



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Ombudsman  
des vétérans

Veterans  
Ombudsman

## Bureau de l'ombudsman des vétérans – Soutien des conjoint(e)s durant la transition Résumé analytique

Préparé pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro du contrat : 51019-184022/001/CY

Valeur du contrat : 14 972,50 \$

Date d'attribution : 10 octobre 2018

Date de livraison : 30 novembre 2018

Numéro d'enregistrement : POR # 056-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce résumé analytique, veuillez contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans à : [ovo.info.bov@canada.ca](mailto:ovo.info.bov@canada.ca)

*This executive summary is also available in English.*

# Bureau de l'ombudsman des vétérans – Soutien des conjoint(e)s durant la transition

## Résumé analytique

Préparé pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group

Novembre 2018

Ce résumé analytique de recherche sur l'opinion publique présente les conclusions de groupes de discussion menés par Earncliffe Strategy Group au nom du Bureau de l'ombudsman des vétérans. La recherche a été menée en novembre 2018.

Ce résumé analytique est également paru en anglais sous le titre : *Spouses Supporting Transition*

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut auparavant obtenir la permission écrite du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Pour de plus amples renseignements sur ce résumé analytique, veuillez contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans à : [ovo.info.bov@canada.ca](mailto:ovo.info.bov@canada.ca) ou à :

Bureau de l'ombudsman des vétérans  
360, rue Albert, bureau 1560  
Ottawa, ON K1R 7X7

Numéro de catalogue :  
V104-20/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :  
978-0-660-30261-4

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR # 056-18) :

V104-20/2019E-PDF (Rapport final, anglais)  
ISBN 978-0-660-30260-7

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par la ministre des Anciens Combattants 2018

## RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'agence Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureuse de remettre au Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) son rapport sur les résultats d'une recherche qualitative sur le soutien des conjoint(e)s durant la transition.

En novembre 2017, le BOV a publié une étude de recherche qui indiquait que les conjoints étaient considérés comme la plus grande source de soutien des membres en transition. Afin de mieux comprendre l'expérience vécue par les conjoint(e)s des anciens combattants durant la transition, le BOV a voulu mener une recherche qualitative auprès de conjoint(e)s qui ont déclaré avoir réussi leur transition.

Ce travail de suivi visait à donner un aperçu des expériences uniques et partagées de ceux et celles qui soutiennent les anciens combattants durant leur transition. Les priorités comprenaient : le rôle des conjoint(e)s pendant la période de transition de la vie militaire à la vie civile; les formes de soutien formel et informel; la préparation à la transition et la définition de la réussite; et les effets de la transition sur la relation maritale. Le BOV se servira des résultats de la recherche pour soutenir son travail en cours sur la transition, plus spécialement en ce qui a trait aux prestations versées aux anciens combattants et à leur famille, pour informer les fournisseurs de services et contribuer aux efforts de la recherche déjà en cours sur la transition.

Pour atteindre ces objectifs, le BOV a organisé un groupe de discussion d'une journée à Ottawa le 14 novembre 2018. Le public cible pour ce groupe était constitué de conjoint(e)s d'anciens combattants canadiens (18+), libérés pour des raisons médicales entre 2006 et 2016, qui avaient indiqué avoir réussi leur transition.

Le BOV s'est occupé de toute la logistique y compris identifier les participant(e)s, les inviter et planifier l'horaire. Au total, sept conjointes, toutes des femmes, ont participé. Elles venaient de différentes régions du pays dont Terre-Neuve, Ontario et Colombie-Britannique. Le BOV a pris les dispositions pour que les conjointes se rendent à Ottawa, en vue de la rencontre, et a pris en charge tous leurs frais de déplacement. La rencontre d'une journée a commencé à 8 h 30 et a pris fin à 16 h; elle comptait trois pauses de 30 minutes et un déjeuner.

Earnscliffe était responsable du guide de discussion, des services d'animation bilingues, de l'analyse des données et de la rédaction du Résumé analytique et du Rapport de méthodologie. Le coût total de notre contribution a été de 14 972,50 \$, incluant la TVH.

*Pour les fins du présent rapport, il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche à l'aide de groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour susciter une gamme complète d'idées, d'attitudes, d'expériences et d'opinions d'un échantillon choisi de participants sur un sujet défini. En raison de leur petit nombre, on ne peut attendre des participants qu'ils soient totalement représentatifs au sens statistique de la population plus large dont ils sont tirés et les conclusions ne peuvent être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.*

Les principales conclusions de la recherche sont présentées ci-dessous. Veuillez noter que les participantes du groupe de discussion ont été désignées comme « participantes » dans le présent rapport alors que leurs époux anciens combattants (ceux qui ont vécu la transition) ont été désignés comme « conjoints ».

