un soutien aux vétérans et à leur famille au moyen d'une aide ciblée et d'un soutien encadré :

Aide ciblée

Les vétérans qui ont des besoins minimes et qui ont besoin d'aide occasionnellement pour une demande ou une tâche en particulier reçoivent une aide ciblée. Cette aide est généralement de courte durée et vise à répondre à un besoin précis. Par exemple, un vétéran peut avoir des questions particulières concernant son besoin en matière de services d'entretien ménager et d'entretien du terrain dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le soutien encadré est offert aux vétérans qui ont besoin d'un soutien accru.

Soutien encadré

En étroite collaboration avec le vétéran, l'ASV analyse les besoins de ce dernier, coordonne et intègre les services, et l'aide s'orienter dans le système pour s'assurer que ses besoins sont satisfaits. En général, le type de vétéran qui a besoin de ce niveau d'aide ne fait pas l'objet d'une gestion de cas, mais a besoin d'une aide supplémentaire.

En plus d'offrir un soutien encadré aux vétérans, les ASV répondent également aux messages sécurisés reçus par l'intermédiaire de Mon dossier ACC et reçoivent des appels transférés du Réseau national des centres de contact (RNCC). Ces messages et appels sécurisés proviennent de

vétérans et de membres de leur famille qui n'ont souvent pas de gestionnaire de cas et qui ont des questions sur les programmes et les avantages d'ACC. Ces interactions avec les vétérans sont notées dans leur dossier.

En janvier 2023, ACC comptait 186 agents des services aux vétérans pour fournir un soutien encadré aux vétérans.

Soutien aux vétérans offert par l'intermédiaire du RNCC et de Mon dossier ACC

Les vétérans peuvent aussi téléphoner au Réseau national des centres de contact d'ACC pour obtenir des renseignements généraux et demander des services. En date du 16 janvier 2023, ACC comptait 125 analystes du RNCC qui répondent aux appels. Les vétérans qui préfèrent faire leurs démarches en ligne peuvent envoyer un message sécurisé au moyen de Mon dossier ACC. Les ASV répondent à ces messages sécurisés et un enregistrement complet de l'interaction est sauvegardé dans le dossier du vétéran pour référence ultérieure.

Les appels au RNCC sont enregistrés – une pratique courante pour les centres d'appels afin de contrôler la qualité des services et parce que les discussions ne sont généralement pas de nature délicate. Si la demande de la personne qui appelle dépasse les compétences de l'analyste du RNCC, l'appel est transféré à un ASV de sa région. Ces conversations téléphoniques ne sont pas enregistrées. Selon la pratique actuelle d'ACC, l'enregistrement des interactions entre les gestionnaires de cas ou les agents de services aux vétérans et les vétérans pourrait nuire à l'établissement d'une relation de confiance et limiter l'importance et l'exactitude des renseignements communiqués par les vétérans. ACC n'enregistre pas les conversations téléphoniques, tout comme il n'enregistre pas les visites à domicile, les entrevues de transition et les services en personne avec des vétérans ou des membres de leur famille. Cependant, après toute interaction avec un vétéran, le personnel est tenu de documenter l'interaction dans le dossier du vétéran. (Annexe A : Communications avec les clients vétérans)

Aide médicale à mourir (AMM)

L'AMM est devenue légale au Canada en juin 2016 à la suite de l'adoption d'une loi fédérale qui permet aux adultes canadiens admissibles de demander l'aide médicale à mourir. L'AMM est une question médicale profondément

complexe et personnelle qui ne relève pas de la compétence d'ACC. Fournir des conseils sur l'AMM n'est pas un service offert par ACC, et ses employés n'ont ni le rôle ni le mandat de la recommander aux vétérans ou aux membres de leur famille ou d'aborder ce sujet avec eux.

À l'instar d'autres Canadiens, il y a des vétérans atteints d'une maladie en phase terminale qui choisissent de recourir à l'AMM comme moyen de mettre fin à leurs souffrances. Si un vétéran a choisi d'opter pour l'AMM de concert avec son fournisseur de soins primaires et qu'il téléphone au Ministère pour l'en informer, les employés peuvent aider le vétéran et sa famille à comprendre les avantages d'ACC auxquels ils peuvent être admissibles, et discuter avec eux de tout autre mesure de soutien ou service qui pourrait être pertinent dans la situation du vétéran. Ce soutien peut comprendre la coordination des ressources et de l'orientation, par exemple en mettant le vétéran et sa famille en contact avec des ressources communautaires, des professionnels de la santé mentale, des conseillers en matière de deuil, des services de pastorale ou d'autres ressources locales. Ce soutien ne comprend pas de conseils ou de suggestions par les employés d'ACC à l'égard de l'AMM.

RÉSUMÉ DES INCIDENTS ET DES ACTIONS

Date	Description et action
Vétérans n° 1 21 juillet 2022	<p>Un vétérans a communiqué avec le centre d'appels d'Anciens Combattants Canada (ACC) pour déposer une plainte alléguant qu'un employé d'ACC avait évoqué de façon inappropriée l'aide médicale à mourir (AMM) au cours d'une conversation téléphonique avec le vétérans plus tôt dans la journée. Le vétérans a indiqué que l'employé avait également mentionné avoir fourni de l'information sur l'AMM à un autre vétérans. L'analyste du centre d'appels a présenté des excuses au vétérans par rapport à l'incident et l'a assuré qu'il serait signalé immédiatement à la direction.</p>
22 juillet	<p>Un processus interne d'établissement des faits a été mis en œuvre.</p> <p>Le gestionnaire a examiné le dossier du vétérans et a communiqué avec lui pour lui présenter des excuses au nom du Ministère. Le gestionnaire a assuré le vétérans que le fait de discuter de l'AMM avec des vétérans et de la proposer comme option ne fait pas partie des pratiques d'ACC et n'est pas acceptable. Le gestionnaire a informé le vétérans que le Ministère se pencherait sur l'incident et resterait en contact.</p> <p>Le dossier du vétérans a été réattribué au gestionnaire.</p>
27 juillet	<p>Le gestionnaire et l'employé se sont rencontrés pour discuter de la conversation téléphonique avec le vétérans. Les notes inscrites au dossier du vétérans ont confirmé que le sujet de l'AMM a été abordé avec le vétérans et que l'AMM a été mentionnée une deuxième fois comme option au cours de leur conversation. Les notes confirment en outre que des renseignements sur l'AMM ont été fournis à un autre vétérans.</p>
28 juillet	<p>Le gestionnaire a communiqué de nouveau avec le vétérans pour présenter des excuses et l'informer que le Ministère prenait la situation très au sérieux et comptait prendre des mesures. Le vétérans a demandé des détails sur les mesures qui seraient prises, mais le gestionnaire n'a pas été en mesure de fournir cette information pour des raisons de confidentialité. Le vétérans a réclamé des excuses écrites officielles.</p>

