

Numéro d'enregistrement de la ROP : 063-18
Numéro du contrat : 51019-181009/001/CY
Date d'octroi du contrat : 19 décembre 2018
Date de livraison April 24, 2019
Coût du contrat : 46 121,85 \$

Expériences des clients avec le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas d'Anciens Combattants Canada

Rapport final

Rédigé par :
Corporate Research Associates Inc.

Rédigé pour le compte de :
Anciens Combattants Canada

This report is also available in English.

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, envoyer un courriel à :
vac.information.acc@canada.ca



7071, Bayers Road, bureau 5001
Halifax (N.-É.) B3L 2C2
www.cra.ca
1 888 414-1336

Expériences des clients avec le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas d’Anciens Combattants Canada.

Rapport final

Rédigé pour le compte d’Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Corporate Research Associates Inc.

Avril 2019

Ce rapport de recherche sur l’opinion publique présente les résultats d’entretiens approfondis menés par Corporate Research Associates Inc. au nom d’Anciens Combattants Canada (ACC). L’étude dont il est ici question a englobé 29 entretiens approfondis au téléphone avec des clients d’ACC, lesquels recevaient ou avaient déjà reçu des services de gestion de cas, ou alors avaient participé au Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle. Chacune de ces personnes avait répondu au sondage national 2017 d’ACC et affirmé vouloir participer à des travaux de recherche de suivi. Les entretiens ont été tenus du 27 février au 2 avril 2019.

This publication is also available in English under the title: Client Experiences with Veterans Affairs Canada Rehabilitation Program and Case Management Services

Cette publication ne peut être reproduite qu’à des fins non commerciales. Une autorisation écrite doit être obtenue au préalable d’Anciens Combattants Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada à l’adresse électronique vac.information.acc@canada.ca

Numéro de catalogue :

V49-10/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-31563-8

Publications connexes (numéro d’enregistrement : POR-063-18) :

Numéro de catalogue V49-10/2019E-PDF (Rapport final, anglais).

ISBN 978-0-660-31562-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2019

Table des matières

	Page
Sommaire	1
Objectifs de l'étude :	1
Qu'est-ce que les anciens combattants nous ont dit?	3
Introduction.....	5
Méthodologie de recherche.....	7
Constatations	10
Expériences des anciens combattants avec les services de gestion de cas.....	10
Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle offerts aux anciens combattants	26
Analyse	37
Recommandations	40
 Annexes :	
Annexe A – Recommandations pour les prochaines éditions du sondage national d'ACC	
Annexe B – Recommandations des anciens combattants	
Annexe C – Déclaration de neutralité politique	
Annexe D – Questionnaire de recrutement	
Annexe E – Protocole d'entrevue	
Annexe F – Documents de référence	

Sommaire

Corporate Research Associates Inc.

Numéro du contrat : 51019-181009/001/CY

Numéro d'enregistrement de la ROP : 063-18

Date d'octroi du contrat : 10 décembre 2018

Coût du contrat : 46 121,85 \$

Dans le but d'améliorer la prestation de ses services et l'élaboration de politiques, Anciens Combattants Canada a mené pendant le printemps 2017 l'édition de son sondage national de la même année; le ministère espérait ainsi obtenir des commentaires d'anciens combattants ayant servi pendant les guerres, de vétérans et membres des FAC, de vétérans de la GRC et de survivants qui recevaient des prestations ou qui en avaient fait la demande au cours des 12 derniers mois. Bien que les résultats du sondage aient été dans l'ensemble satisfaisants, plusieurs aspects du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle et des services de gestion de cas ont obtenu des notes assez basses. Pour arriver à comprendre la raison pour laquelle la satisfaction était peu élevée à ces égards, il fallait mener des travaux de recherche approfondis.

Voilà pourquoi en janvier 2019, ACC a retenu les services de Corporate Research Associates Inc. (CRA) afin de mener des travaux de recherche qualitative auprès d'anciens combattants qui avaient répondu au sondage national 2017 du ministère. L'étude en question avait pour but d'examiner les points pour lesquels les gens s'étaient dits peu satisfaits lors du sondage, plus précisément en ce qui a trait aux services de gestion de cas et au Programme de réadaptation. En tout, 29 entretiens approfondis ont été menés au téléphone du 27 février au 2 avril 2019.

Objectifs de l'étude :

- Déterminer les impressions des clients face à leur participation au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas.
- Déterminer quels sont les facteurs qui facilitent la participation des clients au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas, ou qui lui nuisent.
- Déterminer quels sont les facteurs qui aident les clients à terminer le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas, ou qui les empêchent de le faire.

L'étude avait aussi pour but de formuler des recommandations quant aux points qui pourraient apparaître sur de futures éditions du sondage national d'ACC et à de futurs projets de recherche qui pourraient être menés en vue d'appuyer la création, la gestion et l'amélioration des programmes et services aux anciens combattants et à leur famille.

Les constatations tirées de l'étude qualitative permettront à ACC de mieux comprendre l'expérience qu'ont vécue ses clients dans le cadre des programmes et services en question, d'éclairer la rédaction



des points abordés sur de futures éditions de son sondage national et d'éclairer de futurs projets de recherche qui pourraient être menés en vue d'appuyer la création, la gestion et l'amélioration des programmes et services aux anciens combattants et à leur famille. Les techniques qualitatives sont utilisées pour des études de marché dans le but de fournir une orientation et une compréhension approfondies, plutôt que de fournir des données quantitatives précises ou absolues. Pour cette raison, leurs résultats ne servent qu'à donner une orientation et ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.



Qu'est-ce que les anciens combattants nous ont dit?

Transition de la vie militaire à civile

Quand les anciens combattants commencent leur expérience de gestion de cas, c'est qu'ils ressentent des douleurs physiques ou qu'ils sont en situation d'instabilité mentale, d'inquiétude et d'incertitude face à l'avenir. Ceci et le fait que la culture militaire est très différente de la culture civile définissent des besoins particuliers des anciens combattants.

Connaissance et compréhension des services et des programmes d'ACC

Dans bien des cas, les anciens combattants ne connaissent pas – ou ne comprennent pas – l'ensemble des programmes et services que leur offre ACC, et ne savent pas non plus comment avoir accès à ces renseignements. Cela dépend parfois de la situation physique et mentale personnelle de l'ancien combattant, qui rend difficiles l'absorption et la navigation des renseignements, et parfois de la complexité du système d'ACC. Souvent, les deux facteurs entrent en jeu. Par conséquent, les anciens combattants veulent un plan d'intervention clair et structuré. Cela souligne la nécessité de fournir de l'information claire, complète, directe et accessible, communiquée de façon proactive aux anciens combattants, et la nécessité pour le gestionnaire de cas d'agir à la fois comme défenseur et intervenant pivot de l'ancien combattant pour les programmes d'ACC et les ressources communautaires.

Rôle du gestionnaire de cas – Caractéristiques, connaissances et compétences

Les anciens combattants ne comprennent pas très bien le rôle du gestionnaire de cas et n'ont pas tous des gestionnaires de cas de la même qualité et du même niveau d'expérience. De l'avis des anciens combattants, les qualités et caractéristiques les plus importantes sont l'empathie, la compréhension, la bienveillance, les aptitudes d'écoute et la capacité à établir de bonnes relations. Les anciens combattants s'attendent à ce que les gestionnaires de cas connaissent tous les avantages et services d'ACC et qu'ils leur communiquent ces renseignements de façon proactive. Certains anciens combattants ont l'impression que les gestionnaires de cas peuvent retenir des renseignements, agissant ainsi comme des gardiens de l'information.

Relation de travail entre l'ancien combattant et le gestionnaire de cas

Les anciens combattants veulent un accès direct à leur gestionnaire de cas et ils veulent une continuité dans la relation de travail. Le changement est perçu comme perturbateur et peut nuire au bien-être des anciens combattants. Les anciens combattants expriment une certaine peur face à l'avenir et recherchent un filet de sécurité, ce qu'ils expriment parfois dans leur désir de conserver leurs services de gestion de cas et de demeurer dans le Programme de réadaptation, même lorsqu'ils sont jugés en assez bonne santé pour cesser les services du programme.



Expérience avec le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Les anciens combattants ont obtenu d'excellents résultats de leur participation aux programmes de réadaptation médicaux, psychosociaux et professionnels, mais ils ont relevé des problèmes dans le programme qui proviennent à la fois de sources individuelles et structurelles (ACC). Le lien entre la réadaptation et la sécurité financière doit être examiné plus à fond. Cette situation, la peur des anciens combattants face à l'avenir et leur besoin d'un filet de sécurité, combinés à ce qui est perçu comme un manque de responsabilisation, peuvent expliquer le fait que les anciens combattants demeurent dans le Programme de réadaptation même lorsqu'ils sont jugés en santé. Les anciens combattants connaissent bien les programmes de réadaptation médicaux et psychosociaux, mais pas professionnels. Les anciens combattants mélangent parfois le Service Income Security Insurance Plan (SISIP) qui est offert par les Forces armées canadiennes et le programme de réadaptation professionnelle offert par ACC.



Introduction

L'une des responsabilités principales d'Anciens Combattants Canada (ACC) consiste à veiller aux soins et au bien-être des anciens combattants et de leur famille en leur offrant tout un ensemble de prestations, de services, de travaux de recherche, de partenariats et de services de défense des intérêts. Les services de gestion de cas et de réadaptation sont deux des programmes principaux d'ACC. Ils ont tous deux été examinés en détail dans le cadre du sondage national 2017 d'ACC, présenté ci-dessous.

Service de gestion de cas

Les services de gestion de cas d'ACC permettent aux vétérans ayant des besoins complexes et à leur famille d'atteindre des objectifs convenus d'un commun accord grâce à un processus collaboratif, organisé et dynamique, coordonné par le gestionnaire de cas d'ACC. Les gestionnaires de cas d'ACC sont membres d'équipes interdisciplinaires et ont accès à des médecins, des infirmières, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des spécialistes de la santé mentale, des spécialistes de la réadaptation ainsi que des fournisseurs de programmes et de services provinciaux et locaux. La relation de travail entre le vétéran et le responsable de cas commence dès la rencontre entre le vétéran et le responsable de cas d'ACC. Au départ, le gestionnaire de cas et le vétéran identifient et établissent des objectifs ou le plan de cas du vétéran, ainsi que les facilitateurs et les obstacles à la réalisation de ces objectifs. Tout au long du processus de gestion de cas, le gestionnaire de cas travaillera avec le vétéran pour surveiller et évaluer ses progrès et ajustera le plan au besoin pour aider le vétéran et sa famille à atteindre les objectifs et optimiser le niveau d'indépendance et de bien-être du vétéran.

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Le programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (programme de réadaptation) a été mis en place le 1^{er} avril 2006 après l'entrée en vigueur de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le programme de réadaptation fournit des services destinés à aider les vétérans à améliorer leur bien-être physique, psychosocial et professionnel. En fonction de ses besoins et de ses objectifs, le vétéran collabore avec un gestionnaire de cas afin d'établir un plan de réadaptation afin de lever les obstacles identifiés à leur fonctionnement à la maison, dans la communauté ou au travail. L'accès aux services peut inclure la réadaptation médicale, la réadaptation psychosociale et la réadaptation professionnelle.

Recherche Qualitative

Dans le but d'améliorer la prestation de ses services et l'élaboration de politiques, Anciens Combattants Canada a mené pendant le printemps 2017 l'édition de son sondage national de la même année; le ministère espérait ainsi obtenir des commentaires d'anciens combattants ayant servi pendant les guerres, de vétérans et membres des FAC, de vétérans de la GRC et de survivants qui recevaient des prestations ou qui en avaient fait la demande au cours des 12 derniers mois. Le sondage national avait



pour but de recueillir de l'information sur la santé et le bien-être des anciens combattants, ainsi que sur le niveau auquel les programmes arrivent bien à combler les besoins des gens.

Le sondage national 2017 d'ACC avait été créé expressément afin d'obtenir une vue d'ensemble du niveau de satisfaction à l'égard des services et prestations d'ACC. Bien que les résultats du sondage aient été dans l'ensemble satisfaisants, plusieurs aspects du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (le « Programme de réadaptation ») et des services de gestion de cas ont obtenu des notes assez basses. Pour arriver à comprendre la raison pour laquelle la satisfaction était peu élevée à ces égards, il fallait mener des travaux de recherche approfondis.

Voilà pourquoi ACC a retenu les services de Corporate Research Associates Inc. (CRA) pour mener des travaux de recherche qualitative auprès d'anciens combattants qui avaient répondu au sondage national 2017, et ainsi étudier les domaines dans lesquels la satisfaction avait été basse, plus précisément en ce qui a trait aux services de gestion de cas et au Programme de réadaptation. ACC se servira des constatations de la recherche pour faire ce qui suit :

- Mieux comprendre l'expérience que vivent ses clients quand ils ont recours à ces programmes et services.
- Éclairer la rédaction des points abordés sur de futures éditions de son sondage national.
- Éclairer de futurs projets de recherche qui pourraient être menés en vue d'appuyer la création, la gestion et l'amélioration des programmes et services aux anciens combattants et à leur famille.

Plus précisément, les objectifs du projet de recherche qualitative de suivi sont les suivants :

- Déterminer les impressions des clients face à leur participation au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas.
- Déterminer quels sont les facteurs qui facilitent la participation des clients au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas, ou qui lui nuisent.
- Déterminer quels sont les facteurs qui aident les clients à terminer le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas, ou qui les empêchent de le faire.
- Formuler des recommandations quant aux points qui pourraient apparaître sur de futures éditions du sondage national d'ACC et à de futurs projets de recherche qui pourraient être menés en vue d'appuyer la création, la gestion et l'amélioration des programmes et services aux anciens combattants et à leur famille.

Les constatations tirées de l'étude permettront à ACC de mieux comprendre l'expérience qu'ont vécue ses clients dans le cadre des programmes et services en question, d'éclairer la rédaction des points abordés sur de futures éditions de son sondage national et d'éclairer de futurs projets de recherche qui pourraient être menés en vue d'appuyer la création, la gestion et l'amélioration des programmes et services aux anciens combattants et à leur famille.



Méthodologie de recherche

Population cible

La population cible du projet était les anciens combattants canadiens, plus précisément la sous-population des clients d'ACC qui recevaient des services de gestion de cas ou qui participaient au Programme de réadaptation, ou qui avaient récemment terminé les services ou le programme.

Conception du guide de discussion

Le protocole d'entretien a été créé par Corporate Research Associates en étroite collaboration avec Anciens Combattants Canada. Vous trouverez le protocole final en pièce jointe (annexe D). Les questions et sujets ayant été abordés lors de l'entretien ont été choisis en se fondant sur des documents de référence fournis par Anciens Combattants Canada (annexe E du présent rapport).

Collecte des données

En tout, 29 entretiens approfondis ont été menés au téléphone avec des clients d'ACC entre le 27 février et le 2 avril 2019. Chaque entrevue était d'une durée d'environ une heure (allant de 40 minutes à 1 heure et 20 minutes). Sur ces 29 entretiens, quatre ont été menés en français et 25 en anglais, selon les préférences linguistiques que chacun avait exprimées. Les participants vivaient dans différentes régions du Canada.

Échantillonnage

Le recrutement de participants s'est fait de façon aléatoire à partir d'une liste de personnes faisant partie du public cible (voir plus haut) fournie par ACC. Seules les personnes qui avaient répondu au sondage national 2017 d'ACC et affirmé vouloir participer à des travaux de recherche de suivi ont été prises en considération pour cette étude. Tous les participants ont été recrutés par téléphone en suivant les spécifications du gouvernement du Canada. Les participants ont reçu 75 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Le tableau ci-dessous présente les participants selon leur participation (actuelle ou passée) aux services de gestion de cas et au Programme de réadaptation déterminée d'après leurs réponses :

	Actuelle	Passée	Totale
Services de gestion de cas	13	16	29
Réadaptation médicale	10	9	19
Réadaptation psychosociale	9	10	19
Réadaptation professionnelle	0	4	4



En tout, 9 femmes et 20 hommes ont participé à la recherche. Le tableau ci-dessous présente les participants selon leur catégorie d'âge :

Catégorie d'âge	Nombre de participants
De 30 à 39 ans	8
De 40 à 49 ans	6
De 50 à 59 ans	13
De 60 à 69 ans	2

En tout, 20 entretiens ont été tenus avec d'anciens combattants vivant dans une collectivité rurale, tandis que les neuf autres se sont déroulés avec d'anciens combattants vivant dans un centre urbain. Le tableau suivant présente les participants selon leur région :

Région	Nombre de participants
Canada atlantique	8
Québec	3
Ontario	10
Ouest canadien et Prairies	8

Approche d'analyse

Les conseillers de Corporate Research Associates ont passé en revue les notes et les enregistrements pris pendant les entretiens afin de mieux analyser les constatations de la recherche. Lors de l'examen de tous ces renseignements, ils ont pu trouver des points communs ainsi que des différences entre les réponses, de même que des thèmes généraux récurrents. L'analyse a également examiné la fréquence des commentaires. Puisque la recherche qualitative ne peut pas être considérée comme représentative d'un point de vue statistique, ce calcul de fréquence n'a servi qu'à fournir une certaine orientation dans les domaines devant être approfondis lors de l'analyse; les fréquences en tant que telles ne sont pas mentionnées aux présentes.

Contexte de l'approche de recherche qualitative

Les discussions qualitatives consistent en des discussions informelles et non menaçantes dirigées par un animateur, et regroupent des participants présentant des caractéristiques, des habitudes et des attitudes jugées pertinentes dans le contexte du sujet traité. Les discussions qualitatives individuelles ou en groupe ont pour avantage principal de permettre la réalisation d'une enquête fouillée auprès des participants admissibles relativement aux habitudes comportementales, aux habitudes d'utilisation, aux perceptions et aux attitudes par rapport au sujet traité. Ce type de discussion offre toute la souplesse requise pour explorer d'autres aspects de la question qui peuvent être pertinents pour l'enquête. Une recherche qualitative permet une compréhension plus complète du segment, car les pensées ou les sentiments sont exprimés dans les propres mots des participants avec toute la passion qui les anime. Les techniques qualitatives sont utilisées pour des études de marché dans le but de fournir une orientation et une compréhension approfondies, plutôt que de fournir des données quantitatives précises ou



absolues. Pour cette raison, leurs résultats ne servent qu'à donner une orientation et ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population étudiée.



