



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 010



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 5 mai 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 5 mai 2016

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): La séance est ouverte. Bienvenue à toutes et à tous.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le jeudi 15 février 2016, le Comité poursuit son étude sur la prestation de services aux anciens combattants.

Aujourd'hui, nous accueillons un groupe formidable. Nos témoins sont M. Louis Cuppens et M. Ray Kokkonen, de l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix; Mme Deanna Fimrite, des Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada; M. Denis Beaudin et Mme Brigitte Laverdure, du regroupement Vétérans UN-NATO Canada; ainsi que M. Dean Black, de l'Association de l'Aviation royale canadienne. Merci de votre présence.

Voici comment nous procéderons aujourd'hui. Chaque organisme aura droit à 10 minutes pour présenter un exposé. Quand tous auront terminé, nous passerons aux séries de questions. Nous en ferons deux si le temps le permet.

Je donne d'abord la parole à l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix. Vous avez 10 minutes.

M. Ray Kokkonen (président, Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix): Merci, monsieur le président.

Avant de présenter notre exposé, je voudrais apporter une précision d'ordre administratif. Vous avez reçu notre mémoire traduit. Évidemment, notre exposé sera beaucoup plus court. Nous ne suivrons pas exactement ce texte.

Bonjour, monsieur le président, bonjour, honorables membres de ce Comité essentiel. Je vous remercie de donner l'occasion à l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix de vous présenter ses observations sur la prestation de services aux anciens combattants. Je m'appelle Ray Kokkonen et j'occupe le poste de président national. Je suis accompagné du lieutenant-général à la retraite Louis Cuppens, notre conseiller spécial; du colonel à la retraite Tim Sparling; et du major à la retraite David Hyman, qui a été le secrétaire particulier du sénateur Roméo Dallaire durant de nombreuses années.

Je devrais mentionner que le général Cullens aide les anciens combattants depuis 20 ans. Il représentait la Légion au sein du Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens Combattants Canada, qui a mené à la création de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Fondée en 1991, l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, l'ACVMP, est un organisme national sans but lucratif et apolitique entièrement constitué d'anciens combattants bénévoles. Ses sections régionales s'étendent de l'île de Vancouver à

St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Association n'est pas financée par le gouvernement.

Sa mission consiste à tenir lieu de défenseur fort et éminent des droits de tous les anciens combattants et à favoriser la camaraderie entre ces derniers. L'Association est ouverte à tous les anciens combattants. Elle compte parmi ses membres des vétérans de la Seconde Guerre mondiale, de la guerre de Corée, du maintien de la paix, de l'OTAN, des missions dans la région des Balkans et en Afghanistan, ainsi que des agents de la GRC, des policiers civils et des membres d'autres pays.

L'ACVMP joue un rôle important dans l'amélioration de la qualité de vie des anciens combattants, grâce à des projets tels que la mise en place du service d'aide téléphonique sans frais d'ACC, la création du poste d'ombudsman des vétérans, l'instauration de la Journée nationale des Casques bleus (le 9 août) et la création de la Médaille canadienne du maintien de la paix. De plus, l'ACVMP a collaboré étroitement aux activités du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Aussi, ses membres ont siégé à divers comités liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants et à d'autres comités d'ACC. Elle a témoigné devant votre Comité à plusieurs reprises au fil des années. Je dois dire que j'avais appris à connaître tous les anciens membres; maintenant, je ne reconnais plus personne.

Les anciens combattants sont uniques au sein de la société canadienne pour une raison fondamentale : ils ont servi leur pays en vertu de la clause de responsabilité illimitée, selon laquelle ils doivent donner leur vie en tant que sacrifice ultime si cela se révèle nécessaire. De plus, ils ont servi en étant tenus d'obéir à tous les ordres légitimes, quelles qu'en soient les conséquences pour eux-mêmes. Cet engagement est une obligation dont le sens échappe à la plupart des citoyens canadiens. En reconnaissance de ce qu'ils ont donné, le Canada a le devoir d'offrir des soins appropriés aux anciens combattants blessés et malades, ainsi qu'aux membres de leurs familles, afin qu'ils puissent vivre dignement.