1 ^{er} août	Le vétéran a envoyé un message sécurisé au moyen de Mon dossier ACC pour demander quelles mesures avaient été prises pour régler le problème avec l'employé. On a répondu au vétéran que, pour des raisons de confidentialité, aucune information ne pouvait être communiquée à cet égard.
9 août	Un examen et une analyse approfondis des dossiers des autres vétérans à qui l'employé fournissait activement des services de soutien encadré ont été entrepris afin de trouver des indications de conversations à propos de l'AMM.
11 août	Des excuses officielles ont été envoyées par écrit au vétéran par le sous ministre adjoint, Prestation des services, d'ACC.
17 août	Le Réseau national des centres de contact (RNCC) a commencé à faire un suivi des appels où l'AMM est mentionnée. Le directeur général (DG), Opérations en région, a fait un sondage auprès de tous les directeurs de secteur au Canada et leur a demandé de discuter de l'AMM avec les employés de première ligne.
19 août	Le ministre des Anciens Combattants a demandé au Ministère de mener une enquête complète et approfondie et de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer qu'un tel incident ne se reproduise plus jamais pour aucun vétéran.

Date	Description et action
Vétéran n° 2 23 août	L'analyse des dossiers des autres vétérans à qui l'employé apportait un soutien actif a permis d'identifier un deuxième vétéran avec qui la question de l'AMM a été soulevée. La direction a été immédiatement informée de ce cas. Des lignes directrices écrites ont été envoyées aux employés de première ligne pour les informer qu'ils ne doivent pas donner de conseils ou de suggestions aux vétérans sur la question de l'AMM. De plus, si un vétéran cherche à obtenir des conseils sur l'AMM, les employés doivent l'aiguiller vers son fournisseur de soins primaires.

25 août –
14 septembre

Cinq séances de questions et réponses ont été organisées à l'intention de 750 employés pour leur donner l'occasion de poser des questions sur les lignes directrices écrites et les documents de formation qu'ils avaient reçus au sujet de l'AMM. Ces conversations ont permis de s'assurer que le personnel comprend qu'il ne doit pas aborder la question de l'AMM avec les vétérans.

Août –
novembre

Le sous-ministre et le sous-ministre adjoint, Prestation des services, d'ACC ont pris l'initiative de communiquer avec des organismes de vétérans et de rencontrer leurs représentants pour discuter de la question et réitérer que la situation était inacceptable. Ils ont également parlé de l'importance de s'assurer que les vétérans qui ont besoin de soutien continuent à se manifester afin de recevoir l'aide dont ils ont besoin.

20 octobre –
24 novembre

Le ministre des Anciens Combattants et des hauts fonctionnaires du Ministère ont comparu devant le Comité permanent des Anciens Combattants le 20 octobre et le 24 novembre pour témoigner au sujet des allégations selon lesquelles l'AMM a été évoquée de façon inappropriée auprès de vétérans. Le ministre a invité les vétérans à signaler toute situation similaire qu'ils auraient vécue. Le Ministère a également fait une vaste promotion des services et des mesures de soutien offerts aux vétérans atteints de troubles de santé mentale et aux vétérans en situation de crise par l'intermédiaire de son site Web et de ses plateformes de médias sociaux.

Le 24 novembre, le ministre a fait savoir de façon proactive que l'enquête menée par le Ministère avait révélé un total de quatre incidents.

Septembre –
décembre

Au cours de l'automne, des vétérans, des membres de leur famille et des intervenants ont communiqué avec le Ministère pour exprimer leurs préoccupations ou poser des questions. Le personnel a reçu de l'information pour s'assurer que des réponses cohérentes soient fournies afin de réaffirmer que l'AMM n'est pas un service offert par ACC et que les discussions sur l'AMM devraient se dérouler entre un vétéran et son fournisseur de soins primaires.

Chaque fois qu'une nouvelle allégation a été soulevée, elle a fait l'objet d'une enquête approfondie. La direction a interrogé le personnel de première ligne et a examiné tous les dossiers de ces vétérans, mais aucune information n'a été trouvée pour valider l'une ou l'autre des allégations rapportées.

Date	Description et action
------	-----------------------

Vétéran n° 3 3 novembre	Lors d'une réunion, la direction a interrogé l'employé au sujet de la conversation téléphonique qu'il a eu avec le vétéran, ainsi qu'au sujet du deuxième vétéran avec qui l'AMM a été abordée. Grâce à ces discussions, la direction a été informée de l'existence d'un troisième vétéran avec qui l'AMM a été discutée.
----------------------------	---

Date	Description et action
------	-----------------------

Vétéran n° 4 10 novembre	Un autre employé d'ACC, qui était autorisé à traiter le dossier d'un vétéran, y a constaté des références inappropriées indiquant que l'employé avait parlé de l'AMM avec un vétéran. La direction a été immédiatement mise au courant du quatrième vétéran à qui l'employé a fourni des renseignements sur l'AMM.
-----------------------------	--

13 décembre	Le processus interne d'établissement des faits concernant les quatre incidents/vétérans a pris fin.
-------------	---

Mi-décembre	L'employé ne travaille plus à Anciens Combattants Canada.
-------------	---

Continu

La correspondance adressée au Ministère au sujet de l'AMM est traitée en priorité et toute autre allégation continue à faire l'objet d'une enquête approfondie.

L'ENQUÊTE

Portée

Le 19 août, le ministre des Anciens Combattants a demandé au Ministère de mener une enquête complète et approfondie sur la question, plus précisément sur ce qui s'est passé dans cette situation, l'ampleur des cas et la façon dont le Ministère peut s'assurer que pareille situation ne se reproduise pas à l'avenir.