Constatations

Expériences des anciens combattants avec les services de gestion de cas

On a demandé aux anciens combattants ce qu'ils pensaient de leur expérience de gestion de cas, y compris l'affectation de leur gestionnaire, la relation de travail et les communications avec celui-ci, ainsi que la création d'un plan pour leur cas.

1. Transition de la vie militaire à civile

Dans toutes les régions, on a pu constater pendant les conversations que la transition de la vie militaire structurée à la vie civile, où il n'y a généralement ni structure ni directives à suivre, entraîne tout un choc pour les anciens combattants. Pour la plupart d'entre eux, l'adaptation à ce mode de vie civil est compliquée encore par les graves troubles physiques et mentaux qu'ils peuvent subir au moment de leur libération, lesquels ont été causés par leur service. Bien qu'il ne s'agisse pas là de quelque chose sur lequel les services de gestion de cas peuvent travailler, l'étude a souligné que ce point avait une importante incidence sur la perception qu'avaient les anciens combattants des services.

"...I was in the military one day, and I was out the next day. There has to be a longer span when people can go and start working or being integrated into civilian aspects to understand how things work. There is no hierarchy anymore. People need to learn that the whole planning process, it's not organized. It's very disorganized. Military people cannot handle disorganization and lack of preparation. They need to learn slowly how to move from a structured environment to a chaotic environment."

[J'étais dans l'armée un jour et le lendemain, je n'en faisais plus partie. Il faut que la transition se fasse sur une période plus longue, que les gens puissent commencer à travailler ou à être intégrés dans la vie civile pour bien comprendre comment les choses fonctionnent. Il n'y a plus de hiérarchie. Les gens doivent comprendre que tout le processus de planification n'est pas organisé. Au contraire, il est très désorganisé. Les militaires n'arrivent pas à vivre dans une telle désorganisation et un tel manque de préparation. Il faut leur apprendre lentement comment passer d'un milieu structuré à un milieu chaotique.]

"There has to be some sort of mechanism in place to ease the transition from the Canadian Forces to civilian [life] in a more managed pace. Don't throw a person at a psychologist three months after being released because it is not the same. It is outside the whole scope for VAC but there should be a "one-stop centre" for everything; VAC, SISIP, the CF release centre."

[Il faut qu'il y ait une sorte de mécanisme en place pour faciliter la transition entre les Forces canadiennes et la vie civile dans un lieu un peu mieux géré. N'envoyez pas simplement quelqu'un voir un psychologue trois mois après avoir été libéré : ce n'est pas la même chose. Cela ne fait



peut-être pas partie de la portée du travail d'ACC, mais il faudrait vraiment une sorte de guichet unique où l'on retrouve tout : ACC, SISIP et le centre de libération des FC.]

Dans le même ordre d'idées, pour de nombreux anciens combattants, l'intégration dans la vie civile présente de grandes difficultés compte tenu de l'état mental et physique dans lequel ils se trouvent. Des tâches qui pourraient sembler si simples, comme remplir un document ou trouver un médecin civil, se sont avérées problématiques pour certains d'entre eux, car pendant leur service, c'étaient généralement les Forces armées canadiennes (FAC) qui s'en occupaient pour leur compte. Les anciens combattants ont également affirmé que ces tâches pouvaient être compliquées encore davantage par la perte de mémoire, les difficultés d'ordre mental, les nombreux médicaments qu'ils devaient prendre et l'ignorance des processus devant être suivis. Tout ceci souligne à quel point le rôle que joue le gestionnaire de cas en défense des intérêts est important, surtout au début de sa relation avec les clients.

La plupart des anciens combattants qui ont participé à l'étude se sont dits généralement satisfaits de l'affectation d'un gestionnaire de cas à la suite de leur libération. Dans l'ensemble, ces premières affectations ont été faites en temps opportun et ont comblé leurs attentes; elles se sont déroulées dans un laps de temps acceptable après la libération.

*"I would say I was assigned a case manager pretty much right off the bat."
[Je dirais qu'on m'a affecté un gestionnaire de cas presque instantanément.]*

Cela dit, plusieurs anciens combattants ont affirmé qu'il faudrait envisager d'affecter un gestionnaire avant la libération (ou en même temps que celle-ci) afin de faciliter la transition et de mieux les guider pendant cette période. Effectivement, ceux-ci auraient voulu que leur dossier médical et les autres renseignements pertinents de leur dossier SISIP soient transférés des Forces armées canadiennes à Anciens Combattants Canada : ceci permettrait de fournir de plus amples renseignements à leur gestionnaire de cas, d'éviter de refaire certains examens médicaux et de faciliter la transition hors des FAC. Bien qu'il ne s'agisse pas là de quelque chose sur lequel les services de gestion de cas peuvent travailler, c'était un point qui, de l'avis des anciens combattants, avait une forte incidence sur leur niveau de satisfaction à l'égard de ces services.

*"When you leave the military, it happens really fast and there is no one to navigate; no one to tell you what services are available. You are in limbo the first few months. Being assigned a case manager prior to discharge would be helpful; or [being provided] a number to call when you have questions. I was going back to the base and they couldn't answer my questions."
[Quand on quitte l'armée, tout se passe très vite et personne ne nous aide à naviguer; personne ne nous dit quels sont les services qui nous sont offerts. Pendant les quelques premiers mois, c'est comme si on était tombé dans les limbes. Ce serait bien que l'on nous affecte un gestionnaire de cas avant la libération, ou alors qu'on nous donne un numéro à appeler si nous avons des questions. Pour ma part, je retournais à la base et ils n'arrivaient pas à me répondre.]*



Bien qu'il n'y ait eu que peu de problèmes mentionnés à l'égard de la rapidité de l'affectation d'un gestionnaire de cas, certains anciens combattants ont affirmé ne pas avoir bien compris le processus suivant la libération, le rôle du gestionnaire et l'ensemble des programmes et services qui leur étaient offerts. De plus, plusieurs d'entre eux ont affirmé ne pas savoir clairement quels services étaient couverts par ACC et lesquels ne l'étaient pas, notamment en ce qui a trait aux services médicaux.

2. Connaissance et compréhension des services et des programmes d'ACC

Les services de gestion de cas d'Anciens Combattants Canada (ACC) sont très importants pour les anciens combattants, surtout car ils les guident pendant leur départ des Forces armées canadiennes, tandis qu'ils essaient de retrouver une vie normale.

Une certaine confusion régnait toutefois à l'égard de la portée exacte des services fournis par la gestion de cas, notamment en ce qui a trait aux services en tant que tels et à l'aide que l'on pouvait avoir pour les demander.

Quand on leur a demandé si leur gestionnaire de cas leur avait recommandé proactivement des prestations et programmes d'ACC, les anciens combattants étaient partagés. Certains ont affirmé que leur gestionnaire leur avait bien communiqué l'ensemble des programmes et des services qui leur étaient proposés, et leur avait formulé des suggestions et des conseils.

“They were good to explain; good to contact me. I asked for things I was not entitled to and they were good at explaining why I could not access those.”

[On m'a bien expliqué et on a bien communiqué avec moi. J'ai demandé des choses auxquelles je n'avais pas droit et ils m'ont bien expliqué pourquoi je ne pouvais pas les avoir.]

“The communication aspect worked very well. If I requested information, she got back within a reasonable time. Information on benefits was good. She was open and quick [to respond].”

[Les communications étaient très bonnes. Quand je demandais de l'information, on me répondait raisonnablement rapidement. On m'a bien informé sur les prestations. Ma gestionnaire était ouverte et me répondait vite.]

D'autres anciens combattants ont toutefois critiqué les gestionnaires de cas, qui ne leur avaient proposé qu'une gamme de services limitée ou subjective. Effectivement, ils étaient nombreux à avoir l'impression que leur gestionnaire n'avait pas discuté ouvertement de tous les services qui existaient : il leur avait simplement recommandé l'aide ou les ressources dont l'ancien combattant semblait avoir besoin à ses yeux, après avoir examiné rapidement son cas. De plus, les recommandations étaient parfois formulées sans même qu'il n'y ait eu de conversation avec l'ancien combattant ou sa famille. Bien que les anciens combattants aient aimé que ces interactions aident à les guider, ils auraient voulu que les communications soient plus ouvertes et exhaustives.

“One of the biggest hurdles is the transparency of information. The information that the Vet needs about the program isn't widely available to them. If I went on Google and searched “VAC



Rehab”, I don’t get an official site; I get people’s testimonials, not official. There is no detail from VAC online... I found out [about programs and services] because when I was released, I worked near the VAC office so I was constantly asking them questions. That is how I found out about it.”
[L’un des plus grands obstacles est au niveau de la transparence de l’information. L’information que l’ancien combattant voudrait avoir au sujet du programme ne lui est pas facilement fournie. Si je recherche « réadaptation ACC » sur Google, je ne tombe pas sur un site officiel, je trouve des témoignages. Il n’y a pas de détails d’ACC en ligne... J’ai entendu parler des programmes et des services parce qu’au moment de ma libération, je travaillais près du bureau d’ACC, alors j’allais constamment leur poser des questions. Voilà comment j’ai pu tout apprendre.]

Qu’ils soient satisfaits ou non de leur gestionnaire de cas, les anciens combattants ont souligné qu’il fallait mieux communiquer (et de façon plus exhaustive) la pleine gamme de prestations et de services qui leur sont offerts, ce qui pourrait être fait dans un document de référence simple. Même si quelques-uns ont proposé que l’on offre l’accès à ces renseignements sur Internet, il demeurerait crucial de les retrouver aussi dans un document imprimé tout simple, car de nombreux anciens combattants aux prises avec des troubles mentaux ou émotionnels risquaient d’être incapables de bien absorber et de bien comprendre l’information qu’on leur transmettait oralement. Un document de référence imprimé présente également les avantages de pouvoir être transmis à d’autres personnes et consulté ultérieurement : l’ancien combattant n’a donc pas à faire de recherches pour trouver l’information nécessaire. Il s’agissait là d’un point de première importance pour eux, surtout qu’il n’existe pas de tel document à l’heure actuelle. Quelques anciens combattants ont également affirmé qu’ils n’étaient pas très doués en informatique et qu’ils avaient de la difficulté à naviguer dans les sites (ceux du gouvernement leur semblaient particulièrement complexes). Dans tous les cas, il était donc important à leurs yeux d’avoir un outil à la fois imprimé et en ligne.

“It would be good to have a web page to talk about all of the treatments available, and the results. Present all of the facts in an unbiased way. That way, a Veteran can make an informed decision. It needs to present all of the facts, not just what the department thinks is the best approach.”

[Ce serait super d’avoir une page Web qui parle de tous les traitements offerts et des résultats. Présentez l’information de façon neutre. Ainsi, les anciens combattants pourront prendre des décisions éclairées. La page doit présenter toute l’information et pas seulement ce que le ministère estime le plus important.]

“[They need to] ensure that Veterans know what they are entitled to, and what is required of them throughout the various steps.”

[Ils doivent s’assurer que les anciens combattants savent bien ce à quoi ils ont droit et quelles sont leurs responsabilités pendant les différentes étapes.]

Quelques anciens combattants ont affirmé qu’ils avaient pris connaissance des programmes, ressources et services auxquels ils étaient admissibles en discutant avec d’autres anciens combattants ou alors par l’entremise du personnel médical civil qu’ils consultaient. Pour certains d’entre eux, cette situation s’est avérée frustrante, car elle signifiait à leurs yeux qu’ACC ne faisait pas tout pour s’assurer qu’ils



connaissaient et obtenaient la totalité des prestations auxquelles ils avaient droit. Quelques anciens combattants voyaient leur gestionnaire de cas comme la personne qui tenait les cordons de la bourse : c'était lui qui décidait ce qui devait être proposé aux anciens combattants au lieu de vraiment représenter leurs intérêts.

À quelques exceptions près, les anciens combattants ont indiqué que leur gestionnaire de cas ne leur avait pas parlé des ressources communautaires disponibles. De plus, la plupart d'entre eux n'étaient pas conscients qu'il s'agissait bel et bien d'une des responsabilités de ces gestionnaires. Dans la plupart des cas, les anciens combattants n'étaient pas au courant des ressources communautaires disponibles. S'ils en avaient connaissance, c'était qu'ils en avaient entendu parler par coup de chance ou par l'entremise d'autres anciens combattants.

"I live in a small rural community and I don't think there would be anything. But when I did live in the bigger cities, I wasn't told of any [community programs or services]."

[Je vis dans une petite collectivité rurale, je ne pense pas qu'il y aurait quoi que ce soit pour moi ici. Par contre, quand je vivais dans une grande ville, on ne m'a pas parlé de programmes ou services communautaires.]

Dans les différentes villes, les anciens combattants ont souligné l'importance des communications claires, simples et concises avec les gestionnaires de cas. Plusieurs se sont dits frustrés par l'absence de communications simples ou même d'un survol général des prestations et services offerts; le système leur a semblé trop complexe pour y naviguer. Comme on l'a dit plus haut, cette situation se complexifie avec les difficultés mentales que peuvent éprouver les anciens combattants au moment de la libération. Les participants ont critiqué le système, car l'information n'était pas énoncée dans un format facile à comprendre que l'on pourrait consulter rapidement à une date ultérieure.

Les anciens combattants étaient d'avis que les gestionnaires de cas devaient leur faire faire un survol complet de tous les programmes et services, discuter des avantages et inconvénients de chaque option, puis décider avec eux du meilleur chemin à suivre, ceci en gardant les intérêts de l'ancien combattant à l'esprit. Notons que c'est là ce qu'ont vécu certains d'entre eux, tandis que pour de nombreux autres, l'expérience était bien différente.

De plus, pendant cette discussion, il faudrait s'assurer que les anciens combattants comprennent bien quel serait l'impact de différentes mesures sur les différentes prestations. En d'autres mots, si l'inscription à un certain programme faisait en sorte qu'un ancien combattant n'ait plus droit à certaines prestations, ceci devrait lui être énoncé clairement. Dans toutes les villes, les anciens combattants ont souligné l'importance de la simplicité du langage dans les communications écrites au sujet des prestations, des allocations de programme et des décisions touchant leur dossier. Dans certains cas, les anciens combattants avaient l'impression qu'ACC utilisait un langage trop officiel et trop technique dans ses communications écrites.

"J'ai entendu dire que si tu manques trop de rendez-vous, tu te fais sortir du programme. Je trouve ça aberrant parce que me sentir fatiguée comme j'étais, je trouve ça normal qu'il y ait des



absences à des rendez-vous.” (I heard that if you miss too many appointments, you are taken out of the program. I find this appalling because feeling tired as I was, I find it normal that there would be missed appointments.)

3. Rôle du gestionnaire de cas – Caractéristiques, connaissances et compétences

Bien que certains anciens combattants aient eu l'impression que leur gestionnaire de cas les aidait à accéder aux services d'ACC et de leur collectivité, d'autres ne comprenaient pas très bien quelles étaient ses responsabilités et ce qu'englobaient en vérité les services de gestion de cas. Ces incertitudes pourraient avoir empiré la frustration que ressentent certains envers les services. Ceux qui comprenaient bien le rôle des gestionnaires des cas, pour leur part, se disaient plus satisfaits des services.

Lors des différents entretiens qui ont été tenus, nous avons constaté de grandes différences entre les expériences vécues en gestion de cas. Les anciens combattants qui se disaient le plus satisfaits de leur participation au service ont affirmé avoir un gestionnaire de cas attentif et bienveillant, qui prenait son travail au sérieux et qui, à leurs yeux, défendait leurs intérêts et tentait de bâtir une relation solide.

“My current one we have a really productive thing [going on]. He always calls every month or month and a half to check on me and we set up time for home visits. Any problem or question I have; I can just call him and he responds really quickly. He will let me know about home visits; he likes to do it once a year.”

[J'ai une relation très productive avec mon gestionnaire de cas actuel. Il m'appelle tous les mois ou tous les mois et demi pour voir comment je vais et nous planifions aussi des visites à domicile. Si j'ai des problèmes ou des questions, je peux lui téléphoner et il me répond très rapidement. Il me rappelle aussi les visites à domicile, il aime en faire au moins une par année.]

Le niveau de participation et de satisfaction des anciens combattants à l'égard des services de gestion de cas a semblé influencé par leur niveau de compréhension du processus, mais aussi par la capacité du gestionnaire à bâtir une relation solide avec ses clients. Effectivement, dans les différentes villes, les anciens combattants soulignaient constamment à quel point il était important que le gestionnaire de cas soit compréhensif et fasse preuve d'empathie et de respect. Plus important encore, il fallait que le gestionnaire fasse bien attention à la situation du combattant, qu'il fasse preuve d'empathie envers ce qu'il vivait et qu'il soit bienveillant lors de toutes ses interactions avec lui. Idéalement, il faudrait aussi qu'il défende les intérêts du combattant et qu'il l'aide à naviguer parmi les différentes ressources et sources d'information. Ceux qui estimaient avoir une telle relation avec leur gestionnaire de cas se disaient satisfaits des services reçus. Par opposition, ceux qui se disaient insatisfaits se justifiaient souvent en disant ressentir un manque d'empathie ou d'intérêt.

Toujours selon les anciens combattants, dans le cadre de leur rôle de défense des intérêts, les gestionnaires de cas devaient absolument avoir de bonnes aptitudes d'écoute et s'assurer que les communications soient faciles à comprendre. De plus, certains ont suggéré que les gestionnaires de cas



devaient avoir de l'expérience en médecine ou en services sociaux, et bien savoir comment faire face aux problèmes complexes de santé mentale.

Bien que les opinions étaient assez uniformes quant aux qualités que devraient avoir les gestionnaires de cas, l'étude a révélé de grandes différences dans les niveaux de service offerts aux anciens combattants. Ainsi, bien que certains se soient dits ravis du professionnalisme et de la qualité du service offert par leur gestionnaire, ainsi que de la relation exceptionnelle qu'ils entretenaient avec lui, d'autres ont affirmé que le leur n'avait pas toutes les qualités nécessaires pour bâtir ce genre de relation. Les impressions qu'ils avaient à l'égard des capacités nécessaires pour l'établissement d'une relation de confiance semblaient particulièrement influencées par la qualité du service qu'ils recevaient.