Anciens Combattants Canada sert d'intermédiaire permettant au Canada de s'acquitter de son obligation envers les anciens combattants. Dans une très grande mesure, le ministère accomplit du bon travail, bien que cela soit rarement reconnu. C'est pour cette raison que l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix a créé un prix pour services exceptionnels, qu'elle remet à des employés ou à des groupes d'ACC qui le méritent, aux échelles provinciale et fédérale.

Il y a un besoin évident pour l'étude du Comité puisque les médias de partout au Canada ont porté la question de la prestation de services d'ACC à l'attention du tribunal de l'opinion publique. L'ACVMP félicite le Comité permanent des anciens combattants d'avoir entrepris cette étude. L'Association s'est penchée sur le mandat de l'étude et elle a examiné les 13 questions posées.

Je demanderais maintenant au général Cullens de poursuivre l'exposé.

•(1105)

Lieutenant-général (à la retraite) Louis Cuppens (conseiller spécial, Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix): Merci. Il existe une différence claire et nette entre l'appui dont bénéficie un citoyen ordinaire et celui accordé à un ancien combattant dans un cas de blessure. Le citoyen s'adresse à la commission des accidents du travail pour obtenir différentes formes de soutien. L'ancien combattant ne peut pas s'adresser à cette instance pour obtenir de l'aide; c'est ACC qui traite les dossiers d'accidents du travail pour les anciens combattants. L'ancien combattant souffrant d'une blessure devrait recevoir à tout le moins une rémunération et un traitement équivalents à ceux accordés aux travailleurs civils.

De véritables progrès ont été faits au sein d'ACC depuis que le sous-ministre a pris les rênes du ministère, et il est évident qu'on assiste à certains changements. Le principal facteur qui retarde la prestation de services d'ACC est l'absence d'information sur les blessures dans les documents et les dossiers des anciens combattants. Des retards surviennent également au centre de numérisation d'ACC à Matane, au Québec.

Selon Archives Canada, les états de service des membres des Forces canadiennes, y compris les documents médicaux et personnels, ne sont pas archivés en temps utile. Archives Canada a signalé que le MDN a déployé une nouvelle méthode de numérisation et de préservation de ces documents et qu'il faut composer avec des temps d'attente de plusieurs mois lorsqu'on demande ces dossiers. L'ACVMP sait que le ministère procède actuellement à l'ajustement des ressources humaines pour remédier aux réductions d'effectifs antérieures et réaffecter les ressources à la gestion des cas. Les gestionnaires de cas représentent la ligne de front de la prestation de services d'Anciens Combattants Canada. Ces changements sont accueillis à bras ouverts.

Au moment de son adoption, la Nouvelle Charte des anciens combattants visait à produire les résultats souhaités; elle ne portait pas uniquement sur les traitements et l'indemnisation. Malheureusement, on continue aujourd'hui à superposer les règlements et les politiques, ce qui n'aide ni les anciens combattants ni le personnel du ministère à déterminer la voie à suivre. On ne semble pas se concentrer sur les résultats, mais plutôt sur un moyen rapide d'éliminer les symptômes. La méthode employée à ACC doit être axée sur les résultats; il ne faut pas tenter de corriger ni d'ajuster le labyrinthe de la réglementation et des programmes.

Dans certains pays de l'OTAN, l'accent est placé sur le processus de libération: le militaire libéré subit un examen holistique donné par du personnel médical autorisé pour établir son état de santé, atténuant ou évitant ainsi le processus long et très frustrant lié aux demandes de prestations d'invalidité déposées après la libération.