Afin de s'assurer que le Ministère examine la situation de manière exhaustive, l'enquête comprenait les éléments suivants :

- Un examen des dossiers actifs des clients vétérans traités par l'employé;
- L'examen de 2 153 dossiers supplémentaires liés à l'ASV en question qui remontent à 2016, date à laquelle l'AMM est devenue légale, afin de déterminer si d'autres vétérans ont été touchés;
- Un examen de l'ensemble des 402 000 dossiers figurant dans les bases de données sur les clients d'ACC afin de déterminer toute l'étendue du problème, y compris un examen des messages sécurisés dans Mon dossier ACC (les dossiers en anglais et en français examinés et analysés remontent à juin 2016, date d'entrée en vigueur de la loi sur l'AMM);
- Des discussions et entretiens avec les gestionnaires de cas, les agents des services aux vétérans, les gestionnaires d'équipe des services aux vétérans et le personnel de première ligne;
- La rétroaction obtenue lors des séances de formation et d'information du personnel au sujet de la nouvelle directive/orientation à l'égard de l'AMM;
- Les renseignements obtenus au moyen de l'examen et la surveillance de toutes les communications reçues par le Ministère, y compris les messages sécurisés dans Mon dossier ACC et les appels au Réseau national des centres de contact (RNCC);

- Les renseignements obtenus dans le cadre du nouveau processus d'établissement de rapports d'ACC, lequel a été établi pour s'assurer que lorsque la question de l'AMM est soulevée dans des communications, la direction en est informée afin de déterminer le suivi qui s'impose.

En complément de l'examen et de l'analyse des dossiers, le personnel du Ministère a parlé directement aux autres vétérans concernés ainsi qu'au personnel de première ligne au service des vétérans et aux principaux intervenants. Les hauts fonctionnaires ont également témoigné à deux reprises au sujet de l'AMM devant le Comité permanent des anciens combattants et ont entendu le témoignage d'autres personnes au Comité. Les vétérans ont été invités à se manifester s'ils avaient vécu une situation semblable. Des renseignements provenant de toutes ces sources ont été pris en compte dans le cadre de l'enquête. Tout au long de l'automne 2022, à mesure que le Ministère prenait connaissance de nouveaux renseignements, des mesures ont été prises pour éviter que ce type de situation ne se reproduise. Plus précisément, de nouveaux documents de formation sur l'AMM ont été élaborés et transmis au personnel de première ligne nouveau et existant; de nouvelles directives écrites ont été communiquées au personnel de première ligne afin de fournir une orientation claire sur l'AMM; et des séances de formation et d'information ont été organisées à l'intention de 750 employés afin de s'assurer que les lignes directrices étaient comprises et de donner au personnel l'occasion de poser des questions et de discuter du sujet.

Examen et analyse des dossiers

Examen des dossiers de l'agent des services aux vétérans

Le 22 juillet, le dossier du vétéran a été examiné pour s'assurer que des mesures de soutien ministérielles adéquates étaient en place. Le dossier a été réassigné au gestionnaire d'équipe des services aux vétérans, qui a été désigné comme le nouveau point de contact pour le vétéran.

Ensuite, un examen et une analyse approfondis des dossiers des autres vétérans à qui l'employé fournissait activement des services de soutien encadré ont été entrepris pour rechercher des indications de conversations au sujet de l'AMM. Les dossiers de ces vétérans ont été réassignés à de nouveaux ASV, qui ont communiqué avec les vétérans pour les aviser qu'ils étaient maintenant leur nouveau point de contact à ACC.

Constatation : L'analyse des dossiers actifs de l'employé a immédiatement permis d'identifier un deuxième vétérán à qui on avait parlé de l'AMM.

Vétérán n° 2

Ce vétérán recevait des services de soutien encadré et son dossier avait été assigné à l'employé d'ACC. Au cours de l'examen préalable initial, le vétérán a eu une conversation avec l'employé au sujet de ses problèmes de santé importants et les notes au dossier indiquent que le sujet de l'AMM a été abordé dans la conversation. Plusieurs mois plus tard, au cours d'une conversation où le vétérán a exprimé sa frustration continue à l'égard de son état de santé en déclin, les notes indiquent que l'ASV a soulevé la question de l'AMM une deuxième fois.

Un total de 2 153 dossiers supplémentaires sur lesquels l'employé avait travaillé depuis 2016, date à laquelle l'AMM est devenue légale, ont été examinés et entièrement analysés.

Constatation : Deux autres incidents ont été relevés au cours des recherches menées dans les 2 153 dossiers de vétérans. Ils sont relatés ci-dessous.

- *Troisième vétérán/incident constaté lors d'une rencontre avec l'employé tenue le 3 novembre*

Vétérán n° 3

Un vétérán a téléphoné au Ministère pour obtenir des renseignements en 2019 et a été mis en contact avec l'ASV. Le vétérán a parlé de son diagnostic de maladie terminale, et l'employé a discuté de l'AMM avec le vétérán et de la façon dont ses prestations d'ACC pourraient être affectées. Comme le dossier du vétérán en question n'avait pas été assigné à l'ASV, c'est la seule fois qu'ils se sont parlé.

Constatation : Un examen du dossier du vétérán a confirmé que l'AMM a été discutée.

- *Quatrième vétérán/incident découvert par un autre employé le 10 novembre*

Vétérán n° 4

Un vétérán a envoyé un message sécurisé à ACC en 2022 pour

demander des renseignements sur l'allocation pour soins. Le message a été transmis à l'employé d'ACC aux fins de suivi. L'employé a effectué un examen préalable et a informé le vétérán par message sécurisé qu'il n'était pas admissible à cette allocation. Le vétérán s'est dit désespéré par la détérioration de son état de santé. L'employé a répondu au vétérán le jour même en lui témoignant de l'empathie et en lui fournissant des renseignements sur l'AMM. Le vétérán a remercié l'ASV pour ces renseignements. Ce fut la seule interaction entre l'employé et le vétérán.

Constatation: Un examen des messages sécurisés dans le dossier du vétérán a confirmé que la question de l'AMM a été soulevée.

Examen élargi de 402 000 dossiers

Après l'examen des dossiers individuels de l'ASV, le Ministère a procédé à un examen élargi de tous les dossiers des clients pour s'assurer qu'aucun autre vétérán n'a vécu une situation semblable. ACC a effectué une recherche et une analyse dans 402 000 dossiers de vétéráns, de familles ou d'aidants dans l'ensemble de ses systémes de bases de données sur les clients. Les recherches ont remonté jusqu'en 2016, date à laquelle la loi sur l'aide médicale à mourir (AMM) est entrée en vigueur.

Constatation : Aucun incident où l'AMM a été évoquée de manière inappropriée n'a été constaté au cours des recherches menées dans les 402 000 dossiers.

Autres mesures prises pour déterminer l'étendue du problème

Une fois les deux premiers cas identifiés, ACC a élargi son enquête pour déterminer si l'AMM avait été proposée de façon inappropriée à d'autres vétéráns. Un certain nombre de mesures ont été prises pour s'assurer que les employés étaient pleinement conscients que l'AMM n'est pas un service offert par ACC et que les employés n'ont ni le rôle ni le mandat de la recommander. De plus, le personnel au service des vétéráns n'a ni l'autorité ni l'expertise pour offrir de tels services ou pour recommander cette option à des vétéráns.