"The first case manager took the time to go through my medical record and outline the issues and discussed with a doctor about something she was unsure of. She took time to invest in me. To understand my situation. She was laid back, not all uptight. I have had a couple of case managers that were so pushy; but she wasn't. She was taking time to understand what my position was and helped me along to reach my goals. She was more on top of following up on things. She would contact me every four to six weeks."

[Ma première gestionnaire de cas avait pris le temps de lire mon dossier médical, de souligner les problèmes et d'en discuter avec un médecin quand elle avait des questions. Elle avait investi beaucoup de temps dans mon dossier. Pour comprendre ma situation. Elle était aussi décontractée, pas coincée. J'ai eu quelques gestionnaires qui me mettaient beaucoup de pression, mais pas elle. Elle prenait le temps de comprendre la position dans laquelle je me trouvais et de m'aider à atteindre mes objectifs. Elle voyait bien les progrès et le déroulement des choses. Elle communiquait avec moi toutes les quatre à six semaines.]

"They never pushed me; they offered me suggestions and contact information and not once they told me I had to do this. Both [case managers] were totally great in understanding [my situation]."

[Ils ne m'ont jamais mis de pression; ils m'ont offert des suggestions et proposé des coordonnées, mais ils ne m'ont jamais dit que je devais absolument les écouter. Les deux gestionnaires de cas ont très bien compris ma situation.]

"She cared about my needs and she was always wondering how the family was and how I was and how I was doing with my goals."

[Elle se souciait de mes besoins et elle me demandait toujours comment allait la famille, comment j'allais et où j'en étais par rapport à mes objectifs.]

"[She showed] empathy; advocating for me instead of me trying to prove my case. It was like she was going to do everything possible to help streamline [the process] and get all the benefits I was entitled to."

[Elle faisait preuve d'empathie; elle plaidait pour moi plutôt que me laisser faire valoir mon point tout seul. C'était comme si elle allait faire tout son possible pour simplifier le processus et m'aider à obtenir tous les avantages auxquels j'avais droit.]



Les anciens combattants ont constaté une grande variabilité en ce qui concerne la qualité et l'expérience des gestionnaires de cas. De nombreux anciens combattants ont précédé leurs commentaires sur leurs relations de travail avec leurs gestionnaires de cas en soulignant qu'ils avaient vécu des expériences radicalement différentes avec différents gestionnaires de cas. Ces incohérences dans la prestation des services ont été attribuées aux facteurs suivants : personnalités différentes, antécédents et capacités variés des gestionnaires de cas; un manque de continuité chez les gestionnaires de cas et une différence d'accessibilité offerte par les ressources des gestionnaires de cas à temps partiel et à plein temps.

Les anciens combattants croient généralement que les gestionnaires de cas sont surchargés de travail et doivent gérer une charge de travail excessive et peut-être irréaliste. Les anciens combattants avaient l'impression que la charge de travail des gestionnaires de cas avait un impact sur leur performance, notamment sur le niveau de contact qu'ils entretenaient avec eux, et sur leur capacité à évaluer systématiquement la progression d'un ancien combattant et à donner des conseils.

"I have been very fortunate. I ended up getting two really good case managers. I talk to other Vets that have other case managers that are way too busy. I know mine is busy, but he will even email or text after work to make sure everything is ok."

[J'ai été très chanceux. J'ai eu deux très bons gestionnaires de cas. Je parle à d'autres anciens combattants qui ont des gestionnaires de cas qui sont beaucoup trop occupés. Je sais que le mien est occupé, mais il m'envoie quand même des courriels ou des textos après le travail pour s'assurer que tout va bien.]

4. Relation de travail entre l'ancien combattant et le gestionnaire de cas

Cela n'est peut-être pas surprenant compte tenu du style de vie très structuré des anciens combattants au cours de leur service, mais ils ont clairement exprimé le souhait d'avoir un horaire strict de contacts avec leur gestionnaire de cas. De plus, compte tenu de l'état mental compromis de certains anciens combattants, ils ont exprimé le souhait d'un plan d'action qui ne présente aucune incertitude ni surprise. Ils ont exprimé le souhait de savoir à quoi ils peuvent s'attendre au fur et à mesure de leur progression et veulent s'assurer que l'horaire des contacts est régulièrement révisé et ajusté si nécessaire. Ceux qui ont eu des relations de travail positives avec leur gestionnaire de cas ont généralement estimé que leur relation les avait aidés à rester mieux informés sur la manière d'accéder aux programmes et aux avantages d'ACC dont ils ont besoin. En fait, beaucoup ont cité les suggestions et l'aide de leur gestionnaire de cas comme étant essentielles à la réception efficace des services et programmes. En revanche, ceux qui vivaient une relation de travail loin d'être idéale estimaient le contraire. Ceux-ci ne pensaient pas avoir reçu les informations nécessaires sur les programmes et les services en temps voulu (le cas échéant), ou ne se sentaient pas comme si leur gestionnaire de cas veillait efficacement à leurs intérêts primordiaux.



Changement de gestionnaire de cas :

Un bon nombre d'anciens combattants ont indiqué avoir travaillé avec plusieurs gestionnaires de cas. Tous les anciens combattants ont pleinement compris la lourde charge de travail et le nombre limité de gestionnaires de cas disponibles et ont compris que des changements pourraient survenir dans la dotation. Cela dit, un certain nombre d'anciens combattants ont partagé des cas où ils n'avaient pas été informés d'un changement de gestionnaire de cas et l'ont appris seulement lorsqu'ils ont eu besoin d'aide.

"I kept getting new [case] managers; 3 or 4 managers. I lost track of how many I have had. It is a lot when you are not really told who the new one is. So, I could not do much about telling them about my progress."

[J'ai toujours eu de nouveaux gestionnaires de cas; 3 ou 4 gestionnaires. J'ai perdu le compte de la quantité. C'est beaucoup de stress à gérer quand on ne vous dit pas vraiment qui est le nouveau. Je ne pouvais donc pas trop leur parler de mes progrès.]

L'insatisfaction à l'égard des services de gestion de cas comprenait le fait d'avoir eu à traiter avec plusieurs gestionnaires de cas offrant différents niveaux de services. Plus précisément, de nombreux anciens combattants auraient eu recours aux services de plusieurs gestionnaires de cas au fil du temps, soulignant une incohérence en ce qui concerne la prestation des services. En général, les résultats suggèrent que les anciens combattants semblent plus satisfaits du service s'ils traitent avec peu de gestionnaires de cas au cours du programme.

Pour certains, la perte d'un « bon » gestionnaire de cas a créé de l'anxiété, car ils ont dû renouer des relations de travail avec un autre gestionnaire de cas – partageant souvent des détails et revisitant des événements traumatisants de leur vie. La nécessité de fournir de manière répétée toutes les informations détaillées au nouveau gestionnaire de cas était considérée comme une gêne et une utilisation inefficace du temps de chacun. Beaucoup ont eu l'impression qu'ACC n'avait pas mis en place de processus de transition, car le nouveau gestionnaire de cas n'était pas toujours au courant du dossier de l'ancien combattant. On croyait qu'un meilleur processus de transition impliquant les anciens combattants devrait être mis en place et qu'un préavis du changement devrait être donné aux anciens combattants lorsque cela était possible.

"Over the course of about 3 ½ years, I had about three case managers. The first one was good, but she left on mat leave. Then I had no case manager. Then I ended up with a case manager that was 2 hours away and it was not easy to see her. I talked to her a couple of times over the phone and that was it. Then I had no case manager for a while. I was given another case manager [nearby] and she was later posted [in another province] so we had a couple of phone calls, and that's it. I went to call her one day to find out something and I happened to find out that she was no longer my case manager. I had called the 800 VAC line and they told me she was no longer my case manager. Some case managers don't want to give you their direct line."

[En 3 ans et demi, environ, j'ai eu à peu près trois gestionnaires de cas. La première était douée, mais elle est partie en congé de maternité. Ensuite, je n'avais plus de gestionnaire de cas. Ensuite,



je me suis retrouvé avec une gestionnaire de cas à deux heures de route et ce n'était pas facile de la voir. Je lui ai parlé à quelques reprises au téléphone et c'était tout. Puis je n'ai plus eu de gestionnaire de cas pendant un bon moment. On m'a confié une autre gestionnaire de cas à proximité et elle a ensuite été mutée dans une autre province. Nous avons donc échangé quelques appels téléphoniques et c'est tout. Je l'ai appelée un jour pour avoir une information et je me suis rendu compte qu'elle n'était plus ma gestionnaire de cas. J'ai appelé au numéro 1-800 d'ACC et on m'a dit qu'elle n'était plus ma gestionnaire de cas. Certains gestionnaires de cas ne veulent pas vous donner leur ligne directe.]

Désir de conserver un gestionnaire de cas – Continuité du service :

Une fois leur plan terminé, certains anciens combattants aimeraient pouvoir laisser leur dossier ouvert ou conserver leur gestionnaire de cas, au cas où ils auraient besoin de communiquer avec lui à un moment donné pour avoir accès à des services supplémentaires. Cela constituerait un « filet de sécurité » pour certains, notamment en leur assurant que de l'aide serait disponible si nécessaire. Il a été mentionné que la situation actuelle peut être une raison pour laquelle certains anciens combattants ralentissent l'achèvement du programme, afin de conserver les services d'un gestionnaire de cas aussi longtemps que possible.

"I think that a Veteran should have a case manager ongoing. Every Veteran should have a point of contact that they can reach out to. Who at least has met you and has a file on you. You may never have to have that point of contact, but if you need it, it's there."

[Je crois que chaque ancien combattant devrait avoir un gestionnaire de cas de manière continue. Chaque ancien combattant devrait avoir un point de contact auquel il peut s'adresser. Une personne qui vous a au moins rencontré une fois et qui possède un dossier sur vous. Vous n'aurez peut-être jamais besoin de faire appel à ce point de contact, mais il sera là en cas de besoin.]

Accès au gestionnaire de cas et communication avec lui :

Certains anciens combattants étaient frustrés par le fait qu'ils ne peuvent pas contacter leur gestionnaire de cas directement. L'utilisation du compte My VAC / Mon dossier ACC était restreinte parmi les anciens combattants. Beaucoup d'entre eux ne connaissaient pas bien l'utilisation du système et ont déclaré ne pas avoir été correctement formés. D'autres ont indiqué qu'ils n'aimaient pas utiliser le système et ont trouvé laborieux le fait de gérer les formats en ligne. Certains ont indiqué préférer avoir une relation plus personnelle avec un contact établi. Pour eux, leur cas est une affaire personnelle dont ils aimeraient pouvoir discuter individuellement dans le cadre d'une relation établie.

Il était clairement préférable d'avoir un numéro de téléphone direct ou une adresse de courriel plutôt que d'avoir à appeler une ligne téléphonique générale et on a estimé que le système actuel n'était pas configuré pour répondre aux besoins des anciens combattants. Les anciens combattants n'aimaient pas devoir constamment prouver qui ils étaient en appelant la ligne téléphonique générale et attendre une réponse de leur gestionnaire de cas une fois le message laissé. Bien que le processus leur semble



simpliste, ils ont indiqué qu'il représentait une source supplémentaire de stress pour les personnes aux prises avec des problèmes mentaux causés par le stress.

"They will not do any contact via email. You have to go through the MyVAC messaging system. It is a pain [...] because you have to log in and certify who you are and send a message which goes to a generic forwarder and then to your case manager and it takes a day or two to get back a response."

[Il n'y a aucun contact par courriel. Il faut passer par le système de messagerie de Mon dossier ACC. C'est pénible [...] car vous devez vous connecter, attester de votre identité et envoyer un message à un transitaire générique, puis à votre gestionnaire de cas, et il faut un jour ou deux pour obtenir une réponse.]

"The biggest problem I had is when you phone in I have to prove who I am and I can't contact the case manager directly. I get the run around and then have to leave a phone message."

Le plus gros problème que j'ai eu, c'est qu'au moment de l'appel, je dois prouver qui je suis et je ne peux pas contacter le gestionnaire de cas directement. Je reçois les directives et je dois laisser un message téléphonique.]

"...I am a digital person. I prefer things over email, but they won't do that. If I give my consent for them to contact me by email, it should not be an issue, but they only want me to use MyVAC because of confidentiality. But if the client prefers email and consent to it, there should not be an issue."

[Je suis une personne qui aime le numérique. Je préfère régler les choses par courriel, mais ce n'est pas possible. Si je consens à ce qu'ils me contactent par courriel, cela ne devrait pas être un problème, mais ils veulent seulement que j'utilise Mon dossier ACC pour des raisons de confidentialité. Mais si le client préfère correspondre par courriel et y consent, il ne devrait pas y avoir de problème.]

Partout au pays, les anciens combattants des régions les plus éloignées ont généralement de plus en plus de difficultés à conserver un accès régulier à leur gestionnaire de cas, ainsi qu'à divers programmes et services. Certains ont également exprimé leur inquiétude de ne pas avoir accès à un gestionnaire de cas français compte tenu de leur éloignement, alors que le français est leur langue maternelle.

Lorsqu'on examine la communication et l'accessibilité, il est important de noter que de nombreux anciens combattants ont estimé que la priorité accordée par ACC à la confidentialité entrave la prestation de ses services et nuit à l'obtention du service dont ils ont besoin. Plus précisément, les anciens combattants étaient frustrés de ne pouvoir avoir un accès direct à leur gestionnaire de cas par téléphone ou par courriel. Devoir appeler le numéro sans frais et laisser un message générique était considéré comme problématique et irréaliste à une époque où l'offre de services électroniques est la norme. Les anciens combattants ont compris l'importance de la confidentialité et compris qu'un numéro de téléphone direct ne pouvait pas accélérer l'accès, mais ils étaient fermement convaincus que l'adresse électronique du gestionnaire de cas devait être fournie. Cela éliminerait non seulement une des principales sources de frustration pour beaucoup, mais fournirait également une voie de



communication directe au gestionnaire de cas, ce qui permettrait une communication plus régulière et plus rapide.

“The undue concern for my privacy was really creating a burden for me. Even if I signed all of the waivers, it still had too many barriers [to contact my case manager directly].”

[La préoccupation excessive pour ma vie privée créait vraiment un fardeau pour moi. Même si j'ai signé toutes les renoncations, il restait trop d'obstacles pour contacter directement mon gestionnaire de cas.]

“Before anybody is given the opportunity to go back to school or learn a trade, I think that the case manager and the treating person should communicate directly and see if everybody is on the same page. It's only a waste to send someone on a course who is not ready to go. There were conversations every quarter between my case manager and my therapist to fill them in on treatment and the level of progression. But they did not get involved in telling the case manager when I was ready. They could not pass on more information than the progression to my case manager because of confidentiality.”

[Avant que quiconque ait la possibilité de retourner aux études ou d'apprendre un métier, je pense que le gestionnaire de cas et le responsable doivent communiquer directement et voir si tout le monde est sur la même longueur d'onde. Ce n'est que perte de temps d'envoyer quelqu'un suivre un cours pour lequel il n'est pas prêt. Il y avait des conversations tous les trimestres entre mon gestionnaire de cas et mon thérapeute pour que le premier mette le second au courant du suivi de mon traitement et du niveau de ma progression. Mais mon thérapeute n'est pas intervenu pour informer le gestionnaire de cas quand j'étais prêt. Il ne pouvait pas transmettre plus d'informations que la progression à mon gestionnaire de cas en raison de la confidentialité.]

Lorsqu'on leur a demandé quel devrait être le niveau de contact privilégié entre les gestionnaires de cas et les anciens combattants, les réponses ont été variées, en fonction notamment des besoins spécifiques de l'ancien combattant et du niveau de progression de son cas. Cela dit, les anciens combattants aimeraient avoir différents types de contacts, y compris des appels téléphoniques réguliers hebdomadaires ou mensuels et des réunions en personne une fois par an. De manière constante, une réunion en personne était considérée comme importante pour aider à établir une relation continue efficace et un élément important pour créer des liens.

“The fact that they came to my residence [was great]. That is not a norm for them but they did accommodate me that way.”

[Le fait qu'ils soient venus chez moi était super. Ce n'est pas la norme pour eux, mais ils m'ont accommodé de cette façon.]

Par la suite, on a généralement estimé qu'il était important d'avoir un contact téléphonique hebdomadaire au début pour aider l'ancien combattant au cours d'une période de transition importante. Alors que l'on croyait que la fréquence des contacts en cours devrait dépendre totalement de chaque cas, on estimait qu'il suffisait de passer au contact téléphonique une fois par mois ou tous les deux ans, puis de se rencontrer en personne une ou deux fois par an. Plus important encore, il a été



estimé que la fréquence des contacts devrait être établie en collaboration avec les anciens combattants et que les anciens combattants devraient être informés de ce niveau de contact dès le départ pour que cela puisse répondre à leurs attentes. Il convient de noter que les attentes concernant le niveau de contact étaient généralement les mêmes chez les anciens combattants des zones rurales et des zones urbaines. Il a été reconnu que la distance peut s'avérer difficile pour le contact régulier en personne, mais l'importance de ce contact pour les personnes vivant dans des régions éloignées a été jugée d'une grande importance compte tenu de l'isolement que subirait l'ancien combattant.

“Someone who doesn't have a head injury, once a week would be fine to get them doing stuff; just a phone call [would be ok].”

[Dans le cas de quelqu'un qui n'a pas de blessure à la tête, une fois par semaine serait suffisante pour lui faire faire des choses; juste un appel téléphonique ça irait.]

“At the beginning of a critical injury, it should be once a week. When you have no one and that's the only contact [you have], it's important [to have] someone looking out for you.”

[Dans les premiers temps suivant une blessure grave, cela devrait être une fois par semaine. Lorsque vous n'avez personne et que c'est le seul contact que vous avez, il est important d'avoir quelqu'un qui veille sur vous.]

Quelques anciens combattants ont exprimé leur frustration quant à la réactivité qu'ils avaient éprouvée avec leur gestionnaire de cas. À titre d'exemple, un ancien combattant a estimé qu'il était « passé entre les mailles du filet » et qu'on lui accordait une priorité moindre parce qu'il semblait aller très bien. En conséquence, il a constamment connu des retards de réactivité.