- **Bien que les participantes aient indiqué avoir réussi leur transition, la plupart ont pensé que la caractérisation de leur transition comme ayant été « réussie » était exagéré.** En général, les participantes ont décrit « se trouver sur l'autre rive » de leur transition ce qui, selon elles, constituait un minimum ou un degré minimal de succès. Elles n'ont pas manqué de signaler que leur succès était encore en cours d'élaboration et qu'il y avait encore beaucoup à faire et beaucoup à surmonter pour réellement réussir.
- **La raison pour laquelle toutes les participantes ont eu des difficultés avec la caractérisation d'une transition réussie est que chacune d'entre elles a plutôt décrit cette transition comme stressante et difficile.** Elles ont raconté des histoires très personnelles, très émouvantes et très difficiles sur la transition de leurs conjoints et sur les effets que cette transition a eus sur leur vie et celle de leur famille.
- **La plupart des participantes ont décrit la transition de leur conjoint comme une période durant laquelle elles étaient en « mode de survie »,** ne sachant pas à quoi s'attendre des parties concernées : leurs conjoints; les Forces armées canadiennes (FAC); ou Anciens Combattants Canada (ACC).
- Après leur avoir demandé de décrire les difficultés auxquelles elles ont été confrontées durant la transition de leurs conjoints, nous avons regroupé leurs réponses autour des thèmes suivants :
  - **Perte du sens de l'identité et du sens du devoir de leurs conjoints.** C'est l'une des difficultés les plus surprenantes et les plus difficiles auxquelles elles ont été confrontées – un problème qui a infiltré pratiquement chaque aspect de leur vie. Les participantes ont ressenti de la sympathie pour leurs époux aux prises avec des doutes et des sentiments d'émasculation. Il y avait également une dimension pratique à l'effet que les participantes ont dit avoir agi comme un « parent » auprès de leur conjoint après sa transition. Elles ont expliqué que sans la structure de la vie militaire, où tout est essentiellement organisé pour eux, leurs conjoints ne savaient pas comment fonctionner comme civils. Cela a ajouté un fardeau nouveau et imprévu sur les épaules des participantes.
  - **La volatilité financière inattendue.** Les participantes ont toutes décrit les répercussions financières importantes de la transition, surtout en raison de l'écart imprévu entre le dernier versement de salaire (dans les FAC) et le premier chèque de pension (par ACC). Elles étaient surprises que la transition ne soit pas mieux coordonnée surtout étant donné la période préparatoire à leur départ à la retraite. Il s'agit d'un défi pour lequel elles n'étaient pas préparées. La plupart d'entre elles n'avaient pas pris les mesures nécessaires pour mieux vivre ce passage sur le plan financier et elles ont indiqué avoir dû utiliser leurs économies; puiser dans leur RÉER; emprunter de l'argent à des membres de leur famille; déménager avec des membres de la famille; et effectuer du travail supplémentaire, etc. pour joindre les deux bouts.
  - **Le manque de communication.** Nous avons observé un sentiment largement partagé qu'il existe un manque général de communication et de suivi avant et après la transition. Les participantes ont indiqué que l'information était généralement communiquée à leur conjoint qui, souvent, ne leur faisait pas part de l'information en question. Aussi, elles se sont plaintes des difficultés à obtenir des renseignements (en tant que conjointe d'un ancien combattant) et du fait qu'elles ont souvent obtenu des renseignements imprécis ou conflictuels de la part d'ACC sur les programmes de soutien aux anciens combattants. Étant donné le rôle crucial qu'ont joué ces participantes dans la transition, le fait d'avoir été mises à l'écart de communications importantes a exacerbé leurs problèmes et accru leur stress inutilement.