- **Conversations avec le personnel :** En complément de l'examen et de l'analyse des dossiers, la direction s'est entretenue avec le personnel. Le directeur général (DG), Opérations en région, a communiqué avec tous les directeurs de secteur au Canada le 17 août et leur a demandé d'avoir des conversations avec les employés

de première ligne. Aucun autre cas n'a été identifié à la lumière de ces conversations, et il a été réaffirmé que le personnel d'ACC comprend qu'il n'a ni le rôle ni le mandat de recommander ou de mentionner l'AMM à des vétérans. Le DG a réitéré aux directeurs de secteur, verbalement et par écrit (le 23 août), que les employés d'ACC ne doivent pas donner de conseils ou de suggestions aux vétérans au sujet de l'AMM. De plus, si un vétéran cherche à obtenir des conseils sur l'AMM, le personnel doit l'aiguiller vers son fournisseur de soins primaires.

- **Directive envoyée au personnel concernant l'AMM** : Une directive écrite portant sur l'AMM a été envoyée à tous les employés de première ligne le 23 août. La directive fournit des renseignements sur l'AMM, indique aux employés que si un vétéran évoque l'AMM, ils doivent l'aiguiller vers son fournisseur de soins primaires, et précise ce qu'il faut faire lorsqu'un vétéran choisit cette option en consultation avec son fournisseur de soins primaires. La directive indique en outre que si un vétéran soulève la question de l'AMM, les employés doivent en informer leurs superviseurs et le directeur de secteur afin que la situation soit portée à l'attention de la haute direction.
- **Séances de questions et réponses avec le personnel** : Après la diffusion de la directive écrite, des séances de questions et réponses ont été organisées pour permettre aux employés d'ACC de poser des questions et aux gestionnaires de fournir des renseignements supplémentaires sur la façon d'aborder une situation où un vétéran mentionne l'AMM. Au total, 750 employés ont participé à cinq séances de questions et réponses qui ont eu lieu le 25 août, le 30 août (deux séances), le 7 septembre et le 14 septembre.
- **Formation pour le personnel au sujet de l'AMM** : Bien que le personnel d'ACC soit formé pour faire face à des situations où des vétérans peuvent être en situation de crise, une formation spéciale sur l'AMM a été élaborée et offerte aux employés actuels et nouveaux à l'automne 2022. Cette formation continuera d'être obligatoire pour le personnel de première ligne. La formation sur la façon de soutenir les vétérans en situation de crise et le protocole de sensibilisation et d'intervention en matière de suicide d'ACC ont également été passés en revue avec le personnel.
- **Suivi des commentaires des vétérans et des intervenants au**

sujet de l'AMM : À la mi-août, le Ministère a commencé à surveiller les commentaires relatifs à l'AMM qui lui parviennent afin d'assurer un suivi et des mesures appropriés. Les canaux ciblés comprennent les appels au Réseau national des centres de contact, les messages sécurisés envoyés au moyen de Mon dossier ACC, les courriels envoyés aux fonctionnaires d'ACC, ainsi que les appels et les demandes de renseignements des médias. En date de janvier 2023, aucun autre incident concernant une discussion inappropriée au sujet de l'AMM avec un vétéran n'a été confirmé par ce système de surveillance. Seuls les quatre incidents isolés identifiés ont été constatés et validés.

Entre le 21 juillet et le 30 décembre 2022, le Ministère a reçu 235 communications relatives à l'AMM de la part de vétérans et de membres de leur famille ainsi que d'autres personnes, via l'un des quatre canaux suivants : les appels au Réseau national des centres de contacts (RNCC); la correspondance (lettres et courriels); les demandes de renseignements par courriel; et les messages sécurisés dans Mon dossier d'ACC. On a répondu à toutes ces demandes de renseignements de façon prioritaire en utilisant la messagerie standard approuvée. En ce qui concerne les autres allégations soulevées au sujet de la discussion inappropriée de l'AMM avec des vétérans, chaque allégation comprenant le nom complet d'un vétéran a fait l'objet d'une enquête approfondie et aucune d'entre elles n'a été validée.

- **Mobilisation des intervenants :** Le sous-ministre et le sous-ministre adjoint, Prestation des services, ont mobilisé de façon proactive les organismes de vétérans pour discuter de la question et réaffirmer que la situation était inacceptable et ne faisait pas partie des pratiques habituelles d'ACC. Ils ont expliqué certaines des mesures qui ont été prises très tôt par ACC pour sensibiliser davantage le personnel aux directives concernant l'AMM et ont sollicité leur appui pour encourager les vétérans à continuer de communiquer avec ACC pour obtenir les services et le soutien dont ils ont besoin.

Conclusion de l'enquête

À la suite d'une analyse exhaustive des dossiers, de conversations avec l'employé, les vétérans et le personnel d'ACC, et du suivi des incidents liés à l'AMM sans qu'aucun cas subséquent ne soit validé à la lumière de renseignements disponibles, le Ministère n'a confirmé que les quatre cas. Bien que d'autres allégations aient été rapportées – dans le cadre de comparutions devant le Comité permanent des anciens combattants, par les médias et dans de la correspondance adressée au Ministère – ACC a mené une enquête approfondie sur chacune des allégations qui comportaient le nom complet d'un vétéran et n'a pu valider aucune allégation selon laquelle des discussions inappropriées liées à l'AMM avaient eu lieu. ACC a conclu qu'il s'agissait de quatre incidents isolés liés à un employé qui n'est plus à l'emploi du Ministère. De plus, il a conclu qu'il ne s'agit pas d'un problème généralisé ou systémique ni d'un reflet du travail de centaines de gestionnaires de cas et d'agents des services aux vétérans qui interagissent chaque jour avec des vétérans en leur témoignant toute la bienveillance, l'empathie et le respect qui s'imposent. Cette conclusion est fondée sur tous les renseignements dont disposait le Ministère pendant la durée de l'enquête. ACC a communiqué les quatre incidents à la Gendarmerie royale du Canada aux fins d'examen.

MESURES À PRENDRE

Bien qu'ils ne se rapportent qu'à un employé, le Ministère comprend la gravité de ces incidents et tient à ce que les vétérans sachent que les employés d'ACC sont disponibles pour répondre à leurs besoins avec respect et empathie. Des mesures préliminaires ont été prises pour s'assurer que ce type d'incident ne se reproduise pas, mais d'autres mesures sont prévues pour tâcher de maintenir la confiance des vétérans.