5. Élaboration d'un plan d'intervention

Pour la plupart, les anciens combattants pour lesquels un plan d'intervention a été élaboré ces dernières années se souvenaient avoir participé à ce processus et beaucoup étaient satisfaits de la manière dont il s'était déroulé, en particulier s'ils avaient un gestionnaire de cas engagé. Les anciens combattants qui ont participé au processus ont généralement décrit cette participation comme une discussion avec le gestionnaire de cas concernant les conséquences personnelles réalistes qui pourraient être, en fonction de leur état physique et mental.

“We set up a plan of where we are going to strive towards and work towards. And every few months, we would follow up and see how things were going; see if we had to adjust anything. My role was to come up with the ideas and the goals that we were going to strive towards, and she would listen and input feedback on if I was trying to strive for too much... For me, thinking about the goals myself was a bit difficult but she guided me through and helped me pin point what I needed to achieve.”

[Nous avons établi un plan indiquant les domaines dans lesquels nous allons déployer des efforts. Et tous les quelques mois, nous suivions et voyions comment les choses se passaient; afin de voir si nous devons ajuster quelque chose. Mon rôle était de proposer les idées et les objectifs que nous allions viser. Elle écoutait et commentait lorsque je devenais irréaliste... Penser aux objectifs



moi-même était un peu difficile, mais elle m'a guidé à travers le processus et m'a aidé à identifier ce que je devais atteindre.]

L'exception incluait ceux qui n'avaient apparemment pas la capacité mentale ou qui étaient dans un mauvais état physique au moment de l'élaboration du plan d'intervention. En général, ces anciens combattants ne se souvenaient pas clairement de leur participation à ce moment-là. Quelques-uns ont également commencé à utiliser les services de gestion de cas il y a plus de dix ans et, de ce fait, se souvenaient peu des étapes franchies.

La plupart des vétérans ayant un plan d'intervention se sont vu offrir la possibilité de faire participer leur famille ou leur réseau de soutien. Cela semble être plus souvent le cas pour les anciens combattants qui ont commencé à utiliser les services de gestion de cas au cours des dernières années. Ce processus a été généralement apprécié par les vétérans et a été perçu comme une étape importante dans leur participation active au programme. Pour certains, le conjoint a joué un rôle clé dans la gestion du cas et les discussions relatives au plan d'intervention, principalement en raison de la capacité mentale de l'ancien combattant à ce moment.

"My wife was involved in every call and every meeting. She backed me up. My memory fades in certain areas, and I might make light of things that are more serious so [my wife] is my sounding board."

[Ma femme était impliquée lors de chaque appel et chaque réunion. Elle m'a soutenu. Ma mémoire s'estompe dans certains domaines, et je pourrais peut-être faire abstraction de choses plus sérieuses, alors ma femme est ma caisse de résonance.]

Cela dit, quelques anciens combattants (parmi ceux sans déficience mentale) se sont interrogés sur l'utilité de faire participer la famille ou un réseau de soutien à l'élaboration d'un plan d'intervention. Cela suggère qu'il serait peut-être utile que les gestionnaires de cas expliquent plus clairement pourquoi une telle participation pourrait être envisagée, de sorte que le vétéran puisse décider du meilleur plan d'action à adopter pour sa situation.

Pour certains anciens combattants, le processus de planification de l'intervention n'était pas clair. Il leur a semblé qu'il n'y avait pas de structure officielle en place et que le plan reposait en grande partie sur des conversations informelles avec un gestionnaire de cas. En outre, bon nombre d'anciens combattants, en particulier ceux qui ont entamé le processus il y a plus de dix ans, ont déclaré qu'aucun document écrit n'avait été fourni. Aucun ancien combattant n'a mentionné avoir un document de plan d'intervention écrit à titre de référence. Cela donne à penser qu'en mettant l'accent sur un plan plus structuré ou formel, on permettrait aux anciens combattants d'avoir des attentes mieux alignées au plan d'intervention et de mieux comprendre celui-ci.

"I did not know there was a formal case plan."

[Je ne savais pas qu'il existait un plan d'intervention formel.]



Étant donné qu'ils sont parfois en mauvaise posture lors de l'élaboration de leur plan d'intervention (douleur physique ou capacités mentales limitées), les anciens combattants croyaient ne pas toujours être en forme optimale pour participer activement à l'élaboration des objectifs du plan. Gardant cela à l'esprit, les anciens combattants ont estimé qu'il serait utile de revoir le plan d'intervention à mi-parcours pendant la réadaptation pour s'assurer que les objectifs correspondent toujours aux attentes. En outre, si certains ont discuté de leurs progrès avec leur gestionnaire de cas pendant la réadaptation, personne n'aurait revu leurs objectifs initiaux.

“Me and my case manager we sat down and discussed [the case plan] and created a path. It was difficult at the time because I was just at the beginning of the transition from military to civilian [life]. That is not where my head was at. I was upset about being released from the military.”
[Mon gestionnaire de cas et moi, nous nous sommes assis, nous avons discuté du plan d'intervention et nous avons créé un parcours. C'était difficile à l'époque, car je venais tout juste de passer de la vie militaire à la vie civile. J'avais de la difficulté à me concentrer. J'étais bouleversé d'être libéré de l'armée.]

Il est intéressant de noter que certains anciens combattants ont indiqué qu'ils ne savaient pas vraiment quels étaient leurs objectifs, ce qui suggère que des efforts pourraient être envisagés pour améliorer la communication avec les anciens combattants au sujet de leur plan et de leurs objectifs correspondants. De plus, aucun ancien combattant n'a reçu une copie imprimée de son plan d'intervention. Ils n'avaient donc aucune référence avec laquelle comparer leur progrès personnel à aucun moment, si ce n'était par le biais de conversations qu'ils avaient pu avoir avec leur gestionnaire de cas.

6. Facilitateurs pour la participation et l'achèvement des services de gestion de cas

Lorsque l'on examine l'efficacité des relations de travail des anciens combattants avec leurs gestionnaires de cas et leur niveau d'engagement dans les services de gestion de cas, ceux qui ont eu une expérience positive associent généralement des attributs similaires à la relation. Ceux-ci incluent systématiquement les facteurs suivants :

Communication régulière : Comme mentionné ci-dessus, les anciens combattants croient que la communication est essentielle pour établir de bonnes relations de travail. La fréquence des communications va du contact à court terme au contact prévu à plus long terme, comme indiqué précédemment dans le présent rapport.

Soutien proactif : Lorsque le gestionnaire de cas a contacté régulièrement l'ancien combattant, sans y être invité, en montrant de l'intérêt véritable pour son progrès et en suggérant de manière proactive des services ou programmes pouvant l'aider en fonction de ses besoins uniques et de son évolution. Pour beaucoup d'anciens combattants, une relation positive était souvent attribuée à la nature proactive de leur gestionnaire de cas, notamment lorsque ce dernier s'assurait que l'ancien combattant était au courant d'un changement de service ou d'un avantage qui pourrait être pertinent. Les anciens combattants ont souvent mentionné qu'une



discussion visant simplement à « savoir comment les choses se passent » était une étape productive des services de gestion de cas.

Accessibilité : On croyait qu'une relation de travail efficace impliquait que les anciens combattants puissent avoir accès à leur gestionnaire de cas quand ils en avaient besoin et qu'ils recevaient une réponse rapide à leurs questions. L'accessibilité et la réactivité étaient considérées comme allant de pair.

Principales qualités personnelles : Comme il a été mentionné précédemment, les anciens combattants satisfaits de leur gestionnaire de cas ont déclaré que ceux-ci faisaient preuve de compassion et d'attention, veillaient à leur intérêt et respectaient leur capacité d'en assumer davantage. Dans le meilleur des scénarios, le gestionnaire de cas fournissait un soutien moral inestimable à l'ancien combattant et était considéré comme primordial pour le maintien de sa progression et son amélioration.

7. Obstacles à la participation et à l'achèvement des services de gestion de cas

En revanche, de nombreux anciens combattants ont cité des expériences de gestion de cas loin d'être idéales, ce qui a eu une incidence négative sur leur expérience des Services de gestion de cas et, dans certains cas, sur leur niveau d'engagement personnel. Les raisons pour lesquelles les expériences de gestion de cas ont été difficiles ont généralement été attribuées aux facteurs suivants :

Personnalité : Certains gestionnaires de cas n'avaient pas les compétences nécessaires pour traiter avec les anciens combattants, notamment en raison d'un manque de compassion, de compréhension, de respect ou d'empathie. De la même façon, certains anciens combattants ont reproché aux gestionnaires de cas de ne pas vouloir leur communiquer la gamme complète des avantages auxquels ils avaient droit et leur indiquer clairement quels étaient les avantages dont ils devraient bénéficier. Les anciens combattants ont perçu ces attitudes comme un signe montrant que le gestionnaire de cas ne se souciait pas de leur bien-être, ce qui a fait en sorte que certains anciens combattants ne souhaitaient pas participer activement à leur réhabilitation.

Réactivité : Le fait de ne pas réagir ou de réagir en retard à la tentative de contact d'un ancien combattant a été source de frustration. Certains ont parlé de jours ou de semaines en temps de réponse à une requête de base.

Changement de gestionnaire de cas : La frustration était également évidente chez les anciens combattants qui n'avaient pas été informés d'un changement ou d'un remplacement de gestionnaire de cas. De plus, lors d'un changement de gestionnaire de cas, les anciens combattants étaient frustrés de devoir revoir l'ensemble de leur historique de cas avec un nouveau gestionnaire de cas, plutôt que le système d'ACC fournisse un aperçu complet du cas au nouveau gestionnaire.

Gestionnaires de cas à temps partiel comparés aux gestionnaires à plein temps : Les ressources à temps partiel étaient considérées comme moins adaptées aux besoins des anciens



combattants et, pour certains, l'accessibilité s'avérait problématique compte tenu des horaires limités du gestionnaire de cas. D'autres anciens combattants ont eu du mal à établir une relation ou à recevoir de fréquentes communications d'un gestionnaire de cas à temps partiel.

Manque de communication entre les ressources : Selon les anciens combattants, un certain manque de communication entre les gestionnaires de cas et le personnel de traitement était évident, ce qui a entraîné une méconnaissance des progrès réalisés par les anciens combattants ou de nouveaux développements. Par exemple, un ancien combattant a mentionné ne pas être physiquement ou mentalement capable d'assister à un rendez-vous de physiothérapie prévu environ un jour après un rendez-vous avec son psychiatre où la séance de traitement était particulièrement difficile. Il a été mentionné qu'une meilleure compréhension était nécessaire de la part des gestionnaires de cas pour adapter leurs attentes et gérer celles des fournisseurs de soins de santé, dans ce genre de situations. Il a également été mentionné que les professionnels de la santé et les gestionnaires de cas devraient travailler plus étroitement à l'évaluation de l'état d'un ancien combattant afin d'assurer un niveau d'intervention approprié et l'offre de services adéquats (par exemple, des services professionnels) alignés à son état.

Manque d'accessibilité : L'impossibilité de joindre un gestionnaire de cas a souvent été citée comme une source de frustration à l'égard du service.

Manque de connaissance des programmes ou services : Dans de nombreux cas, les anciens combattants n'ont pas été informés des programmes, services ou avantages auxquels ils ont droit en raison de ce que l'on considérait comme un manque de sensibilisation du gestionnaire de cas.

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle offerts aux anciens combattants

Les anciens combattants qui participent actuellement au programme de réadaptation, ou ceux qui ont terminé le programme, ont été invités à faire part de leurs impressions sur le programme et à commenter leur niveau d'implication personnelle.

1. Résultats de la participation

À quelques exceptions près, les anciens combattants croient que la participation au programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle a permis de réduire les obstacles mentaux et physiques. Comme il a été mentionné, les anciens combattants étaient généralement convaincus qu'une grande partie de leur succès pouvait être attribuée aux divers programmes et aux avantages auxquels ils ont pu accéder par le biais d'ACC. Les principales améliorations concernent généralement une amélioration de l'humeur et des perspectives positives, une meilleure compréhension de la façon dont leur corps et leur esprit ont réagi à leurs conditions, une mobilité accrue (notamment avec l'introduction d'appareils et suite à des chirurgies), conditions qui ont toutes mené à un mode de vie plus sédentaire.



“As far as quality of life goes it probably [did not help] as much as I expected. But it has showed me where my problem areas are and ways to overcome stuff.”

[En ce qui concerne la qualité de vie, il est probable que cela n'ait pas aidé autant que je l'escomptais. Mais cela m'a montré où se trouvaient mes problèmes et des moyens de surmonter certaines difficultés.]

Pour la plupart des anciens combattants, le programme de réadaptation et d'assistance professionnelle a été d'une importance capitale pour aider les vétérans à reprendre leurs activités quotidiennes. Qu'il s'agisse de résoudre différents problèmes de mobilité, de faciliter l'intégration dans la société (par exemple, la conduite, le public, etc.) ou de contribuer à réduire la dépendance à la drogue ou à l'alcool. Pour d'autres, les programmes ont amélioré les relations avec leur conjoint ou d'autres membres de la famille et leur ont permis de renforcer leur sentiment de sécurité financière.

“My spouse is happy because he sees me improving. There is improvement in intimacy – both physical and mental. I have the ability to hold a meaningful conversation.”

[Mon conjoint est heureux parce qu'il me voit progresser. Il y a amélioration de l'intimité physique et mentale. J'ai la capacité d'avoir une conversation significative.]

Un certain nombre d'anciens combattants ont reconnu que certains obstacles ne disparaissent pas et ne disparaîtront jamais, quel que soit le niveau des programmes de réadaptation auxquels ils participent. Plus particulièrement, le fait qu'ils soient handicapés ou qu'ils soient confrontés à des problèmes mentaux importants était considéré comme insurmontable pour certains. Pour d'autres, un mariage, une vie de famille ou une relation brisés ont créé un obstacle permanent. De plus, on a estimé qu'un manque de compréhension ou une incertitude quant aux perspectives d'avenir de leur état psychosocial constituait un obstacle au rétablissement. Les anciens combattants ont souvent parlé du fait que leurs déclencheurs existent encore et du fait que c'est leur réaction personnelle à ces déclencheurs qui continuera d'affecter la stabilité de leur foyer et de leurs relations.

Réadaptation psychosociale :

Dans le cadre de la réadaptation psychosociale, les anciens combattants ont constamment déclaré qu'ils étaient maintenant capables de fonctionner plus indépendamment que lorsqu'ils avaient commencé leur traitement. Bien qu'ils aient reconnu qu'ils étaient « une coquille d'eux-mêmes » et qu'ils ne se remettraient jamais complètement de leurs TSPT, de leur perte de mémoire ou de leur dépression, de nombreux changements positifs se sont produits. Pour certains, les améliorations ont été les plus évidentes en ce qui concerne : leur capacité à interagir avec les autres (y compris leur conjoint ou les membres de leur famille); une diminution de la dépendance aux médicaments ou à l'alcool; une perspective plus positive; la capacité de gestion de la colère; et la réduction de la dépression. Comprendre mieux comment gérer personnellement un événement traumatisant ou stressant était également un autre résultat clé de leur réadaptation. En particulier, accepter que leur état de santé demeure le même pendant des années (sinon toute leur vie) a été considéré comme essentiel pour faire face à leur situation.



“It helped me understand my barriers and understanding what I can do. It gave me experience trying to overcome the symptoms I need to overcome. I am more aware of my limitations.”
[Cela m’a aidé à comprendre mes obstacles et à comprendre ce que je peux faire. Cela m’a donné de l’expérience pour tenter de surmonter les symptômes que je dois surmonter. Je suis plus conscient de mes limites.]

“I am getting proper and timely therapy for mental health. It has taken me to a better place, helped me to keep the chaos away.”
[Je reçois un traitement approprié et opportun pour la santé mentale. Cela m’a amené à un meilleur endroit, m’a aidé à garder le chaos à distance.]

Pour certains, la possibilité de sortir en public a souvent été évoquée comme un domaine d’amélioration, tout comme le fait d’être plus indépendant et de pouvoir conduire sur la route sans craindre de se faire tirer dessus ou de s’inquiéter des bombes en bordure de route. Sortir davantage de la maison, mais dans les limites de leurs propres lacunes, était également considéré comme une conséquence directe de la réadaptation grâce à laquelle les anciens combattants se sont aventurés à l’extérieur de leur domicile et ont élargi leurs frontières.

“I wouldn’t go to local stores before. I am still restricted, but now I venture out. We go for drives now. The biggest thing is it helped me recognize that expanding the borders is a good thing.”
[Je ne voulais pas aller dans les magasins locaux avant. Je suis toujours limité, mais maintenant je m’aventure à l’extérieur. Nous faisons des promenades en voiture maintenant. Le plus important, c’est que cela m’a aidé à reconnaître que l’élargissement des frontières est une bonne chose.]

Alors que les interactions publiques continuaient de représenter un défi quotidien pour beaucoup, les anciens combattants ont affirmé être plus fort mentalement, plus sociaux, ne pas penser à mourir autant qu’avant, avoir moins de pensées suicidaires et passer plus de temps de qualité avec leur famille. En outre, les anciens combattants ont acquis une meilleure compréhension de la façon dont leur corps réagit aux TSPT, y compris de meilleurs mécanismes d’adaptation.

Plusieurs anciens combattants ont souligné l’importance de l’interaction sociale dans leur amélioration et ont expliqué comment leur réadaptation permettait de recréer une vie sociale plus cohérente dans leur vie quotidienne.

Dans quelques cas, les anciens combattants ont indiqué que certains programmes d’ACC pouvaient avoir un impact négatif sur eux. Plus précisément, il a été signalé que les bureaux de santé ou des professionnels de la santé n’étaient pas configurés pour traiter correctement les TSPT.



Réadaptation médicale :

Les anciens combattants ont cité de nombreuses améliorations à la suite de leur réadaptation médicale. Pour beaucoup, cette réadaptation a fait suite à de nombreuses interventions chirurgicales, à l'utilisation d'appareils et à une physiothérapie intensive. La plus grande amélioration mentionnée est la mobilité accrue grâce à laquelle les anciens combattants peuvent désormais quitter leur domicile, être plus indépendants et même, pour certains, vivre de manière autonome. En effet, l'utilisation d'appareils et de chiens d'assistance était considérée comme un contributeur positif important. Une fois de plus, les anciens combattants ont évoqué une vision plus positive de la vie en raison de leur mobilité accrue, ainsi qu'une dépendance réduite à la drogue et à l'alcool pour gérer la douleur physique et psychologique.