- **Le sentiment d'abandon.** Les participantes ont généralement été choquées de constater à quel point la rupture avec les FAC a été nette et rapide et elles ont décrit qu'elles ne s'étaient pas senti les bienvenues dans la base après leur transition comme si les FAC leur avaient fermé à porte au nez. Elles ont eu de la difficulté à s'y retrouver, qu'il s'agisse des FAC, d'ACC ou de la vie civile, et elles ont été surprises du manque de coordination entre les FAC et ACC. Le sentiment d'être abandonnées par le système de soutien sur lequel elles avaient tant compté depuis de nombreuses années a eu pour effet d'accroître leur sentiment d'isolement en plus d'aggraver les effets du stress causé par le doute et l'incertitude liés aux interactions avec ACC et leur retour à la vie civile.
- **L'effet des situations de stress inattendues et inutiles sur la santé mentale des anciens combattants.** Le calvaire de la transition, y compris relever les défis, ont touché défavorablement la santé mentale de leurs conjoints. En effet, dans certains cas, les participantes ont expliqué que les problèmes de santé mentale de leur conjoints avaient plus à voir avec leurs tentatives pour s'y retrouver dans le système et pour répondre au refus de prestations qu'avec leur temps de service.
- Il convient de noter les trois irritants qui ont contribué à ces problèmes :
  - **L'obstacle de la honte.** La honte associée à la libération de leur conjoint constitue définitivement quelque chose que les participantes ont dû affronter dans le cadre de la transition de leur conjoint. Elles ont dit être incapables de parler de la situation de leur conjoint ou de leur famille par peur de provoquer des conséquences négatives. Certaines d'entre elles ont décrit leurs époux comme mal à l'aise de parler de leurs sentiments même si c'est précisément ce dont ils avaient besoin. En général la raison était que l'ancien combattant craignait d'être pénalisé, sur les plans professionnel ou personnel, pour avoir montré de la « faiblesse ». Certaines se sont inquiétées du risque de perdre des prestations essentielles si l'état de santé de leur conjoint était connu. Du point de vue civil, les participantes ont parlé de la stigmatisation véhiculée par les civils à l'effet que le personnel militaire transféré à la vie civile profite du système (par ex, en recevant une pension, possiblement des prestations et en ayant une deuxième carrière).
  - **Avoir à prendre de toute urgence des décisions sur des changements majeurs.** Nous avons senti que certains de leurs délais, pour la prise de décisions importantes et majeures sur leur nouvelle vie civile, étaient serrés. Les participantes ont raconté avoir eu à peine un an pour prendre des décisions fondamentales et bouleversantes, à une période de leur vie où leur attention était autrement sollicitée (puisque leur conjoint était libéré pour raison médicale). Les plus importantes de ces décisions étaient liées à l'aide à la recherche d'emploi et aux indemnités de déménagement. Par exemple, un certain nombre de participantes ont raconté qu'elles n'avaient pas eu le temps de faire quoi que ce soit à part se contenter de vivre dans une région (maison, ville ou province) qui n'était pas leur premier choix en raison du délai accordé pour profiter des indemnités de déménagement.
  - **Des réunions d'information mal organisées et mal exécutées.** Bien qu'on ait donné des renseignements aux personnes qui sont passées à la vie civile durant la période qui a précédé leur libération de la vie militaire (séminaires SCAN), les participantes ont exprimé leurs préoccupations sur ces rencontres :
    - Les séminaires ont souvent eu lieu trop longtemps d'avance par rapport à la date de libération de leur conjoint, ce qui signifie que les renseignements ont été facilement oubliés;
    - On a présenté tellement d'information que cela a semblé écrasant à l'époque; et
    - Le séminaire a été mené en grand groupe et non pas en tête à tête; quoique, une participante a dit avoir eu une rencontre en tête à tête qui n'a duré que 10 minutes.