Pour aller de l'avant, le Ministère entend :

- Mettre au point la formation et des documents obligatoires et clairs sur l'AMM et les fournir aux employés de première ligne, nouveaux et actuels;
- Établir immédiatement des procédures de signalement améliorées qui garantiront que les incidents importants sont portés plus rapidement à l'attention des sous-ministres adjoints et du sous-ministre, le cas échéant;

- Accroître la surveillance des enjeux et des tendances;
- Effectuer un examen du processus d'acheminement – qui sera dirigé par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère;
- Consulter les vétérans et les intervenants au sujet de l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans.

Améliorer et offrir aux employés la formation obligatoire sur l'AMM

- Avant cet incident, le matériel de formation d'ACC ne contenait pas de lignes directrices précises sur l'AMM, car il était entendu que les vétérans ne devaient discuter des considérations liées à l'AMM qu'avec leur fournisseur de soins primaires. Des directives explicites sur l'AMM et sur la façon d'avoir des conversations à ce sujet figurent maintenant dans le programme de formation d'ACC à l'intention des employés nouveaux et existants. À l'avenir, la formation sur l'AMM sera obligatoire, soulignera le fait que les services d'ACC ne comprennent pas la fourniture de conseils sur l'AMM, et présentera de l'information sur les programmes et services qui sont offerts pour soutenir la santé et le bien-être des vétérans.
- ACC a créé une formation spécialisée pour tous les employés qui fournissent un soutien direct de première ligne aux vétérans. Des travaux sont en cours pour uniformiser la formation destinée à tous les employés de première ligne et s'assurer que le personnel a accès à des renseignements cohérents. Le Ministère est déterminé à faire en sorte que le personnel dispose des outils et de la formation dont il a besoin pour faire son travail. Il examinera comment il peut tirer des leçons de cette situation en veillant à ce que les vétérans reçoivent le meilleur soutien possible d'ACC.

Établir des procédures de signalement améliorées et renforcer les processus

Cet incident a mis en évidence la nécessité pour ACC d'examiner son cadre d'assurance de la qualité (AQ) pour toute la gamme des services offerts aux vétérans et à leur famille. ACC s'est engagé à explorer l'AQ dans une optique plus étendue de la prestation des services aux vétérans. Doté de points de

service dans tout le pays, ACC s'efforce continuellement d'améliorer le service aux vétérans et d'autres mesures seront prises pour renforcer ses processus d'AQ existants dans le but de :

- S'assurer que la qualité du service est exceptionnelle à chaque étape du processus et qu'elle respecte les normes de pratique, les politiques, les directives, les lignes directrices et les processus opérationnels comme prévu;
- Permettre de traiter les problèmes de rendement des employés au fur et à mesure qu'ils se présentent et fournir régulièrement au personnel de première ligne de la rétroaction sur la qualité de son travail;
- Déterminer les possibilités d'améliorer la façon dont ACC offre des services aux vétérans, aux anciens membres de la GRC et à leur famille.

L'enquête a révélé que le processus d'établissement de rapports permettant d'alerter tous les échelons de la direction au sujet d'incidents importants en temps opportun constituait une faiblesse. Un nouveau processus opérationnel a été élaboré afin de s'assurer que lorsqu'un vétéran soulève la question de l'AMM auprès du personnel de première ligne, les employés doivent en informer leurs superviseurs et le directeur de secteur de sorte que la haute direction soit mise au fait de la situation. Si un vétéran soulève la question de l'AMM, les employés sont invités à en parler à leur gestionnaire. Le gestionnaire et le directeur de secteur en font alors part au directeur général, Opérations en région. Si une enquête plus approfondie révèle une action inappropriée, l'incident est alors porté à l'attention du sous-ministre adjoint, Prestation des services, et du sous-ministre. Le personnel de première ligne a reçu une formation sur ce nouveau processus opérationnel afin de s'assurer qu'il est clair et pleinement mis en œuvre. Ce processus sera examiné dans le cadre de l'examen de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation afin de trouver des moyens de le rendre aussi efficient et efficace que possible.

Lors des discussions de fin d'exercice sur la gestion du rendement, les gestionnaires discuteront avec le personnel de première ligne pour déterminer s'ils ont des besoins de formation connexes ou des questions sur les nouvelles lignes directrices relatives à l'AMM et pour cerner d'autres possibilités d'amélioration. À compter du 1er avril 2023, les ententes de gestion du rendement des directeurs de secteur comprendront un nouvel engagement à exercer une surveillance accrue de l'AQ à l'égard des dossiers, des appels téléphoniques et des messages sécurisés.

Accroître la surveillance pour détecter les enjeux et les tendances

Les efforts actuels d'ACC en matière d'AQ seront également renforcés afin d'inclure une surveillance particulière de la façon dont les employés de première ligne traitent les discussions au sujet de l'AMM, ainsi que tout autre enjeu émergent. Depuis novembre 2022, des ressources supplémentaires ont été consacrées au renforcement de la surveillance et de la supervision.

- Les appels au RNCC sont enregistrés et les gestionnaires examinent régulièrement ces enregistrements à des fins d'assurance qualité et de formation. Les gestionnaires examinent désormais un plus grand nombre d'appels pour chaque analyste – ce qui fait en sorte de plus de doubler le volume d'appels surveillés. L'examen d'un plus grand nombre d'appels permettra de déterminer les besoins en formation du personnel et aidera également le Ministère à cerner rapidement les tendances en matière de prestation de services et les enjeux émergents.
- Les messages sécurisés qui sont transmis par les vétérans au moyen de Mon dossier ACC continueront d'être examinés régulièrement. Dans le cas des nouveaux employés affectés au traitement des messages sécurisés, les gestionnaires examineront leurs 30 premiers messages sécurisés. Par la suite, sept messages par mois seront examinés pour chaque membre du personnel qui répond à des messages sécurisés. Cela représente 2 % des messages qui sont examinés, ce qui est la norme acceptée dans l'industrie. Le cas échéant, le personnel utilise des modèles de réponse prérédigés pour garantir un service et une qualité normalisés.
- Un examen accru des enregistrements d'appels et des dossiers permettra à la direction de déterminer les problèmes au niveau individuel et de les corriger de concert avec l'employé. Si des tendances sont détectées, une formation plus étendue pourrait être nécessaire pour aider à combler les lacunes. La direction discutera de ces tendances dans le cadre des réunions régulières du Comité de gestion des opérations en région.