Je vais présenter les acronymes que je vais employer. Le RARM est le Régime d'assurance-revenu militaire, et ILD veut dire invalidité de longue durée. En excluant les demandes de prestations d'invalidité liée à un problème de santé mentale et les questions entourant les dispositions relatives à l'ILD, on constate des signes de rationalisation des processus d'ACC. Le RARM est une police d'assurance obligatoire pour l'ensemble des FC, ce qui justifie un examen plus poussé de la part de votre Comité pour bien comprendre les conséquences des dispositions relatives à l'ILD du RARM sur les services d'ACC.

Une demande de prestations d'invalidité par un ancien combattant sera traitée en utilisant la date de la demande initiale comme point de référence. Si la demande a été présentée avant mars 2006, la décision

sera rendue et l'indemnité accordée en vertu de la Loi sur les pensions. Si la demande a été présentée après mars 2006, elle sera traitée conformément à la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes, aussi appelée la Nouvelle Charte des anciens combattants, ou NCAC. Si une décision défavorable est rendue aux termes de la Loi sur les pensions, le membre peut demander autant de révisions ministérielles qu'il le souhaite ou interjeter appel aussi souvent qu'il le veut devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), à l'intérieur de limites établies. De son côté, la NCAC autorise une seule révision ministérielle, et l'option suivante est de demander réparation en s'adressant au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Pourquoi y a-t-il une différence?

Les normes de service actuelles d'ACC en ce qui a trait aux révisions ministérielles et aux appels devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ne sont pas publiées. Le Bureau de services juridiques des pensions nous a informés qu'il y a un arriéré de dossiers et une pénurie de personnel.

Au sujet des temps d'attente, l'absence de documentation interne et externe retarde les décisions. Dans les données relatives à la satisfaction de la clientèle, nous ne pouvons trouver aucune mention du respect de la norme de service de 16 semaines pour rendre une décision sur une demande de prestations d'invalidité. Le temps d'attente n'est pas expliqué. Il est peut-être attribuable au temps requis pour récupérer les documents ou à une pénurie de personnel chargé de rendre les décisions. Il faudrait examiner la question de plus près.

•(1110)

Le processus de prise de décisions concernant l'allocation de soins individuels est plus rapide, mais d'autres améliorations sont possibles.

Il y a un long processus pour obtenir de l'équipement d'aide à l'autonomie comme des fauteuils roulants, des marchettes, des cannes, des appareils auditifs, des fauteuils releveurs et autres. Le système actuel est lent et plutôt lourd. La norme de service d'ACC est de trois semaines, mais il y a parfois des retards puisque la détermination de l'admissibilité du demandeur peut prendre plusieurs mois, ce qui retarde l'approbation financière du service requis.

Par ailleurs, plus le cas est complexe, plus le processus décisionnel est long. Parmi les autres facteurs qui entraînent des retards, mentionnons les préoccupations liées à la protection des renseignements personnels, l'obtention de témoignages auprès des médecins et des spécialistes médicaux, l'efficacité des gestionnaires de cas et des agents d'entraide, ainsi que les processus internes.

Nous comprenons que, généralement, les militaires ne présentent pas immédiatement des demandes de prestations d'invalidité pour des blessures pendant qu'ils servent. L'attitude qui consiste à souffrir en silence prévaut toujours dans les forces armées, et il est mal vu de déclarer une blessure pendant que le militaire est toujours en service.

Un autre facteur est le bénéfice du doute que revendique ACC. Notre expérience nous révèle que sans le formulaire CF 98, Rapport en cas de blessures, ou sans le témoignage d'un témoin, les demandes des anciens combattants ne donnent pas lieu à des décisions favorables.

Le nombre de gestionnaires de cas formés est à la hausse, ce qui profitera assurément aux anciens combattants avec le temps. La formation et l'arrivée en poste de ces gestionnaires répondent à un besoin de longue date. Les gens ne présentent plus leurs demandes en personne; la majorité traite maintenant avec ACC par Internet ou par téléphone. Cependant, certains anciens combattants doivent toujours faire l'objet d'une gestion active, et les gestionnaires de cas doivent alors les rencontrer à leur domicile.