“My mental state improved. My mobility to a certain extent. They helped me a lot with doing things and learning things. My back is bad and I learned how to minimize pain. The exercises they gave me helped.”

[Mon état mental s'est amélioré. Ma mobilité aussi dans une certaine mesure. Ils m'ont beaucoup aidé à faire et à apprendre des choses. Mon dos est en mauvais état et j'ai appris comment réduire au minimum la douleur. Les exercices qu'ils m'ont donnés m'ont aidé.]

“I am mobile now; I am living in my house; I am no longer dependant on drugs the way I was; my outlook is better.”

[Je suis mobile maintenant; je vis dans ma maison; je ne suis plus dépendant des médicaments comme je l'étais; mes perspectives sont meilleures.]

Pour plusieurs, une fois qu'ACC avait traité tous les problèmes de santé, les anciens combattants pouvaient obtenir les avantages financiers auxquels ils avaient droit. On croyait que cela réduisait à son tour le fardeau financier considérable qui pèse sur les vétérans et leur famille. De même, le fait d'être exposé aux avantages disponibles a aidé les anciens combattants à satisfaire leurs besoins essentiels et à améliorer leur niveau de vie, en particulier pour ceux qui ne pourraient plus travailler. Cela s'est généralement traduit par des améliorations financières significatives, une réduction notable du stress dans le ménage, permettant notamment à certaines personnes de rester chez elles.

Un certain nombre d'anciens combattants ont répété que les avantages qu'ils recevaient dans le cadre des divers programmes fournissaient la sécurité financière nécessaire pour régler leurs dettes et, dans un cas, éviter la faillite personnelle.

Réadaptation professionnelle :

Dans tous les endroits, il était rare que les anciens combattants aient eu recours à la réadaptation professionnelle. Comme mentionné, la plupart ne se trouvaient pas encore physiquement ou mentalement dans une position où la réadaptation professionnelle était une option. Pour d'autres, leur état physique ou mental a eu pour conséquence une perte de capacité de générer des revenus et ne leur a donc pas permis de retrouver un emploi rémunérateur. Plusieurs ont



également confondu la réadaptation professionnelle offerte dans le cadre du RARM et celle offerte dans le cadre d'ACC. Néanmoins, les rares personnes ayant participé à la réadaptation professionnelle d'ACC ont indiqué que cela les avait aidées à faire la transition vers la population active civile, à trouver un emploi et à retrouver un sentiment de normalité chez eux.

*“It helped my quality of life, my reassurance of finding employment. I had really good support.”
[Cela m’a aidé à améliorer ma qualité de vie et à retrouver de l’assurance personnelle pour me trouver un emploi. J’ai eu droit à un soutien excellent.]*

Un ancien combattant a mentionné que le différentiel d’avantages financiers entre les périodes scolaires et la période de stage ou coop avait été à l’origine de difficultés financières. Plus précisément, l’ajustement du montant des prestations n’a pas été fourni à temps, ce qui a posé des problèmes à la famille lors de la planification financière des dépenses fixes. Cela était considéré comme problématique lorsque les revenus d’une personne changeaient entre les périodes scolaires et les périodes de stage.

“I had to submit my paystubs to VAC and then they would do an earnings loss recalibration calculation. From the time I would mail in one it takes time to go to VAC so there is mail there and then the length of time it takes them to recalculate and mail back to me. By that time, I have an overpayment. Sometimes, it would take a three-month period. And then it takes forever to get that overpayment back. It got faster a little bit when I found out I could scan and email them in. It’s not my fault if VAC has a backlog of earnings loss to calculate... It requires a tremendous amount of planning and if you don’t have the right financial skills, you run up your line of credit with the ups and downs.”

[Je devais soumettre mes bulletins de paie à ACC, puis ils effectuaient un calcul de rééquilibrage de la perte de revenus. À partir du moment où j’en envoyais un, et puisqu’il faut un certain délai avant de rejoindre ACC par courrier, je recevais d’autres courriers et je devais attendre qu’ils fassent le calcul à nouveau et me renvoie le bulletin de paie corrigé. À ce moment-là, j’ai un trop-payé. Parfois, cela prenait trois mois. Et puis, il faut une éternité pour récupérer ce trop-payé. Le processus s’est accéléré un peu lorsque j’ai découvert que je pouvais les numériser et les envoyer par courrier électronique. Ce n’est pas de ma faute si ACC a accumulé un arriéré de pertes de revenus à calculer... Cela demande une quantité considérable de planification et si vous n’avez pas les compétences financières nécessaires, vous utilisez votre marge de crédit pour combler les pertes.]

2. Sensibilisation et engagement

Même si la participation au programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle variait, les clients d’ACC interrogés étaient tous au courant de l’offre de services. Parmi les personnes interrogées, la plupart avaient eu recours à la réadaptation médicale ou à la réadaptation psychosociale ou y participaient encore. En revanche, la sensibilisation à la réadaptation professionnelle et la participation à celle-ci étaient nettement moins courantes, même si une certaine confusion était



évidente quant à savoir si la réadaptation professionnelle était proposée dans le cadre du RARM ou d'ACC.

“I am a little confused on vocational; whether it is through SISIP or VAC.”

[Je suis un peu confus relativement à l'assistance professionnelle, qu'elle provienne de SISIP ou d'ACC.]

Pour la majorité de ceux-ci, la participation à la réadaptation médicale et psychosociale a été dictée par un besoin immédiat d'aide médicale et mentale à la suite de leur congé et d'un diagnostic précis. Une majorité d'anciens combattants ont mentionné un diagnostic de TSPT ou de dépression, tandis que d'autres présentent des déficiences physiques importantes qui ont entravé leur réinsertion harmonieuse dans la vie civile « normale ». Ces derniers ont cru comprendre que la réadaptation professionnelle ne s'appliquait pas à eux en raison de leur capacité réduite de gagner leur vie ou de leur incapacité à s'adapter à un milieu de travail. Une minorité d'entre eux ne cherchait pas à réintégrer le marché du travail à cause de leur âge ou de la durée de leur service.

Quelques anciens combattants ont cessé d'utiliser leurs volets des services, alors que d'autres ont continué à les utiliser et envisagent de le faire pour le reste de leur vie à cause de leurs problèmes de santé.

Quelques anciens combattants ont signalé n'avoir pris connaissance de la réadaptation professionnelle qu'après avoir pris du mieux, et l'un deux n'en a même pris connaissance qu'un an après avoir été en état d'occuper un emploi rémunérateur. Ceux-ci estimaient que s'ils avaient été au courant de la réadaptation professionnelle, ils en auraient tiré parti pendant leur réadaptation médicale ou psychosociale. En outre, ils jugeaient qu'ils devraient être informés de leur admissibilité à la réadaptation professionnelle.

3. Attentes, efforts et participation

Lorsqu'on leur a demandé si le niveau de participation attendu pendant la réadaptation était raisonnable, ils ont exprimé des opinions divergentes. La majorité a répondu que la réadaptation s'effectuait au moment et au rythme qui leur convenait et qu'elle n'était pas pénible. Certains ont mentionné que le programme en place les force à travailler dur et à repousser leurs limites, ce qui fait qu'ils fournissent des efforts considérables et soutenus pour améliorer leur état. C'était particulièrement vrai dans le cas des programmes de réadaptation physique. Plusieurs ont mentionné devoir déployer des efforts considérables, souvent à l'extérieur de leur zone de confort, mais aussi qu'ils étaient conscients de devoir surmonter beaucoup de défis pour prendre du mieux. En fait, beaucoup ont affirmé que ce dépassement est à l'origine de l'amélioration de leur état. Ceci étant dit, les anciens combattants qui affichent ce genre d'attitude constructive semblent être motivés par un véritable désir de prendre du mieux afin de reprendre une vie « normale ». Il convient de noter que, possiblement en l'absence de plan d'intervention formel, les anciens combattants ont souvent signalé un manque de clarté relativement aux objectifs et aux jalons de la réadaptation.



“As long as I meet my appointment dates, really as long as I participate in the program, they had no problem with it. This is reasonable expectations... But I was not given any indication of what was required of me. It would be nice to know what’s required of you rather than figure out my responsibility on my own.”

[Il n’y avait aucun problème tant que je me présentais à mes rendez-vous et que je participais au programme. Ce sont des attentes raisonnables. Mais on ne m’a jamais indiqué ce qu’on attendait de moi. Ce serait agréable de savoir ce qu’on attend de moi plutôt que de devoir comprendre mes responsabilités par moi-même.]

D’autres estimaient que le Programme de réadaptation est trop vigoureux et ce point de vue concerne d’ailleurs tout particulièrement la réadaptation psychosociale. Certains ont indiqué que les échéanciers pour atteindre leurs objectifs de réadaptation sont trop serrés, ce qui leur impose une pression excessive. Les participants estimaient également que ce type de réadaptation n’est efficace que si l’ancien combattant est disposé à faire de l’amélioration sa priorité.

Les participants ont jugé problématique et propice aux abus du système le manque de responsabilité perçue de certains anciens combattants. Il a été fait mention qu’ACC n’effectue pas de suivi constant pour veiller à ce que les anciens combattants suivent leurs traitements et que le manque de participation n’entraîne aucune conséquence. De plus, en raison du manque de responsabilité relatif à leurs actes, lors de ces périodes, certains d’entre eux s’engagent dans une spirale descendante due aux effets cumulatifs de l’isolation, de la dépendance et du manque de responsabilité.

De manière générale, la plupart des participants croyaient que leurs objectifs cadraient avec leurs besoins et leurs attentes au moment où ils ont été définis, quoique ceux aux prises avec un TSPT ou de sérieux problèmes émotionnels ou de mémoire ont jugé l’évaluation des objectifs difficile. Quelques anciens combattants ont mentionné que parfois leurs préférences personnelles liées au travail n’étaient pas prises en considération dans leur plan, dans la mesure que si le gestionnaire de cas estimait que l’ancien combattant ne pouvait pas occuper un emploi qui l’intéresse, ACC ne payerait pas les coûts de formation.

Malgré le fait que quelques anciens combattants souhaitent augmenter la responsabilisation des participants au programme de réadaptation, il a été fait mention que chaque personne réagit différemment aux traitements en santé mentale et qu’une séance de psychothérapie peut avoir des effets contraires sur les patients : entraîner immédiatement des résultats favorables ou être exigeante mentalement. Par conséquent, ceux-ci estimaient que tout calendrier de progression doit être adapté aux besoins de chaque personne et être souple.

“For a long time I felt pressured to achieve things that were way too fast for me. Twelve weeks [to complete the psycho-social rehabilitation] was not realistic; not when you carry something for 30 years.”

[Pendant longtemps, je me suis senti contraint de réaliser des choses qui allaient bien trop vite pour moi. Effectuer la réadaptation psychosociale en douze semaines est irréaliste quand on traîne un poids depuis 30 ans.]



4. Préoccupations quant à l'avenir et continuité des soins

D'anciens combattants se sont fait dire que certains de leurs semblables tentent de prolonger leur participation aux services de gestion de cas ou aux programmes de réadaptation aussi longtemps que possible, car ils craignent de perdre leurs prestations. On leur a demandé comment ils se sentaient à propos de cette situation et quelles mesures devraient être prises afin de la corriger.

La plupart d'entre eux sont d'avis qu'il y aura toujours certaines personnes qui profitent du système, particulièrement si elles peuvent en retirer un avantage pécuniaire. Cela dit, ils sont convaincus que la grande majorité des anciens combattants n'essaient pas d'étendre leur participation aux services de gestion de cas ou au Programme de réadaptation. Ils estimaient plutôt qu'une grande partie de leurs semblables veulent bénéficier du soutien qui leur est offert afin de se rétablir.

"If there are fakers, I have never heard of someone doing that."

[Peut-être y a-t-il des profiteurs, mais je n'en ai jamais entendu parler.]

Quant à la prolongation du programme, certains anciens combattants ont exprimé leurs craintes relativement à l'avenir et leur incertitude quant à l'apparition future de nouveaux problèmes de nature médicale dus à leur état initial. Au courant que leur état pourrait ne jamais s'améliorer, ceux-ci veulent s'assurer qu'ils continueront à compter sur du soutien physique ou financier quand ils en auront besoin à un moment donné dans l'avenir. L'état de certains d'entre eux a progressé avec l'âge, ils ont pu ainsi diminuer la périodicité de leurs rendez-vous. Les préoccupations relatives à leur avenir les poussent à s'accrocher à leurs programmes et à leurs prestations.

"It is a safeguard that a lot of people need; a reassurance. They feel that if they don't have that [benefit], they will be on the street. The fear of not having that income if they can't find a job or hold a job. A lot of us have real difficulty with transition out of military to a civilian job. The transition is extremely hard. I am still fighting it and I have been out for 10 years."

[Il s'agit d'une bouée de sauvetage dont beaucoup ont besoin; ça les rassure. Ils ont l'impression que s'ils ne reçoivent pas leurs prestations, ils se retrouveront dans la rue. Ils craignent de ne pouvoir compter sur ce revenu s'ils ne trouvent pas d'emploi ou s'ils n'arrivent pas à en conserver un. Beaucoup d'entre nous éprouvent de véritables difficultés lors du passage de la vie militaire à la vie civile. La transition est incroyablement difficile. Je suis toujours aux prises avec ce problème et pourtant ça fait 10 ans que j'ai quitté l'armée.]

"One of the points I made to my case manager on my last visit was to guarantee me that the door was open for me in case I needed it. That door is there and I could call now and they would return my calls in a reasonable amount of time. I don't believe there is a timeline for rehabilitation. If there is a timeline, I would say just reassure [Veterans] that they can re-enter the system."

[L'un des points que j'ai soulevés auprès de mon gestionnaire de cas pendant ma dernière visite était de me garantir que la porte était ouverte pour moi au cas où j'en aurais besoin. Cette porte est toujours ouverte, je sais que pourrais appeler maintenant et que j'aurais une réponse dans un délai raisonnable. Je ne crois pas qu'il y a d'échéancier pour la réadaptation. S'il y en a un, je



dirais simplement qu'il faut dissiper les craintes des anciens combattants et leur certifier qu'ils peuvent retourner à nouveau dans le système.]

En même temps, quelques-uns d'entre eux étaient d'avis que l'isolement ou la crainte d'être isolé une fois que les services et programmes offerts par ACC étaient achevés expliquaient aussi pourquoi plusieurs d'entre eux peuvent hésiter à achever le programme.

"There is a lack of trust, a fear of being alone. You hear lots of stories where Veterans come home and are by themselves; there is a fear of being alone."

[Il existe un manque de confiance, une peur de la solitude. J'ai entendu beaucoup d'histoires d'anciens combattants qui ont peur de revenir à la maison et de se retrouver avec eux-mêmes.]

Il n'en reste pas moins que ceux-ci estimaient que le manque de responsabilité est souvent à l'origine du prolongement de la participation au programme pour certains. Les militaires sont habituellement tenus responsables de toutes leurs actions, d'un bout à l'autre de leur service. Selon les participants, le personnel militaire a l'habitude de la structure et par conséquent, il s'attend et aspire à une certaine discipline et à des responsabilités évidentes. Les participants croyaient qu'une fois devenus des civils, ils ne sont soumis à aucune responsabilité : personne ne s'attend à ce qu'un ancien combattant ait des tâches. En fait, ils jugeaient qu'il est facile de profiter du processus en raison de la manière dont il est configuré. Tout particulièrement, un ancien combattant n'a pas à prouver qu'il travaille à sa réadaptation et il s'agit d'un élément important, étant donné qu'il est très facile de s'embourber quand on est aux prises avec des facteurs psychosociaux. Ceci étant dit, quelques-uns de ceux-ci mentionnaient que même si une plus grande responsabilité est requise, les services et programmes doivent demeurer souples afin d'être adaptés à la situation de chaque personne.

"It's very easy to get stuck [in the system] and say, "screw it" and take the cash. You don't have to prove that you are doing anything [towards rehabilitation]. All you have to do is say you are not better and the money is there. Accountability is the hugest part [of the solution]. In their military job, military people are held accountable right thru. They are used to that structure. When they come in to these psycho-social problems, it is easy for them to take advantage [of the system]."

[Il est très facile de rester embourbé dans le système et de se dire « tant pis, je prends l'argent ». Vous n'avez pas besoin de prouver que vous travaillez à votre réadaptation. Vous n'avez qu'à affirmer que vous ne vous sentez pas mieux et l'argent vous attend. La responsabilité est l'élément clé de la solution. Pendant leur service, les militaires sont tenus responsables de bout en bout. Cette structure leur est familière. Lorsqu'ils se présentent et qu'ils font part de leurs problèmes psychosociaux, il leur est très facile de tirer profit du système.]

En fin de compte, seuls quelques-uns estimaient qu'une fois que de nouveaux processus évidents seront en place, ceux qui profitent du système devraient expressément en subir les conséquences et restituer les sommes qu'ils ont soutirées dans un souci d'équité pour les anciens combattants qui ont véritablement besoin de soutien.



5. Facteurs qui facilitent la participation au Programme de réadaptation ainsi que son achèvement

Le facteur de motivation possiblement le plus déterminant dans la participation au Programme de réadaptation est le désir de prendre du mieux et d'améliorer la qualité de vie. Les anciens combattants ont fait part de leur besoin de normalité et la réinsertion dans la vie civile a souvent été mentionnée comme facteur de motivation numéro un pour l'implication dans la réadaptation.

Les participants ont nommé nombre d'éléments importants pour appuyer la réadaptation des anciens combattants :

Souplesse : Les anciens combattants ont convenu qu'étant donné la nature hautement personnelle du programme de réadaptation, la clé du succès est qu'ACC facilite leur vie en leur permettant d'aller à leur propre rythme.

Soutien et assistance : Les participants ont jugé important de pouvoir compter sur un gestionnaire de cas qui leur fournit des renseignements pertinents et complets à propos des options de réadaptation.

Coordination entre les divers professionnels de la santé : Lors des situations complexes de réadaptation où nombre de professionnels de la santé tels que des physiothérapeutes ou des psychologues sont impliqués, les anciens combattants trouvent qu'il est important que le gestionnaire de cas coordonne la communication entre les professionnels de la santé, car cette action les soulage d'une certaine pression et fait en sorte qu'ils reçoivent les meilleurs traitements.