En plus de renforcer les efforts en matière d'AQ, ACC continuera à sonder régulièrement les vétérans afin d'évaluer leur satisfaction et les sujets de préoccupation. Par exemple, le RNCC mesure leur niveau de satisfaction à l'égard du service reçu en leur offrant la possibilité de remplir un sondage après l'appel. La rétroaction provenant de ces sondages et d'autres sondages

propres aux programmes permettra à ACC de déterminer d'autres possibilités d'améliorer le service aux vétérans et à leur famille.

Examen du processus d'acheminement par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère en 2023

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation du Ministère procédera à un examen indépendant et objectif du processus d'acheminement. Cela comprendra les processus et les procédures qui sont en place dans le Secteur de la prestation des services pour l'identification, le signalement et le suivi des incidents délicats/importants soulevés par des vétérans (ou portés à l'attention d'ACC). Cet examen devrait commencer en avril 2023, et les possibilités d'amélioration relevées dans l'examen seront entièrement mises en œuvre.

Consultation des vétérans et des intervenants au sujet de l'enregistrement des conversations téléphoniques

Actuellement, les seuls appels enregistrés par ACC sont ceux effectués au Réseau national des centres de contact (RNCC). Depuis que cet incident a été révélé, il a été suggéré d'enregistrer les appels entre les vétérans et les employés d'ACC qui les servent. D'autres ont soulevé des préoccupations relatives à la protection de la vie privée lorsqu'il est question d'enregistrer des conversations et à la façon dont cela pourrait nuire à l'établissement d'une relation de confiance entre le vétéran et les employés d'ACC à son service. L'enregistrement des conversations constituerait un changement important dans la pratique d'ACC, mais le Ministère est prêt à entendre le point de vue des vétérans à ce sujet.

En 2023, le Ministère utilisera divers moyens pour consulter les vétérans et les intervenants afin d'obtenir leurs commentaires à propos de l'enregistrement des appels entre un vétéran et son gestionnaire de cas ou son agent des services aux vétérans. Dans le cadre d'un processus de consultation, ACC évaluera l'impact que cela pourrait avoir sur les vétérans, déterminera de quelle façon cela pourrait être bénéfique pour les vétérans et entendra toute autre préoccupation des vétérans. Outre des réunions avec les représentants d'organismes de vétérans, le Ministère utilisera son outil de consultation en ligne Parlons vétérans pour prendre le pouls des opinions sur l'enregistrement des appels. Le Ministère examine également les politiques d'autres ministères fédéraux et provinciaux concernant l'enregistrement des conversations avec les clients. Tous les commentaires recueillis aideront à préciser la voie à suivre pour améliorer le service aux vétérans. Les vétérans peuvent être assurés

qu'aucun changement ne sera apporté avant la tenue d'un processus de consultation complet et approfondi.

CONCLUSION

Le Ministère accorde la priorité absolue à faire en sorte que les vétérans et leur famille obtiennent le soutien et les services dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit voulus. Cela comprend l'assurance que les entretiens avec le personnel d'ACC se déroulent dans le respect et avec empathie. On ne peut sous-estimer la détresse que cette situation a causée aux personnes concernées et à la communauté des vétérans dans son ensemble. Le Ministère regrette profondément ce qui s'est passé et prend très au sérieux les questions liées à l'AMM et au bien-être des vétérans. Les mesures prises dans le cadre de cette enquête et les changements mis en œuvre contribueront à maintenir la confiance de la communauté des vétérans.

Grâce à son enquête exhaustive, le Ministère a confirmé que les quatre cas étaient liés à un seul employé qui n'est plus à l'emploi du Ministère. Toutes les autres allégations qui ont été présentées jusqu'à maintenant ont également fait l'objet d'une enquête approfondie et ont été confirmées comme étant non fondées. Le Ministère demeure ouvert aux commentaires des vétérans et des intervenants et encourage toute personne ayant des renseignements à les communiquer. ACC continuera à discuter de cette question avec les vétérans et les employés et donnera suite à toute nouvelle information ou demande qu'il recevra. Tout vétéran qui ne se sent pas à l'aise de soumettre un problème à l'attention du Ministère devrait communiquer avec le Bureau de l'ombud des vétérans.

Le personnel d'ACC est le plus grand atout du Ministère. Le Ministère s'inquiète du fait que ces incidents, tous liés à un seul employé, puissent faire hésiter des vétérans à s'adresser au Ministère. Le personnel d'Anciens Combattants Canada demeure déterminé à assurer le maintien d'une norme élevée de service et de soins aux vétérans et à leur famille. Les nouveaux processus d'assurance de la qualité renforcés mis en place, combinés à une formation et à un encadrement accrus du personnel, contribueront à empêcher que ce genre de situation ne se reproduise. Le Ministère fera tout en son pouvoir pour maintenir la confiance des vétérans envers Anciens Combattants Canada.

ANNEXES

Annexe A – Communications avec les clients vétérans

NOTE: Les renseignements qui suivent constituent la politique actuelle d'ACC en ce qui concerne l'enregistrement des conversations entre les vétérans et les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans (ASV). Comme il est indiqué dans le rapport, en 2023, le Ministère s'engage à collaborer avec les vétérans et les intervenants pour recueillir leurs commentaires au sujet de l'enregistrement des appels.

1. Politique et procédures

Anciens Combattants Canada ne dispose pas de politique officielle sur l'enregistrement des interactions téléphoniques entre les clients et les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans. Ces interactions ne sont pas enregistrées en raison de la nature délicate des conversations. Nous croyons qu'enregistrer ces interactions pourrait nuire à l'établissement d'une relation de confiance et faire en sorte que les vétérans ne fournissent pas certains renseignements importants. De même, nous n'enregistrons pas les visites à domicile, les entrevues de transition et les services offerts en personne pour tous nos clients.

Nous enregistrons les appels du Réseau national des centres de contact (RNCC), car il s'agit d'une pratique commune parmi les centres d'appel qui vise à évaluer la qualité des services. De plus, la nature des discussions est moins délicate, car les clients appellent le RNCC principalement pour recevoir des renseignements ou être aiguillés vers d'autres services.

2. Normes et procédures pour la prise de notes et la tenue de dossiers

Après une interaction avec un vétéran, les renseignements doivent être consignés dans son dossier. Pour les agents des services aux vétérans, les renseignements se trouvent habituellement dans le RPSC par l'intermédiaire de l'outil d'examen préalable, dans les notes sur le client ou dans GCcas. Pour les gestionnaires de cas, les renseignements se trouvent dans GCcas, dans le plan du client, ou dans l'évaluation de la gestion de cas.