- **Il semble qu'il y avait un plus grand recours au soutien informel plutôt qu'au soutien formel.** Lorsqu'on leur a demandé qu'est-ce qui ou qui avait été leur meilleure source de soutien durant le processus de transition, la majorité des participantes ont indiqué qu'il s'agissait surtout de formes de soutien informel.
  - **La famille et les amis** ont constitué une aide importante pour plusieurs participantes, en particulier les personnes ayant des antécédents ou une histoire dans la vie militaire et qui comprenaient le style de vie et la façon de s'y retrouver dans le système.
  - Les participantes ont également mentionné que leur **foi**, les membres du clergé et les aumôniers étaient une importante source de soutien. Elles ont expliqué que les aumôniers constituaient une source de soutien particulièrement importante parce qu'ils comprennent la vie militaire tout en ne faisant pas partie de la chaîne de commandement.
  - Certaines participantes ont mentionné l'importance de **loisirs** dont leur conjoint profite, comme l'exercice physique (arts martiaux et cyclisme); leçons de guitare; et motocyclette.
  - L'influence des **animaux de compagnie** a également été soulignée spontanément par plusieurs participantes. Elles étaient d'avis que les chiens sont particulièrement utiles à cet égard, parce qu'en plus de l'amour inconditionnel dont ils font preuve, ils ont besoin d'attention (alimentation et marches) ce qui est un facteur de motivation efficace pour pousser certaines conjointes à se lever et à sortir de la maison.
- **Les formes de soutien formel étaient invisibles, déroutantes et accordées de manière inégale.** Il semble que le défi le plus important à relever ait été le manque de sensibilité (et la mauvaise communication) au sujet des formes de soutien disponibles ainsi que les renseignements conflictuels sur l'admissibilité. Plusieurs participantes ont indiqué que leur demande avait été refusée à plusieurs reprises – pour une prestation à laquelle elles croyaient avoir droit – et qu'elles ont appris, avec le temps, qu'il convient de continuer à faire pression. Celles qui ont réussi à trouver une prestation ont dit l'avoir trouvée accidentellement sur l'avis d'un de leurs appuis informels (par ex., membres du clergé, amis, famille, etc.).
- **Plusieurs participantes n'ont pas établi de liens solides avec leurs intervenants sociaux d'ACC; à leur avis, leur nombre était insuffisant et ils étaient eux-mêmes débordés et stressés.** Les quelques participantes qui ont eu une expérience positive avec un intervenant social les ont félicités pour leur écoute, pour avoir traité avec elles sur le plan humain, pour avoir été directs et bienveillants, et pour avoir agi de manière proactive.
- **Les rôles des participantes durant et après le processus de transition étaient/sont omniprésents.** La majorité d'entre elles ont indiqué qu'elles étaient principalement responsables de toutes les tâches ménagères. Bien que la plupart des participantes aient expliqué qu'avant la transition leur conjoint avait contribué aux tâches et à l'éducation des enfants, ces conjointes étaient désormais incapables de se lever et d'aller travailler chaque jour.
- **La transition a eu une incidence négative sur la carrière et les aspirations professionnelles des participantes.** Certains ont dû laisser leur emploi pour prendre soin de leur conjoint à temps plein, alors que d'autres ont dû trouver du travail pour subvenir aux besoins de leur famille. La plupart des participantes avaient l'impression que leur carrière avait été limitée soit à cause de la transition soit parce qu'elles étaient conjointes de militaires; le fait de devoir déménager après quelques années a aussi constitué un facteur limitatif dans leur carrière.

- **Pour répondre aux exigences de leur emploi du temps, spécialement celles qui travaillent à temps plein, certaines participantes ont profité des services VIP offerts par ACC pour soutenir la gestion des tâches ménagères, déneiger l'entrée, tondre la pelouse, etc.** En effet, on a constaté qu'elles étaient mieux au courant de ce genre de soutien offert par ACC que, peut-être, des services d'accompagnement. Quelques participantes ont profité des services de soutien VIP et d'autres avaient fait une demande et attendaient une réponse. Il convient de noter que moins de plaintes sont associées à cet avantage en particulier; celles qui utilisent présentement ce service l'ont décrit comme un processus plutôt facile et ayant un délai de réponse rapide.
- **La plupart des participantes étaient d'avis que les objectifs essentiels d'une transition véritablement réussie et satisfaisante n'avaient pas été atteints.** Comme nous l'avons déjà indiqué, les participantes ont décrit leur transition « réussie » comme un travail en cours dont les objectifs essentiels n'avaient pas encore été atteints. Lorsqu'on leur a demandé de définir en quoi consiste une « transition réussie », elles ont parlé de :
  - leur désir d'avoir une **relation durable** avec leur conjoint;
  - **santé** (mentale et physique);
  - **stabilité financière**;
  - **avoir un bon emploi**;
  - **communication ouverte** avec leurs conjoints mais aussi un désir de voir leur conjoint parler ouvertement de ses expériences;
  - **avoir un groupe de soutien**; et
  - **sentiment du devoir** (par ex., buts et rêves).
- **Finalement, il est important de noter que les participantes ont beaucoup apprécié qu'on leur ait donné l'occasion de se réunir pour avoir une conversation ouverte, franche et non critique au sujet de leurs expériences.** La plupart d'entre elles en sont sorties avec le sentiment qu'elles auraient pu profiter d'une expérience comme celle-là durant la transition. Non seulement ont-elles qualifié le fait d'avoir pu parler ouvertement et librement mais plusieurs ont senti qu'elles avaient tiré des leçons de l'expérience des autres et que cela pourrait les aider à s'y retrouver dans le système.

## ÉNONCÉ DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

Firme de recherche : Earncliffe Strategy Group Inc. (Earncliffe)  
Numéro de contrat : 51019-184022/001/CY  
Date d'attribution du contrat : 19 octobre 2018

J'atteste, par la présente, comme représentante d'Earncliffe Strategy Group que le produit livrable respecte entièrement les exigences relatives à la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans les Politiques de communications du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus spécifiquement, le rapport ne comprend aucun renseignement sur les intentions de vote des électeurs, leurs préférences sur les partis politiques, les positions des partis ou les cotes de rendements d'un parti politique ou de ses leaders.

Signé : 

Date: 30 novembre 2018

Stephanie Constable  
Partenaire, Earncliffe