Soutien financier : Le fait de savoir qu'un soutien financier approprié est en place pendant la réadaptation a permis aux anciens combattants de mettre l'accent sur leurs objectifs en matière de santé et professionnelle pendant celle-ci.

Sentiment de sécurité : Le fait de savoir que l'assistance demeure offerte aux anciens combattants s'ils en ont besoin dans le futur a mis ceux-ci en confiance afin de suivre le Programme de réadaptation. Ils estiment que les gens pourraient être réticents à achever le Programme de réadaptation s'ils ont l'impression qu'ACC va par la suite cesser de les soutenir. Inversement, le fait de savoir que les services et programmes d'ACC sont offerts pour la durée de leur vie a permis à certains anciens combattants d'avoir confiance en leur avenir et d'être ultimement habités par un sentiment d'indépendance.

6. Obstacles à la participation au Programme de réadaptation et à son achèvement

Lorsqu'on leur a demandé quels étaient les obstacles à leur participation au Programme de réadaptation ou à l'achèvement de celui-ci, les anciens combattants en ont ciblé plusieurs, notamment :

Finances : Quelques anciens combattants ont mentionné que les plafonds d'affectation pour la réadaptation doivent être modifiés. L'un d'entre eux a expliqué qu'ACC octroie un montant en



dollars maximal à titre de couverture pour chaque visite et que le client débourse la différence. Dans la province où habite cet ancien combattant, 95 % des physiothérapeutes facturent un prix courant supérieur à la somme couverte par ACC, ce qui se traduit par une dépense pour lui. Disposant de moyens financiers limités, l'ancien combattant jugeait que les finances représentaient un obstacle à l'achèvement du programme.

Distance : Les anciens combattants qui demeurent dans les régions rurales ont constamment mentionné que la distance représentait un obstacle à l'achèvement du programme. Pour beaucoup d'entre eux, le transport pour se rendre à leurs rendez-vous est coûteux, long, peu pratique et même parfois difficile en raison de leurs limitations physiques. Les probabilités qu'ils se présentent à leurs rendez-vous diminuent donc, à moins qu'ils ne soient personnellement mus par un désir de prendre du mieux.

Isolement : Comme mentionné au point précédent, nombre d'anciens combattants ont mentionné qu'ils vivaient dans des communautés rurales et qu'ils interagissaient peu avec les autres. Pour certains, le fait de vivre isolé ne favorise pas leur rétablissement.

État de santé : L'état physique limité et l'état mental instable des anciens combattants sont considérés comme des obstacles à l'achèvement du Programme de réadaptation.

Accès à des rendez-vous chez le médecin : Les participants ont souvent mentionné comme difficulté la période d'attente prolongée avant d'obtenir un rendez-vous chez le médecin. D'une province à l'autre, ils font état d'un manque de médecins, de médecins spécialistes et d'autres professionnels de la santé comme un problème, car il est difficile de consulter un médecin. Le temps d'attente des civils est aux antipodes du temps d'attente qu'ils ont expérimenté en tant que militaires. En outre, ils jugent que le degré de soins ou d'intérêt à l'égard de leur bien-être est moindre que celui qu'ils recevaient dans l'armée, où ils avaient noué des relations avec leur médecin.

Absence de plan ou de gestionnaire de cas : Quelques anciens combattants ont mentionné que pendant leur processus de réadaptation d'ACC, le fait de ne pas bénéficier activement d'un gestionnaire de cas ou d'un plan d'intervention les a empêchés d'avoir une vision à long terme de leur santé et de leur rétablissement. Ils estimaient que l'absence de plan défini représente un obstacle de taille à leur rétablissement et à l'achèvement du programme.



Analyse

L'analyse des résultats de l'*étude de recherche qualitative sur l'expérience de clients du Programme de réadaptation et des services de gestion de cas d'Anciens Combattants Canada* ont révélé que même si les anciens combattants accordent une certaine valeur aux services de gestion de cas et au Programme de réadaptation d'ACC, l'occasion d'améliorer la prestation de service de ces deux volets est bien présente et permettrait d'augmenter l'engagement des anciens combattants et d'améliorer leur expérience.

Le niveau d'engagement des anciens combattants envers les services de gestion de cas varie considérablement en fonction de la solidité perçue de la relation qu'ils ont nouée avec leur gestionnaire de cas ainsi que l'approche structurelle de la prestation du service.

Expériences des anciens combattants avec les services de gestion de cas

Si on examine les services de gestion de cas, les résultats laissent entendre qu'il y a un manque de constance dans le niveau de service offert et que les anciens combattants ne comprennent pas toujours pleinement en quoi consiste le rôle d'un gestionnaire de cas. Une partie du manque de constance constaté est probablement attribuable à l'état mental et physique de la personne au début du processus de gestion de son cas et cet aspect est essentiel au développement du programme ou du plan d'intervention. Dans les faits, nombre d'anciens combattants entament le processus de gestion de cas à un moment où ils éprouvent une grande souffrance physique ou une instabilité mentale, ce qui entraîne de l'inquiétude et de l'incertitude quant à leur avenir. Dans ce contexte, il n'est pas surprenant que certains anciens combattants aient souvent affirmé ne pas se souvenir des détails des discussions qu'ils ont eues avec leur gestionnaire de cas ou des décisions qu'ils ont prises au début du processus.

Dans la majorité des cas, les anciens combattants sont satisfaits de la rapidité de l'attribution des gestions de cas, cependant les résultats ont démontré qu'il existe un besoin d'augmenter la communication et de mieux informer les anciens combattants de la gamme complète d'avantages et de services qui leur sont offerts, notamment en améliorant les échanges de renseignements entre les Forces armées canadiennes et ACC. De manière générale, ils ne sont pas au courant de l'éventail complet d'avantages et de services qui leur est offert et ils ne savent pas comment se procurer facilement des renseignements à ce sujet. En outre, beaucoup ont affirmé avoir été informés des avantages offerts par ACC par le biais d'autres anciens combattants ou du personnel de soins de santé civil plutôt que par celui de leur gestionnaire de cas.

Même si la majorité d'entre eux sont impliqués dans la mise sur pied de leur plan d'intervention, les résultats laissent entendre que le processus manque de structure et de formalité. En fait, aucun plan d'intervention formel n'est consigné par écrit afin que les anciens combattants puissent s'y reporter facilement et il y a souvent un manque de suivi et de révision du plan. Les anciens combattants ont souvent mentionné la rigueur, la structure et la responsabilité requises dans la vie militaire et ils n'ont certainement pas expérimenté le même niveau de formalité avec les services de gestion de cas et le



Programme de réadaptation lors de leur transition vers la vie civile. Cela donne à penser qu'en mettant l'accent sur un plan plus structuré ou formel, on permettrait aux anciens combattants d'avoir des attentes mieux alignées au plan d'intervention et de mieux comprendre celui-ci.

Les expériences des anciens combattants avec la gestion de leur cas varient beaucoup et mettent en lumière nombre de domaines qui devraient être améliorés. La communication avec le gestionnaire de cas s'est souvent révélée frustrante pour eux. Les anciens combattants ont notamment exprimé leur besoin de matériel de référence imprimé, d'un accès direct par téléphone ou courriel aux gestionnaires de cas et d'une meilleure communication dans l'ensemble. De plus, ils souhaitent obtenir un calendrier de communication mieux organisé avec leur gestionnaire de cas afin d'être certains de pouvoir communiquer avec ce dernier et de bien connaître les étapes et les jalons des services de gestion de cas.

L'expérience des anciens combattants avec le Programme de réadaptation s'est montrée généralement positive, notamment quand leur niveau d'engagement et d'efforts personnels est aligné avec les résultats positifs attendus de la réadaptation.

Expériences des anciens combattants avec le Programme de réadaptation

Les anciens combattants étaient largement conscients des services de réadaptation d'ACC et du Programme d'assistance professionnelle, quoique la participation au programme variait. Les participants sondés dans le cadre de cette étude ont le plus souvent suivi des réadaptations psychosociale et médicale, et dans la majorité des cas, ils fournissent des efforts considérables dans le but d'améliorer leur santé. Ils ont généralement senti que les attentes liées à la réadaptation étaient raisonnables et que celle-ci les poussait souvent à sortir de leur zone de confort pour le mieux. Cela dit, quelques-uns étaient d'avis que les plans de réadaptation étaient trop agressifs ou n'obligeaient pas les participants au programme à rendre des comptes, ce qui ouvre clairement la voie à des abus du système.

Les anciens participants ont bénéficié de résultats grandement favorables grâce à leur participation au Programme de réadaptation, notamment l'accroissement de leur mobilité, l'augmentation de leur capacité à interagir avec les autres, le renforcement de leur indépendance, l'amélioration de leur perception de la vie et une meilleure connaissance de leurs propres limitations. En outre, les avantages financiers du programme ont été essentiels à la plupart d'entre eux, car ils ont permis d'enlever un fardeau financier considérable des épaules des anciens combattants et de leur famille, ce qui a ainsi augmenté leur sécurité financière et diminué leur stress.

À quelques exceptions près, les anciens combattants estiment que le fait de participer au Programme de réadaptation a entraîné une diminution des obstacles mentaux et physiques avec lesquels ils étaient initialement aux prises. Ceux qui ont indiqué que les obstacles n'ont pas diminué ou qu'ils ne diminueront jamais sans égard à leur niveau de participation au programme ont principalement attribué leurs commentaires à leur incapacité physique permanente ou au fait de devoir composer avec des défis mentaux d'envergure qui leur semblent insurmontables.



Malgré le fait qu'ils utilisent largement divers services de réadaptation, les anciens combattants affrontent nombre d'obstacles qui les empêchent d'achever les programmes de réadaptation. Ces obstacles comprennent la distance avec le lieu de traitement, l'accessibilité aux rendez-vous, l'abordabilité et l'absence d'un plan coordonné.

Même si les niveaux de participation aux programmes de réadaptation varient, les anciens combattants reconnaissent que la possibilité d'abus est présente. Ça les décourage de penser que certains peuvent abuser d'un système dont beaucoup dépendent considérablement. Cela étant dit, certains signes donnent à croire que de rehausser le niveau de responsabilité en mettant l'accent sur une meilleure communication et la surveillance étroite d'un ancien combattant au fil du temps permettra de réduire ces abus.

Finalement, lorsqu'on leur a demandé ce qui pourrait améliorer le Programme de réadaptation d'ACC, ils ont suggéré de nombreuses idées, dont principalement l'amélioration de la communication, la sensibilisation dynamique des anciens combattants et davantage de clarté relativement à l'éventail complet d'avantages et de services offerts.

En fonction de leur expérience personnelle, les anciens combattants ont désigné nombre de facteurs facilitant leur participation active aux services de gestion de cas. La communication constante, le soutien dynamique, l'accessibilité et les traits de caractère ont été considérés comme essentiels à une bonne relation de travail entre un ancien combattant et son gestionnaire de cas. Inversement, un gestionnaire de cas qui a peu d'entregent, qui ne répond pas, qui connaît peu les services offerts et qui communique mal, ainsi que le roulement du personnel et le manque d'effectifs, ont été considérés comme ayant un effet négatif sur le service. Nombre de ces facteurs qui facilitent et obstacles ont été abordés dans la dernière section et on a formulé des recommandations visant à améliorer le service.

Dans l'ensemble, le désir de réintégrer la vie civile et d'avoir un sentiment de normalité a été cité comme la plus grande source de motivation afin de participer au Programme de réadaptation et de l'achever. De plus, nombre d'autres facteurs ont été considérés comme d'importants facteurs qui facilitent l'engagement des anciens combattants envers le programme, y compris des jalons souples adaptés à la situation de chaque personne, le soutien du gestionnaire de cas, l'assistance à la coordination entre les divers professionnels de la santé impliqués, l'assistance financière et un sentiment général de sécurité ou de réconfort que le soutien demeurera offert après l'achèvement du programme si le besoin se présente dans le futur.

Inversement, ceux-ci ont mentionné plusieurs facteurs qui entravent leur participation au Programme de réadaptation. Ils comprennent principalement la couverture médicale limitée, la distance du transport pour pouvoir participer au programme, l'absence de programme de réadaptation formel ou de gestionnaire de cas attribué, l'isolement physique ou mental jumelé à un état mental instable et le temps d'attente pour accéder à des services de soins de la santé.



Recommandations

Gestion de cas

Le texte qui suit fournit une analyse des domaines clés de service qui concernent l'engagement perçu des anciens combattants ainsi que les recommandations de Corporate Research Associates issues de l'analyse des résultats de l'étude.

1. Relation des anciens combattants avec les gestionnaires de cas

Étant donné que la relation entre les anciens combattants et les gestionnaires de cas est primordiale pour le niveau de satisfaction et de participation des anciens combattants aux services de gestion de cas, il faut une plus grande connaissance et une plus grande compréhension de ce que signifie cette relation.

Dans l'ensemble, les résultats donnent à croire que la relation entre le gestionnaire de cas et la communication efficace sont essentielles à la perception qu'ont les anciens combattants de leur expérience avec les services de gestion de cas et représentatives du niveau d'engagement des anciens combattants. En fait, ceux qui estimaient que leur gestionnaire de cas prenait soin d'eux et prenait le temps de connaître leur situation personnelle, ainsi que ceux qui étaient satisfaits du degré de communication fourni étaient généralement contents de leur expérience. Dans une large mesure, ils ont exprimé un fort désir de participer activement à leur réadaptation.

2. Structure des services de gestion de cas

Étant donné l'importance que revêtent les processus structurés pour les anciens combattants et les incohérences dans la prestation des services, il est de mise d'améliorer la structure et la rigueur pour les services de gestion de cas d'ACC.

Même si les anciens combattants sont généralement satisfaits des services de gestion de cas actuels, les résultats suggèrent que la structure au sein du service peut être améliorée afin de mieux coller à leurs attentes à la suite de leur service militaire. Le fait de mettre en place un processus plus formel et structuré et un calendrier de communication et de rencontres plus rigoureux (y compris l'implication et le soutien des membres de la famille) serait profitable à ACC et aux anciens combattants. De plus, le gestionnaire de cas devrait remettre aux anciens combattants un plan d'intervention documenté/formel qui est passé en revue lorsque nécessaire, par exemple lorsque l'ancien combattant fait face à des changements dans son statut de bien-être. En plus, il s'harmonisera mieux avec l'approche organisée à laquelle s'attend quelqu'un qui a vécu dans l'armée et il permettra aux anciens combattants de vivre une transition en douceur vers la vie civile. En substance, un guide pas par pas leur permettrait de mieux comprendre le programme et les rassurerait quant à quoi s'attendre.



3. Rôle du gestionnaire de cas – Caractéristiques, connaissances et compétences

Compte tenu de l'importance de la capacité du gestionnaire de cas à établir des relations avec les anciens combattants en ce qui a trait au niveau de satisfaction perçue à l'égard des services de gestion de cas, ACC devrait envisager de mettre en œuvre des normes de service de base qui intègrent des attributs pour encourager l'établissement de relations.

Si de telles normes sont déjà en place, les résultats de l'étude donnent à penser qu'elles ne sont pas appliquées de manière équitable à l'échelle du programme et que ça vaut la peine de revisiter les normes ou la manière dont elles sont appliquées. Les normes devraient mettre l'accent sur les domaines importants pour les anciens combattants, comme la rapidité de la communication, l'accessibilité, la capacité à répondre à leurs besoins et l'approche personnelle. De plus, ACC devrait s'assurer que tous les gestionnaires de cas comprennent bien quelles compétences sont recherchées pour établir ou renforcer des relations (c.-à-d. l'empathie ou la capacité à écouter) et qu'ils puissent suivre une formation pour s'améliorer à cet égard.

4. Communication entre les gestionnaires de cas et les anciens combattants

Un calendrier de communication plus formel doit être mis en place par les gestionnaires de cas et transmis aux anciens combattants.

L'étude a révélé que la communication entre ces deux derniers est essentielle afin d'obtenir la participation active des premiers. Ceux qui ont indiqué qu'ils avaient une bonne communication avec leur gestionnaire de cas ont constamment exprimé un plus haut niveau de satisfaction à l'égard des services de gestion de cas que ceux qui ont indiqué le contraire. Étant donné que les anciens combattants ont jugé que le manque de communication constante est un point clé d'insatisfaction, un calendrier de communication souple devrait être établi avec chacun d'entre eux dans le cadre de leur plan d'intervention.

En plus de mettre en place un calendrier de communication structuré, il serait bien d'explorer différents modes de communication avec les anciens combattants. Par exemple, l'étude a clairement démontré que même si le degré de communication semble avoir un effet sur leur niveau de satisfaction à l'égard des services de gestion de cas, le type de communication est aussi un élément clé. Par conséquent, ACC devrait explorer la possibilité d'offrir aux anciens combattants différents moyens d'organiser des rencontres en personne (y compris par des vidéos en ligne pour ceux qui vivent dans des régions rurales ou retirées), ainsi que d'utiliser les courriels ou le téléphone.

Les résultats suggèrent aussi que quelques anciens combattants sont peu à l'aise et limités dans l'utilisation de l'outil My VAC Account / Mon dossier ACC. Il faut chercher à mieux comprendre pourquoi cet outil est sous-utilisé. Des recherches approfondies permettraient d'évaluer s'il s'agit d'un problème de sensibilisation ou de facilité d'utilisation.



5. Connaissance des services et des programmes d'ACC

Le résumé des renseignements relatifs aux programmes et services offerts devrait être mis à la disposition des anciens combattants en format imprimé et électronique.

L'étude a mis en relief le fait que les participants ne connaissent pas l'étendue des divers avantages et services qui leur sont offerts. De plus, ils sont souvent frustrés par le fait qu'ils découvrent parfois des avantages et des services auxquels ils sont admissibles bien après qu'ils en aient besoin ou par le biais d'autres anciens combattants plutôt que par celui de leur gestionnaire de cas d'ACC.

Somme toute, cela suggère qu'il faut déployer des efforts supplémentaires pour s'assurer que les anciens combattants sont bien sensibilisés à l'éventail complet de programmes et de services auxquels ils sont admissibles ou qu'ils disposent au moins d'un matériel de référence qui décrit les offres. Même si certains apprécient l'accès à l'information en ligne, les résultats démontrent le besoin d'un document de référence imprimé qu'ils pourront consulter et passer en revue facilement. Le fait d'avoir des documents de référence ne remplace cependant pas le fait que les gestionnaires de cas doivent prodiguer des conseils aux anciens combattants relativement aux services et avantages qui leur conviennent le mieux, mais ça permet à ceux-ci d'examiner tout ce qui leur est offert s'ils le souhaitent.