Si les employés du bureau de secteur doivent faire un suivi par écrit auprès du vétéran après une conversation, ils peuvent utiliser Mon dossier ACC si le vétéran y est inscrit. Ils doivent utiliser les lettres de décision officielles si le suivi concerne des décisions relatives aux programmes d'ACC (les lettres sont disponibles dans le RPSC et dans GCcas). Ces lettres sont téléchargées dans Mon dossier ACC ou envoyées par la poste si le vétéran n'a pas de compte Mon dossier ACC.

Annexe B – Directive : Rôle de l'équipe des services aux vétérans (ESV) concernant l'aide médicale à mourir (AMM)

Note: Cette ligne directrice/directive a été communiquée au personnel de première ligne d'ACC le 23 août 2022 et publiée sur le site Web interne. Par la suite, cinq séances de questions et réponses ont été organisées à l'intention du personnel pour s'assurer que la ligne directrice était claire et pour donner l'occasion au personnel de poser des questions.

L'aide médicale à mourir (AMM) est une question médicale très complexe et personnelle qui ne relève pas de la compétence du personnel d'Anciens Combattants Canada.

L'aide médicale à mourir est discutée et administrée directement au vétéran par un médecin traitant ou une infirmière praticienne ou est prescrite au vétéran pour qu'il l'administre lui-même. Le vétéran doit être admissible à l'assurance-maladie financée par le gouvernement pour recevoir l'AMM, et cette décision doit être discutée et prise directement de concert avec le médecin ou l'infirmière praticienne du vétéran (voir : Mourir dans la dignité Canada).

Les employés d'Anciens Combattants Canada (ACC) ne doivent pas donner de conseils ou de suggestions aux vétérans sur la question de l'AMM. Si un vétéran cherche à obtenir des conseils ou de l'aide au sujet de l'AMM, l'employé doit aiguiller le vétéran vers son fournisseur de soins primaires.

Toute évocation de l'AMM par un vétéran doit être signalée au directeur de secteur responsable qui en avisera le Directeur général, Opérations en région.

Si un vétéran a choisi d'obtenir l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires et qu'il partage cette information avec un membre de l'équipe des services aux vétérans (ESV), ACC peut aider le vétéran à s'orienter vers les avantages et les services d'ACC disponibles. Les vétérans peuvent envisager les avantages et services potentiels suivants, y compris, mais sans s'y limiter : le service d'aide d'ACC, le service de pastorale, les prestations d'invalidité, l'indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance, l'indemnité pour blessure grave, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), des allocations, l'allocation aux anciens combattants, l'allocation de reconnaissance pour aidant et les avantages médicaux connexes, le cas échéant. Le soutien offert peut comprendre la coordination des ressources et l'orientation, par exemple en mettant le vétéran et sa famille en contact avec

des ressources communautaires, des praticiens de la santé mentale, des conseillers en matière de deuil, le service de pastorale ou d'autres ressources locales. L'ESV ne doit jamais fournir de conseils, de suggestions ou d'options concernant le processus d'AMM lui-même, car cela ne doit se faire qu'entre le vétéran et son fournisseur de soins primaires.

L'ESV peut aider le survivant et les personnes à charge à connaître les services et le soutien qu'ACC peut leur offrir, notamment le service d'aide d'ACC, les prestations d'invalidité accessibles aux survivants et aux enfants à charge suite à un décès, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), l'aide aux funérailles et à l'inhumation, l'Aide à l'éducation pour les enfants et le programme ESPOIR.

Le membre de l'ESV qui fournit un soutien à un vétéran ayant choisi d'obtenir l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires est fortement encouragé à consulter :

- un agent des normes, de la formation et de l'évaluation (ANFE) pour l'aider à s'orienter dans les avantages et les services disponibles pour le vétéran et sa famille et/ou;
- un consultant en pratiques de gestion de cas (CPGC) pour obtenir du soutien ou faire le point lors d'une conversation avec le vétéran et sa famille sur ce sujet délicat.

D'autres lignes directrices et processus opérationnels peuvent aider l'ESV à soutenir un vétéran qui a choisi d'obtenir l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires : Lignes directrices pour aider sans s'épuiser, Lignes directrices pour la participation de la famille, Services de soutien à l'intention des familles des vétérans, et ressources en santé mentale mises à la disposition des membres de la famille des vétérans.

Annexe C – Présentation : Rôle de l'ESV concernant l'aide médicale à mourir (AMM)

Session de Q & R

Août, 2022

Qu'est-ce que l'AMM?

L'aide médicale à mourir est le nom de la législation canadienne sur l'aide à mourir.

Elle fait référence à l'administration de médicaments par un médecin ou une infirmière praticienne qui - à la demande de la personne - provoque sa mort; Ou à la prescription de médicaments par un médecin ou une infirmière praticienne qu'une personne peut prendre pour provoquer sa propre mort.

AMM

L'aide médicale à mourir (AMM) est une question médicale très complexe et personnelle qui ne relève pas de la juridiction du personnel d'Anciens Combattants Canada.

Mourir dans la dignité Canada

Rôle d'ACC

Aide médicale à mourir

Employés:

Ne doivent pas donner de conseils ou de suggestions sur l'AMM.

Doivent référer le vétéran vers son fournisseur de soins primaires.

Doivent rapporter toute évocation d'AMM au Directeur de secteur du secteur responsable qui en avisera le Directeur général des Opérations en régions.

Peuvent aider le vétéran à s'orienter vers les avantages et les services d'ACC disponibles advenant que le vétéran a choisi d'obtenir l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires.

Consultation

Le membre de l'ESV qui soutient un vétéran qui a choisi d'obtenir l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires est fortement encouragé à consulter :

- un ANFE pour l'aider à naviguer dans les avantages et les services disponibles pour le vétéran et sa famille et/ou ;
- un CPGC pour un soutien lors de conversation avec le vétéran et sa famille sur ce sujet délicat.

Lignes directrices et processus opérationnels

Lignes directrices pour aider sans s'épuiser

Lignes directrices pour la participation de la famille

Services de soutien à l'intention des familles des vétérans

Ressources en santé mentale mises à la disposition des membres de la famille des vétérans

Questions

Annexe D – Foire aux questions : directive sur l'aide médicale à mourir

La présente foire aux questions ne vise pas à approfondir vos connaissances sur l'aide médicale à mourir (AMM), mais plutôt à clarifier son incidence sur le rôle et les responsabilités du personnel d'Anciens Combattants Canada (ACC).

Question 1 : Qu'est-ce que l'AMM?

Réponse 1 : L'AMM est le fait d'obtenir une aide approuvée à mourir en s'assurant que le demandeur est bien informé tout au long du processus et comprend des mesures de sauvegarde pour veiller à ce que le demandeur soit informé et qu'il connaisse ses options et décide vraiment et volontairement d'obtenir l'approbation pour cette solution. Jusqu'au tout dernier moment, le demandeur a le droit de changer d'idée. L'AMM signifie le fait pour un médecin ou un infirmier praticien :

- d'administrer à une personne, à la demande de celle-ci, une substance qui cause sa mort;
- de prescrire ou de fournir une substance à une personne, à la demande de celle-ci, afin qu'elle se l'administre et cause ainsi sa mort.

La législation sur l'AMM vise à retirer ces actes comme actes criminels pour lesquels une poursuite serait intentée.

Question 2 : Que dois-je faire si un vétérán n'a pas de fournisseur de soins primaires comme un médecin ou un infirmier praticien et qu'il a des questions au sujet de l'AMM?

Réponse 2 : Si un vétérán n'a pas de fournisseur de soins primaires, le membre de l'équipe des services aux vétérans (ESV) peut appuyer le vétérán en l'aiguillant vers son autorité de santé locale qui pourra l'aider à obtenir un fournisseur de soins primaires qui répondra à ses questions. Comme l'indique la directive, ce n'est pas la responsabilité de l'ESV (ou de tout employé d'ACC) de fournir des conseils, une orientation ou des suggestions à des vétérans au sujet de l'AMM.

Question 3 : Que dois-je faire si un vétérán envisage ou choisit l'AMM et qu'il souhaite comprendre l'impact sur ses avantages et services d'ACC?

Réponse 3 : Les vétérans qui envisagent l'AMM peuvent communiquer avec ACC pour en apprendre davantage au sujet de l'impact possible sur leurs avantages ainsi que sur ceux de leur famille. Le Ministère continue d'aider les vétérans à comprendre l'impact de cette décision sur leurs avantages et

services. Des renseignements objectifs propres au cas peuvent être fournis au client par le membre de l'ESV au sujet des avantages, des services et des programmes d'ACC. Veuillez consulter le processus de lettre de condoléances et de renseignements sur les prestations pour obtenir de plus amples renseignements sur les scénarios possibles; la consultation avec un agent des normes, de la formation et de l'évaluation est encouragée, car chaque situation doit être examinée au cas par cas.

Question 4 : Un vétéran avec qui je travaille exprime de l'intérêt envers l'AMM et a également des pensées suicidaires. Que dois-je faire?

Réponse 4 : Le processus d'AMM, y compris les mesures de sauvegarde procédurales pour assurer un consentement éclairé de la personne voulant obtenir l'AMM, est clairement décrit dans le Code criminel du Canada et son règlement. Si vous pensez que ce vétéran a également des pensées suicidaires, veuillez consulter le Protocole de sensibilisation et d'intervention en matière de suicide et, au besoin, discutez avec votre gestionnaire ou un expert en la matière, comme un agent de la santé mentale, pour vous aider avec ce protocole.

Question 5 : En tant qu'employé d'ACC, une conversation avec un vétéran qui envisage ou qui choisit l'AMM m'affecte. Quel soutien ai-je à ma disposition?

Réponse 5 : Il est important de se sentir appuyé lorsqu'un vétéran avec qui vous travaillez a décidé de recourir à l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires. Nous vous encourageons à discuter avec votre conseiller en pratiques de gestion de cas, ou votre gestionnaire pour obtenir du soutien dans la gestion de cette situation. Les lignes directrices Aider sans s'épuiser vous fournissent des stratégies et des renseignements utiles sur l'autosoin, la gestion du stress lié au travail et autres. De plus, le Programme d'aide aux employés fournit du soutien confidentiel d'un conseiller à tout le personnel d'ACC.

Question 6 : Quel est le rôle des professionnels de la santé d'ACC concernant l'AMM?

Réponse 6 : La législation canadienne sur l'AMM fait partie du Code criminel du Canada et ne relève pas des compétences d'ACC. Le Ministère n'a aucun rôle dans l'évaluation des vétérans aux fins de l'AMM. Les vétérans doivent communiquer avec leur fournisseur de soins primaires ou leur autorité de santé locale ou régionale pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMM.

Question 7 : Un vétéran avec qui je travaille a obtenu l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires. Dois-je suivre le processus de notification en cas de suicide?

Réponse 7 : Selon ACC, si un vétéran obtient l'AMM auprès de son fournisseur de soins primaires, on ne considère pas qu'il s'est suicidé. Veuillez suivre le processus de lettre de condoléances et d'information sur les prestations.

Question 8 : Comment dois-je consigner une discussion au cours de laquelle le vétéran aborde l'AMM?

Réponse 8 : Si un client aborde l'AMM avec un membre de l'ESV, vous devez consigner les faits de la conversation de la façon habituelle. Veuillez consulter le module de formation sur les Directives de documentation sur la prestation de services pour obtenir de plus amples renseignements sur la consignation.

Question 9 : Comment dois-je signaler les renseignements lorsque j'ai une discussion avec un vétéran au sujet de l'AMM?

Réponse 9 : Le membre de l'ESV doit directement informer son gestionnaire lorsqu'une discussion sur l'AMM a eu lieu avec un vétéran et doit lui indiquer la date de la discussion. Les renseignements permettant d'identifier le vétéran, comme son nom et son numéro de dossier, ne sont pas requis. Les renseignements seront fournis au directeur de secteur, puis au directeur général des Opérations en région.

Question 10 : Pourquoi dois-je communiquer à la direction les renseignements concernant les discussions avec un vétéran au sujet de l'AMM?

Réponse 10 : Signaler ces renseignements permet au Ministère de comprendre les tendances et de déterminer les besoins possibles en formation. Cela vous permet également d'obtenir de l'appui à la suite de telles discussions.

Question 11 : Où devons-nous acheminer les demandes de renseignements des médias concernant l'AMM?

Réponse 11 : Si un employé d'ACC reçoit une demande de renseignements des médias, il doit suivre le processus opérationnel suivant : Demandes de renseignements des médias ou du grand public. Les employés d'ACC ne doivent pas répondre aux demandes de renseignements des médias et doivent plutôt fournir le numéro de téléphone pour les demandes de renseignements généraux (613-992-7468).