6. Changements à l'attribution de gestionnaire de cas

Le processus de transition de gestionnaire de cas doit être formalisé et communiqué de manière claire aux anciens combattants.

Les résultats donnent à croire que la constance du service est un trait clé de l'augmentation de la satisfaction des participants. La transition de gestionnaires de cas, lorsque requis, représente une source importante de frustration. En particulier, les anciens combattants jugent le processus imprévu et mal structuré, ils ont l'impression que leur cas n'est « pas si important que ça » et qu'il n'est pas suivi assez attentivement lors de la transition d'un gestionnaire de cas à un autre. Le fait de formaliser le processus pourrait leur donner l'assurance qu'ACC reconnaît l'importance de leur situation. Il faut intégrer au processus de transition la communication claire des changements ainsi que les étapes pour s'assurer de transférer les renseignements relatifs au cas au nouveau gestionnaire de cas.

Programme de réadaptation

Les résultats de l'étude démontrent que l'expérience des anciens combattants varie moins relativement à leur engagement envers le programme de réadaptation qu'envers les services de gestion de cas. La majorité d'entre eux mettent l'accent sur les résultats positifs attendus de la réadaptation et ajustent ainsi en conséquence leur niveau d'engagement envers le programme de réadaptation.



1. Sensibilité et participation

Compte tenu de la confusion qui règne au sujet du programme de réadaptation professionnelle et de SISIP, des efforts sont nécessaires pour clarifier en quoi le programme de réadaptation professionnelle diffère de SISIP.

Les résultats démontrent que les anciens combattants démontrent généralement une bonne connaissance du Programme de réadaptation, même si la participation varie en fonction des besoins individuels. Il faut cependant retenir qu'il y a beaucoup de confusion quant au volet de réadaptation professionnelle, qui est souvent confondu avec le RARM. Par conséquent, il serait bien de mieux expliquer les différents volets ainsi que ce qu'ils impliquent aux anciens combattants.

En matière d'expérience, les participants ont bénéficié de résultats largement positifs à la suite de leur participation au programme, ce qui a eu une incidence positive sur leur perspective quant au programme de réadaptation. Le plus ils y voient des avantages personnels, le plus ils s'impliquent dans leur réadaptation.

2. Responsabilité

Il faut envisager une meilleure responsabilisation dans le cadre des programmes de réadaptation d'ACC tout en demeurant souple afin de répondre aux besoins individuels des participants.

Pour s'assurer que l'achèvement du programme corresponde aux besoins des anciens combattants, il faut lancer d'importantes mesures de responsabilisation pour les programmes de réadaptation. Ces mesures devraient inclure la confirmation et le rappel de la présence aux rendez-vous, la prestation de services d'accompagnement et le suivi avec ceux-ci des processus par l'intermédiaire de leur plan d'intervention. Le fait de mettre en place un processus clairement exprimé qui comporte les attentes ou les résultats définis pour l'ancien combattant (plutôt que la prestation d'avantages sans responsabilité requise) peut favoriser la diminution des abus là où ils existent ainsi qu'attirer davantage l'attention sur la progression de l'état de santé de ceux-ci. En même temps, ils ont sous-estimé l'importance que les divers professionnels de la santé et gestionnaires de cas d'ACC demeurent souples et acceptent leurs limitations pendant leur progression dans le cadre de la réadaptation, tout particulièrement quand il s'agit de traiter de problèmes psychologiques. Dans cette optique, il faut mettre l'accent sur les discussions au sujet des jalons ou des outils de mesure avec chaque ancien combattant et intégrer ce qui est le plus pertinent à chacun d'entre eux dans son plan d'intervention, sans oublier que les objectifs, les jalons et les outils de mesure du progrès de celui-ci peuvent changer au fil du temps en fonction de sa progression.



Annexe A :
Recommandations pour les
prochaines éditions du sondage
national d'ACC

Recommandations de questions de sondage pour les futures versions du Sondage national d'ACC

Les résultats de l'étude soulèvent certaines considérations pour les sondages futurs. Tout particulièrement, les résultats suggèrent que les questions devraient être fermées (plutôt qu'être larges et ouvertes). En outre, il serait bien d'inclure les mesures d'indicateurs clés qui évaluent le rendement de facteurs de succès des résultats d'un ancien combattant, par exemple si un ancien combattant :

- a une parfaite connaissance des avantages et des services offerts;
- a reçu une version imprimée de son plan d'intervention (y compris un calendrier aux fins de révision);
- a reçu un calendrier de rendez-vous et de communication avec son gestionnaire de cas;
- s'est vu attribuer un gestionnaire de cas;
- a rencontré son gestionnaire de cas en personne, et

De plus, l'évaluation que font les anciens combattants des traits clés d'un gestionnaire de cas (empathie, réactivité, fait preuve d'attention et de compréhension, etc.) devrait être pris en considération.



Annexe B :

Recommandations des anciens combattants pour le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Recommandations des anciens combattants ayant participé à l'étude pour le programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Communication accrue avec les anciens combattants : Les anciens combattants ont mentionné plusieurs façons par lesquelles il serait possible d'améliorer les communications avec eux. Voici quelques-unes de leurs recommandations :

- Répondre plus rapidement à leurs demandes.
- Avoir un accès direct (ou au moins plus facile) au gestionnaire de cas.
- Pouvoir communiquer par courriel avec le gestionnaire de cas.
- Avoir des communications écrites plus simples.
- Envoyer des bulletins mensuels ou trimestriels.
- Simplifier la documentation; poser des questions plus pointues (à réponse fermée au lieu de quelque chose comme « quel a été l'impact de telle ou telle chose sur votre vie »).
- Fournir de l'aide pour remplir les formulaires (certains anciens combattants n'ont pas la capacité mentale de le faire d'eux-mêmes).
- Accroître les communications entre ACC et l'armée.
- Fournir de l'information sur les ressources offertes au sein des collectivités.
- Améliorer les communications entre les provinces et ACC (surtout en ce qui a trait aux services de santé mentale).

Communication améliorée des prestations et services auxquels les anciens combattants sont admissibles : Les anciens combattants ont exprimé le besoin de mieux comprendre quels sont les services et les prestations qui leur sont offerts par ACC; ils auraient également voulu que ceci leur soit communiqué dès leur libération. Ils ont besoin qu'on leur donne une description simple, mais exhaustive des prestations possibles. Voici les suggestions qui ont été formulées :

- Énoncer clairement quelles sont les prestations offertes.
- S'assurer de fournir l'information dès la libération.
- Rédiger les communications de façon plus simple (en raison des difficultés mentales que certains peuvent éprouver).
- Ne pas forcer les gens à aller en ligne (certains ont de la difficulté à naviguer sur Internet).
- Mieux communiquer les prestations d'ACC avant même la libération (c.-à-d. pendant le service).
- Avoir une page Web énonçant tous les traitements et toutes les prestations offertes, ainsi que des exemples (mais il ne devrait s'agir que d'une source d'information secondaire, pour ceux qui savent bien utiliser Internet).

Relations améliorées avec le gestionnaire de cas : Les anciens combattants considéraient qu'il fallait que les communications soient plus régulières et prennent plusieurs formes différentes :

- Agir de façon proactive (au lieu de réactive) pour les communications avec les anciens combattants.



- Si le gestionnaire de cas n'a pas de nouvelles de l'ancien combattant, tenir une rencontre en personne (surtout s'il est isolé).
- Mettre l'accent sur les communications dans les régions rurales.
- Établir un calendrier clair des communications.
- Rappeler la Charte des anciens combattants aux gestionnaires de cas.
- Bâtir des liens avec les clients (communiquer régulièrement avec les anciens combattants).
- Recruter plus d'employés (ou réduire le roulement).
- Mieux former les gestionnaires de cas concernant les interactions avec les anciens combattants.
- Mieux communiquer avec les anciens combattants et leur famille.
- Tenir plus souvent des rencontres privées en personne avec les gestionnaires de cas.
- Faire participer les anciens combattants aux rencontres entre les gestionnaires de cas et les autres personnes qui leur fournissent du soutien.
- Tenir au courant les anciens combattants en cas de changement du gestionnaire de cas.

Responsabilisation accrue : Les anciens combattants voudraient pouvoir comprendre clairement le processus du Programme de réadaptation, les exigences qui les concernent, ainsi que la façon dont ils seront tenus responsables :

- Informer les anciens combattants des attentes et exigences à leur égard, ainsi que du processus à suivre.
- Faire davantage preuve de responsabilité.
- Énoncer clairement ce qu'on pourrait appeler les « règles du jeu » (les anciens combattants avaient l'impression qu'à l'heure actuelle, il y a des règles qu'il faut suivre, mais que ces règles ou ce processus sont cachés, ou alors sont connus uniquement par ACC).

Paiement des prestations : Les anciens combattants désireraient avoir une couverture accrue pour certaines prestations. Ils voudraient également que celles-ci leur soient versées plus rapidement, car nombre d'entre eux font face à d'importantes difficultés financières et dépendent de ces prestations, lesquelles peuvent prendre beaucoup de temps à arriver :

- Distribuer les prestations en temps opportun.
- Offrir des services de transport améliorés.
- S'assurer que la couverture en physiothérapie suit les conditions du marché.



Annexe C :
Déclaration de neutralité politique

Déclaration de neutralité politique

À titre de représentant de Corporate Research Associates Inc., j'atteste que les résultats livrés sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la **Directive sur la gestion des communications**. Plus précisément, les résultats attendus n'incluent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou les cotes de performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature



Margaret Brigley, présidente et directrice de l'exploitation | Corporate Research Associates

Date : 24 avril 2019



Annexe D :
Questionnaire de recrutement

NOM : _____ Communauté : _____

TÉL. (DOMICILE) : _____ AUTRE NUMÉRO : _____

Entrevues téléphoniques :

Anglais : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25
26

Français : 27 28 29 30 31 32

Entrevues :

<PÉRIODE>

Reportez-vous à l’horaire des entrevues

Sommaire des exigences	
<ul style="list-style-type: none">De 25 à 32 entrevues en tout : de 20 à 26 entrevues en anglais et 5 ou 6 entrevues en français<ul style="list-style-type: none">Jusqu’à 32 entrevues auprès de deux publics :<ul style="list-style-type: none">Participants actuels ou antérieurs du programme de réadaptation : Au moins 10 entrevuesBénéficiaires actuels ou antérieurs des services de gestion de cas : Au moins 10 entrevues	<ul style="list-style-type: none">Clients d’Anciens Combattants Canada ayant participé au sondage national d’ACC de 2017 (échantillon fourni par le client)Mélange d’âges et des deux sexes, si possibleDurée de l’entrevue : une heureRécompense : 75 \$

Introduction

Puis-je parler à ____? Bonjour, je m’appelle ____ et je travaille pour Corporate Research Associates, une société d’études de marché. Je vous appelle aujourd’hui au nom du gouvernement du Canada et plus précisément de la part d’Anciens Combattants Canada ou ACC.

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[SI ANGLAIS, POURSUIVRE EN ANGLAIS OU ORGANISER UN RAPPEL AVEC UN INTERVIEWEUR ANGLOPHONE :]** We will call you back in order to give this interview in English. Thank you. Au revoir.

Vous avez participé au sondage national d’ACC en 2017 et vous avez indiqué à ce moment-là que vous aimeriez que l’on communique avec vous à propos d’autres études concernant ACC. Nous menons maintenant une série d’entrevues téléphoniques auprès des clients d’ACC et nous sommes à la recherche de personnes qui désireraient y participer. Ces entrevues visent à obtenir des commentaires des clients d’ACC au sujet des **services de gestion de cas et du Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle** d’après l’expérience de ces clients à titre de participants de ces services



et de ce programme. ACC se servira des résultats de l’étude pour améliorer la prestation des services et la gestion du programme.

L’entrevue durera une heure et sera tenue au cours des deux prochaines semaines. Ceux qui y participeront recevront 75 \$ en guise de remerciement de leur temps. Êtes-vous disponible pour participer à cette étude et aimeriez-vous y prendre part? **SI LA RÉPONSE EST OUI, CONTINUER – SI LA RÉPONSE EST NON, REMERCIER ET TERMINER L’ENTREVUE**

Pour explorer différents aspects des services et programmes d’ACC à l’étude, nous souhaitons nous assurer de la diversité des répondants de l’étude. Puis-je vous poser quelques questions pour voir si vous faites partie des types de participants que nous recherchons? Cela devrait prendre 4 ou 5 minutes. Je tiens à vous préciser que les renseignements que vous fournissez demeureront entièrement anonymes et confidentiels, et que vous êtes libre de refuser de participer en tout temps. Les renseignements recueillis seront utilisés uniquement pour les besoins de l’étude et seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada. De plus, veuillez noter que votre participation à cette étude n’influera en rien sur votre relation avec ACC, sur votre admissibilité à des prestations ou sur votre réception de prestations actuelle.

SI L’ÉTUDE DOIT ÊTRE VALIDÉE : Vous pouvez communiquer avec [D^r Lisa Garland Baird] d’Anciens Combattants Canada au [902 370-4981] ou à [Lisa.garlandbaird@canada.ca] ou communiquer avec le Réseau national des centres d’appels(RNCA) de ACC au 1-866-522-2122 pour vérifier la validité de cette étude. **PLANIFIER UN RAPPEL TÉLÉPHONIQUE AVANT LA FIN DE L’APPEL**

REMERCIER ET TERMINER AU MOMENT REQUIS DU QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT : Malheureusement, nous ne serons pas en mesure de vous inclure dans cette étude. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants possédant un profil semblable au vôtre. Je vous remercie du temps que vous nous avez accordé aujourd’hui.

Pour commencer :

1. Participez-vous actuellement à l’un des programmes d’ACC suivants?

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>
	<u>Incertain</u>	
a) Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle (<u>pas</u> le RARM).....	1.....	2
.....	8	
b) Services de gestion de cas	1.....	2
.....	8	

INSTRUCTIONS À L’INTERVIEWEUR – DÉFINIR CHAQUE PROGRAMME AU BESOIN :

Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle : le Programme de réadaptation vise à garantir que les anciens combattants améliorent leur santé autant que possible et qu’ils réintègrent la vie civile à la maison, dans leur communauté ou au travail. Le programme inclut la réadaptation médicale, la réadaptation psychosociale et la réadaptation professionnelle d’une personne.



Services de gestion de cas : ACC fournit des services de gestion de cas pour aider les anciens combattants et leur famille à atteindre les objectifs d’indépendance et bien-être appropriés. Ces services permettent aux clients présentant des besoins complexes et à leur famille de réaliser les objectifs mutuellement convenus au moyen d’un processus collaboratif, organisé et dynamique, coordonné par un gestionnaire de cas d’ACC.

2. **[POSER SI LA RÉPONSE EST OUI À LA Q1A OU À LA Q1B]** Depuis combien de temps participez-vous au(x) **[LIRE]**?

a) Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle : _____
(mois / années)

b) Services de gestion de cas : _____ (mois / années)

3. Avez-vous déjà participé à l’un des programmes d’ACC suivants dans le passé?

Oui Non Incertain

a) **[NE PAS MENTIONNER SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q1A]**

Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle 1 2 8

a) **[NE PAS MENTIONNER SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q1B]**

Services de gestion de cas 1 2 8

SI LA RÉPONSE EST « NON » OU « INCERTAIN » AUX DEUX QUESTIONS Q1A ET Q1B ET AUX DEUX QUESTIONS Q3A ET Q3B (LA PERSONNE N’A JAMAIS PARTICIPÉ À L’UN DES DEUX PROGRAMMES), REMERCIER ET TERMINER.

POUR LES AUTRES RÉPONDANTS, VÉRIFIER LES QUOTAS PAR PROGRAMME PRÉCISÉS DANS LE SOMMAIRE.

4. Quand avez-vous cessé de recevoir les services ou avez-vous arrêté les services liés au(x) **[LIRE]**?

a) **[POSER SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q3A]** Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle : -----

b) **[POSER SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA Q3B]** Services de gestion de cas : _____

5. **[POSER SI LA RÉPONSE EST « OUI » AU PROGRAMME DE RÉADAPTATION À LA Q1A OU À LA Q3A]** À quels volets du Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle prenez-vous part actuellement ou avez-vous participé dans le passé? S’agit-il du volet **[LIRE]**?

RÉPONSES MULTIPLES PERMISES

	<u>Actuellement</u>	<u>Dans le passé</u>	<u>Incertain</u>
a) Professionnel.....	1	2	8
b) Médical.....	1	2	8
c) Psychosocial.....	1	2	8

6. Dans laquelle des catégories d’âge suivantes vous situez-vous? Arrêtez-moi lorsque j’arrive à la catégorie dont vous faites partie. Avez-vous :



- | | | |
|--------------------------|---|--|
| Moins de 18 ans | 1 | } Le remercier et terminer l’entrevue |
| Entre 18 et 29 ans | 2 | |
| Entre 30 et 39 ans | 3 | |
| Entre 40 et 49 ans | 4 | |
| Entre 50 à 59 ans..... | 5 | |
| Entre 60 et 69 ans | 6 | |
| Entre 70 et 79 ans | 7 | |
| Entre 80 et 89 ans | 8 | |
| 90 ans ou plus | 9 | |
- [DÉCLARATION SPONTANÉE] Refus 97**

Recruter des participants de différents groupes si possible

7. **[POSER SI LA RÉPONSE EST « OUI » AU PROGRAMME DE RÉADAPTATION À LA Q1A OU À LA Q3A]** Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l’égard du Programme de services de réadaptation et d’assistance professionnelle d’ACC d’après votre expérience globale? Êtes-vous en général **[LIRE]**?

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| Totalement satisfait..... | 1 | } Recruter des participants de différents groupes si possible |
| Plutôt satisfait..... | 2 | |
| Plutôt insatisfait..... | 3 | |
| Totalement insatisfait..... | 4 | |

8. **[POSER SI LA RÉPONSE EST « OUI » AUX SERVICES DE GESTION DE CAS À LA Q1B OU À LA Q3B]** Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l’égard des services de gestion de cas d’ACC d’après votre expérience globale? Êtes-vous en général **[LIRE]**?

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| Totalement satisfait..... | 1 | } Recruter des participants de différents groupes si possible |
| Plutôt satisfait..... | 2 | |
| Plutôt insatisfait..... | 3 | |
| Totalement insatisfait..... | 4 | |

INVITATION

J’aimerais vous inviter à participer à une entrevue téléphonique. L’entrevue aura lieu au moment qui vous convient le mieux dans les deux prochaines semaines. L’entrevue durera une heure et vous recevrez 75 \$ en guise de remerciement pour votre temps. Veuillez noter que les renseignements que vous fournirez dans le cadre de l’étude n’influenceront en rien sur votre relation avec ACC, sur votre admissibilité à des prestations ou sur votre réception de prestations actuelle. ACC se servira des résultats de l’étude seulement dans le but d’améliorer la prestation des services et la gestion du programme. ACC ne transmettra aucun des renseignements liés à l’étude à tout autre organisme que ce soit.

9. Souhaitez-vous y participer?
- | | | |
|-----------|---|---|
| Oui | 1 | Remercier et terminer l’entrevue |
| Non | 2 | |



10. Dans quelle langue préférez-vous que votre entrevue ait lieu : en anglais ou en français?

Anglais.....1

Français.....2

**PLANIFIER SEULEMENT AVEC LE MODÉRATEUR
FRANCOPHONE**

11. L’entrevue sera enregistrée aux fins de l’étude uniquement. L’enregistrement sera utilisé par les chercheurs à Corporate Research Associates et à ACC pour faciliter l’analyse des résultats de l’étude. Afin de protéger votre identité, le modérateur qui effectuera l’entrevue emploiera un pseudonyme plutôt que votre véritable nom pour vous identifier pendant la discussion. Soyez aussi assuré que vos commentaires et réponses demeureront anonymes dans le rapport final.

Sachant cela, êtes-vous à l’aise avec le fait que la discussion soit enregistrée?

Oui1

Non2

L’INDIQUER DANS LE FICHER DE RECRUTEMENT

12. Et êtes-vous à l’aise avec le fait que l’enregistrement soit fourni à ACC?

Oui1

Non2

L’INDIQUER DANS LE FICHER DE RECRUTEMENT

INSTRUCTIONS À L’INTERVIEWEUR : les répondants peuvent aussi décider s’ils autorisent l’enregistrement et/ou la transmission de l’enregistrement à ACC le jour de l’entrevue.
INFORMATION ADDITIONNELLE SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES – À FOURNIR AU BESOIN : les données personnelles demeureront anonymes et seront détruites conformément à la politique du gouvernement sur la sécurité une fois le rapport terminé selon les conseils et l’approbation d’ACC.

Veuillez noter que le rapport de l’étude, une fois achevé, sera accessible au public dans les six mois suivants auprès de Bibliothèque et Archives Canada. Comme je vous l’ai mentionné plus tôt, votre nom ne figurera pas dans ce rapport.

La période d’entrevue commencera le <DATE>. Quel jour et quelle heure vous conviendraient le mieux?

_____ **CONSULTER LE CALENDRIER, ET CONSIGNER L’HEURE ET
LA DATE DE L’ENTREVUE**

Comme je vous l’ai mentionné, nous aurons le plaisir de remettre à tous les participants une récompense de **75 \$** par chèque. Veuillez noter que vous devrez allouer de deux à trois semaines après l’entrevue pour recevoir un chèque. Pourrais-je avoir l’adresse postale où vous aimeriez que ce chèque soit envoyé après l’entrevue?

Adresse postale : _____

Ville : _____



Province : _____ Code postal : _____

Veillez également confirmer comment épeler votre nom :

LIRE POUR TOUS LES PARTICIPANTS

Nous ne réaliserons ces entrevues qu’auprès d’un nombre limité de participants, c’est pourquoi une seule absence peut nuire aux résultats de l’étude. Une fois que vous avez accepté de participer, nous comptons sur vous pour prendre les mesures nécessaires pour le faire. Si vous êtes dans l’impossibilité de participer à l’étude, veuillez communiquer avec _____ (appel à frais virés) au _____ le plus tôt possible afin que nous puissions trouver une autre personne pour vous remplacer.

Nous vous remercions de l’intérêt que vous témoignez à notre étude. Nous avons hâte de connaître vos pensées et vos opinions!

AVIS AUX RECRUTEURS

1. Recruter **de 25 à 32** personnes pour les entrevues (VOIR LES QUOTAS).
2. Ne pas inscrire les noms sur la feuille de profils à moins d’avoir obtenu un engagement ferme.

Confirmer l’entrevue auprès des participants.

1. Confirmer la présence de chaque participant le **matin du jour** précédant l’entrevue.
2. Valider la date et l’heure de l’entrevue



Annexe E :
Protocole d'entrevue

Sondage d'Anciens Combattants Canada

Version finale du protocole d'entrevue

Profil du participant :

Pseudonyme : _____

Services de gestion de cas [] Programme de réadaptation []

Province : _____

Date et heure de l'entrevue : _____

Objectifs du projet : (à ne pas transmettre aux participants)

- ✓ Examiner les expériences perçues des clients en ce qui concerne leur participation au Programme de réadaptation et/ou aux services de gestion de cas;
- ✓ Déterminer les facteurs qui facilitent ou entravent la participation des clients au Programme de réadaptation et/ou aux services de gestion de cas;
- ✓ Déterminer les facteurs qui facilitent ou entravent l'achèvement du Programme de réadaptation et/ou des services de gestion de cas par les clients;
- ✓ Formuler des recommandations de questions de sondage pour les futures versions du Sondage national d'ACC; et
- ✓ Formuler des recommandations en vue de recherches futures pour appuyer l'élaboration, la gestion et l'amélioration des programmes et des services destinés aux anciens combattants et à leurs familles.

Introduction :

5 minutes

Je vous remercie de prendre le temps de nous aider à réaliser notre étude. Notre discussion devrait durer environ une heure.

Ces entrevues visent à obtenir des commentaires des clients d'ACC au sujet des services de gestion de cas et du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'après l'expérience de ces clients à titre de participants de ces services et de ce programme. ACC se servira des résultats de l'étude pour améliorer la prestation des services et la gestion du programme.

Je tiens à vous préciser que les renseignements que vous fournissez aujourd'hui demeureront entièrement anonymes et confidentiels, et que vous êtes libre de refuser de participer en tout temps. Les renseignements recueillis seront utilisés uniquement pour les besoins de l'étude et seront traités conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada. De plus, veuillez noter que votre participation à cette étude n'influera en rien sur votre relation avec ACC, sur votre admissibilité à des prestations ou sur votre réception de prestations actuelle.

Avec votre permission, nos discussions d'aujourd'hui seront enregistrées à des fins de recherche seulement. L'enregistrement sera utilisé par les chercheurs à Corporate Research Associates et à ACC pour faciliter



l'analyse des résultats de l'étude. Afin de protéger votre identité, le modérateur qui effectuera l'entrevue emploiera un pseudonyme plutôt que votre véritable nom pour vous identifier pendant la discussion. Soyez aussi assuré que vos commentaires et réponses demeureront anonymes dans le rapport final.

Êtes-vous d'accord pour que notre conversation soit enregistrée? À la fin de la discussion, je vous demanderai la permission de partager les enregistrements avec ACC afin que vous puissiez prendre cette décision en fonction de l'information que vous partagerez au cours de notre discussion.

Avez-vous des questions avant de commencer?

Services de gestion de cas

25 minutes

J'aimerais commencer par parler de votre expérience avec les services de gestion de cas. Comme vous le savez peut-être, un gestionnaire de cas aide les clients à se fixer des objectifs et à trouver les services dont ils ont besoin pour surmonter les difficultés qui se posent dans leur vie. Voici quelques exemples : un plan pour atteindre les objectifs, une orientation vers les services nécessaires et un soutien continu dans les situations difficiles.

- Avez-vous présentement ou avez-vous déjà eu un gestionnaire de cas d'ACC qui travaille/a travaillé avec vous pour vous aider à obtenir des services?

SI OUI, POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES :

- Vous a-t-on assigné un gestionnaire de cas dans un délai raisonnable?
 - Combien de temps avez-vous dû attendre pour qu'un gestionnaire de cas vous soit assigné?
 - **SI LE DÉLAI ÉTAIT DÉRAISONNABLE :** Quel aurait été un délai plus raisonnable? Pourquoi pensez-vous que ce délai serait plus raisonnable?
- De façon générale, dans quelle mesure votre relation de travail avec votre gestionnaire de cas était-elle efficace?
 - Qu'est-ce qui, le cas échéant, a bien fonctionné?
 - Et, le cas échéant, qu'est-ce qui s'est avéré problématique?
- Avez-vous participé à l'élaboration de votre plan d'intervention? Pourquoi? Pourquoi pas?
 - Si oui, quelle a été votre participation?
- Avez-vous eu l'occasion de faire participer votre famille et d'autres personnes de votre entourage à l'élaboration de votre plan d'intervention?
 - Si oui, dans quelle mesure étaient-ils impliqués? Quel rôle ont-ils joué?
 - Comment cela aurait-il pu être amélioré?
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre plan d'intervention?
- Les objectifs de votre plan d'intervention correspondaient-ils à vos besoins? Sinon, pourquoi pas?
 - Vos objectifs étaient-ils pertinents pour vous aider? Pourquoi? Pourquoi pas?
 - Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour que ces objectifs reflètent mieux vos priorités?



- Dans quelle mesure estimez-vous avoir eu des contacts réguliers avec votre gestionnaire de cas pour discuter de vos progrès?
 - À quelle fréquence étiez-vous en contact avec votre gestionnaire de cas?
 - Que pensez-vous de cette fréquence de contact?
 - **SI TROP/PAS ASSEZ** : Quelle serait une meilleure fréquence de contact?
 - Que pensez-vous du délai de réponse à vos appels de la part de votre gestionnaire de cas?
 - **SI INSATISFAIT** : Comment cela pourrait-il être amélioré?
- Dans quelle mesure pensez-vous que le fait de travailler avec votre gestionnaire de cas vous a aidé à mieux vous renseigner sur la façon d'accéder aux programmes et aux avantages d'ACC dont vous avez besoin? Pourquoi dites-vous cela?
- Votre gestionnaire de cas vous a-t-il parlé de services et de mesures de soutien dans votre collectivité qui vous ont aidé?

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle [DEMANDER SEULEMENT SI UTILISÉ] 30 minutes

Parlons maintenant plus précisément du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC. Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC offre des services tels que la réadaptation médicale et psychosociale pour aider l'ancien combattant à se réinsérer dans la vie après le service. Donc pour cette portion de la discussion je vais vous demander de faire référence au programme de services de réadaptation d'ACC et non au programme RARM (SISIP).

- Connaissez-vous le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC?
- **SI OUI** : À quel volet participez-vous actuellement ou avez-vous participé dans le passé, le cas échéant : réadaptation médicale, réadaptation psychosociale ou réadaptation professionnelle?
- Avez-vous complété votre participation à l'un ou l'autre des volets ou utilisez-vous actuellement ces services?
 - **SI COMPLÉTÉ** : Quand votre participation a-t-elle été complétée?
 - **SI EN COURS** : Quand avez-vous commencé le programme?
- Pensez-vous que le niveau de participation que l'on attendait de vous était raisonnable? Pourquoi? Pourquoi pas?
- Combien d'efforts croyez-vous avoir dû déployer pour suivre votre plan de réadaptation?
- Dans quelle mesure estimez-vous que votre participation au programme a contribué à améliorer votre qualité de vie?
 - **EN CAS D'AMÉLIORATION** : Qu'est-ce qui s'est amélioré? Dans quelle mesure cela s'est-il amélioré?
 - De quelle autre façon, le cas échéant, votre participation au programme vous a-t-elle été bénéfique?



- Depuis votre participation au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle, estimez-vous que les obstacles que vous avez rencontrés ont diminué? *Dans ce contexte, les obstacles font référence à un problème de santé physique ou mentale temporaire ou permanent qui limite ou empêche l'exercice raisonnable de votre rôle au travail, à la maison ou dans la collectivité.*
 - **SI NON** : Pourquoi estimez-vous que les obstacles auxquels vous faites face n'ont pas diminué? Y a-t-il des obstacles qui se sont aggravés depuis que vous avez commencé le programme de réadaptation? Lesquels? Quels aspects de votre vie ont été touchés : la vie à la maison, au travail, dans la collectivité? Pourquoi la situation s'est-elle détériorée?
 - **SI OUI** : Qu'est-ce qui s'est amélioré? Dans quel aspect de votre vie : la maison, le travail, la collectivité? Et comment les choses se sont-elles améliorées?
- Dans quelle mesure le Programme de réadaptation et d'assistance professionnelle vous a-t-il aidé à retourner au travail ou à reprendre vos activités quotidiennes?
 - Y a-t-il des obstacles à l'achèvement du programme?
 - **SONDEZ, SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ** : Certains disent qu'il y a des anciens combattants qui essaient de prolonger leur participation aux programmes de gestion de cas ou de réadaptation le plus longtemps possible par crainte de perdre leurs avantages. Que pensez-vous de cette situation? Quels seraient les moyens de minimiser cette situation?
- Dans quelle mesure votre participation au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle a-t-elle eu des répercussions sur votre famille ou sur les personnes qui vous ont soutenu dans vos progrès?
 - En quoi cela leur a-t-il été bénéfique, le cas échéant?
- D'après votre expérience, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle?
- Quelles recommandations avez-vous, le cas échéant, pour améliorer le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle et pour faire en sorte qu'il aide les anciens combattants à progresser aussi bien à la maison que dans la communauté et au travail?

Conclusion

Et voilà, je n'ai plus de questions pour vous. Je vous remercie du temps que vous nous avez accordé aujourd'hui. Comme mentionné précédemment, nous aimerions partager l'enregistrement de cette entrevue avec Anciens Combattants Canada, à des fins de recherche seulement. Êtes-vous à l'aise avec le fait que nous partagions l'enregistrement avec ACC? **SI NON, ASSUREZ AUX PARTICIPANTS QUE LES ENREGISTREMENTS NE SERONT PAS FOURNIS À ACC**

Au nom d'Anciens Combattants Canada et de Corporate Research Associates, merci beaucoup de votre participation.



Annexe F :
Documents de référence

Les notes suivantes ont été fournies par Anciens Combattants Canada afin d'aider à créer le guide de discussion.

Gestion de cas

Les résultats de la section du sondage national 2017 d'ACC sur la gestion de cas ont indiqué que seuls 53 % des clients étaient d'accord ou fortement d'accord avec l'énoncé comme quoi le client avait eu l'occasion faire participer sa famille à l'élaboration de son plan.

- Les clients d'ACC semblent accorder une grande importance au rôle et à la participation des membres de leur famille et de leur réseau de soutien. Il est important d'étudier les raisons pour lesquelles les clients disent ne pas avoir eu l'occasion de faire participer leur famille et leur réseau de soutien à la planification, car ACC a tenu des initiatives visant justement à encourager leur participation.

Les résultats du sondage national de VAC de même que des rapports du Bureau de l'ombudsman des vétérans révèlent que de nombreux clients ne sont pas satisfaits de la quantité de temps qu'ils passent avec leur gestionnaire de cas. En outre, les commentaires formulés dans le cadre du sondage indiquent que certains clients voudraient que leur gestionnaire de cas les fasse participer plus souvent. En étudiant cet aspect de l'expérience client en gestion de cas, il est possible que l'on découvre une lacune devant être abordée par le service.

Réadaptation et assistance professionnelle

Le sondage national d'ACC a révélé que les clients critiquent vivement les services de réadaptation et d'assistance professionnelle. De 20 à 29 % d'entre eux jugeaient que ces services n'avaient pas amélioré leur situation, surtout en ce qui a trait à leurs rôles au travail et au sein de la collectivité. Il s'agit là d'un problème plutôt grave, car les services de réadaptation et d'assistance professionnelle sont censés améliorer la santé et le bien-être des anciens combattants et de leur famille.

- Le sondage national d'ACC n'a pas non plus permis de percevoir des différences claires entre le programme de réadaptation et le programme de réadaptation professionnelle, lequel est fourni par un tiers. Il serait important de clarifier les différences qui existent entre ces deux programmes pour les participants de l'étude qualitative, car cela pourrait nous aider à mieux faire la distinction entre leur expérience avec ACC et avec le tiers.

Les attentes d'ACC et celles des clients de la réadaptation ne sont pas vraiment alignées. Lors de discussions avec les gestionnaires du programme de réadaptation, ceux-ci ont exprimé qu'à leur avis, les clients ne comprenaient pas vraiment que le programme avait pour objectif d'améliorer leur santé jusqu'à ce qu'ils n'aient plus besoin d'y être inscrits. De plus, les résultats du sondage ont révélé que près de 30 % des clients estimaient qu'ils ne discutaient pas assez souvent de leurs progrès et de leurs réalisations avec leur gestionnaire de cas. Certains ont également affirmé ne pas savoir clairement quels étaient leurs objectifs dans le cadre du programme de réadaptation.



Les gestionnaires supposent que puisque les clients tirent des avantages du programme de réadaptation tant au niveau de leurs finances et de leur santé, certains d'entre eux y restent plus longtemps que nécessaire. Il s'agit effectivement là de quelque chose qui pourrait les motiver à continuer leur participation au programme, car une fois qu'ils le quittent, ils perdent ces avantages. Cette perte peut alors se traduire en dépenses supplémentaires pour la santé ainsi qu'en réductions importantes des revenus. Pendant les consultations menées avec les gestionnaires du programme de réadaptation ainsi qu'avec les employés de la vérification et de l'évaluation d'ACC, un autre enjeu important devait être exploré : les préoccupations au sujet du rôle et de l'importance des avantages au niveau des finances et de la santé pour les clients du programme.

Les gestionnaires supposaient également qu'il pouvait y avoir de grandes différences dans la façon dont certains groupes de clients avançaient dans le programme et le terminaient. Les gestionnaires ont mentionné que les clients atteints principalement de problèmes de santé mentale avaient tendance à rester plus longtemps dans le programme de réadaptation que ceux atteints principalement de problèmes de santé physique. Certains problèmes de santé peuvent avoir une incidence sur l'expérience que vivent les clients au sein du programme; selon les gestionnaires de programme, il s'agit là d'un enjeu important devant être examiné lors de la conception d'un projet de recherche qualitatif.