Sur la question des partenariats avec la Défense nationale, depuis la publication du rapport Neary, qui a donné lieu à la création de la charte des anciens combattants, on tente toujours de consolider la relation entre ACC et le MDN. Initialement, les objectifs étaient d'augmenter l'embauche d'anciens militaires chez ACC et d'offrir du counseling rapidement aux membres des Forces canadiennes qui partent à la retraite. Des progrès considérables ont été réalisés. La création et la dotation conjointe des unités interarmées de soutien du personnel produisent des résultats formidables. D'autres initiatives sont examinées et mises à l'essai dans le cadre de ce partenariat.

Aux échelles fédérale et provinciale, on dispose de règlements et de politiques efficaces en matière d'embauche d'anciens combattants, handicapés ou non. Or, malgré la politique écrite, les syndicats de la fonction publique semblent s'opposer fermement à toute embauche prioritaire des anciens combattants. On a annoncé des politiques, mais il faut en faire plus. Les ministres d'ACC et du MDN devraient prêcher par l'exemple en établissant des objectifs réalistes et en exigeant leur respect. Par exemple, en ayant pour objectif d'embaucher un ancien combattant par ministère par mois, on enverrait un puissant message aux autres ministères. Une autre suggestion consisterait à imiter le gouvernement du Royaume-Uni, qui a déclaré que le gouvernement de Sa Majesté ne traiterait pas avec les entreprises qui n'ont pas mis en place un mécanisme d'embauche active d'anciens combattants.

Au sujet des bureaux régionaux, la clientèle moderne communie avec ACC par Internet ou par téléphone. Nous appuyons cependant le maintien de bureaux d'ACC partout au Canada puisque certains anciens combattants comptent sur l'aide du personnel des bureaux. On peut facilement résoudre la question d'offrir les services d'ACC dans les régions rurales en recourant à la méthode des visites ponctuelles annoncées, utilisée dans le passé.

L'initiative qui consiste à permettre au personnel de Service Canada de fournir des services et de l'appui à ACC profitera aux anciens combattants de partout au Canada. Toutefois, la complexité de la structure des programmes d'ACC et des liens entre eux est telle que les employés de Service Canada sont incapables, à l'heure actuelle, d'offrir une solution complète aux anciens combattants.

Il existe des écarts dans la qualité des soins médicaux dispensés dans les régions rurales et urbaines, et d'un océan à l'autre. La qualité des soins qu'un ancien combattant reçoit dépend du système de soins de santé de son lieu de résidence. Les gens aux prises avec des besoins particuliers qui habitent en région rurale requièrent plus de soutien.

Les conseillers spécialisés d'ACC aident grandement les anciens combattants à répondre à leurs besoins. La plupart des bureaux d'ACC comptent des infirmières et des ergothérapeutes qui peuvent diriger l'ancien combattant vers l'instance médicale appropriée. Lorsqu'on effectue une recommandation exigeant certains coûts, notre expérience démontre que les demandes de remboursement sont réglées rapidement, sauf en ce qui concerne les appareils médicaux prescrits.

●(1115)

Dans le cas de blessures psychologiques, lorsqu'un traitement est prescrit par un spécialiste, y compris des séances de thérapie de groupe, l'ancien combattant obtient rapidement une indemnité. Nous constatons que les vétérans de la GRC ayant reçu un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT) peuvent bénéficier de traitements de la part de spécialistes et être indemnisés par ACC. Tous les vétérans et leurs familles devraient avoir accès à ce service.

Au sujet de la santé mentale, le Canada souffre d'une pénurie de professionnels de la santé mentale; le MDN et ACC prennent différentes mesures pour redresser la situation. Les cliniques de stress opérationnel ont grandement contribué à traiter et régler ces problèmes.

Concernant la réadaptation, ACC a démantelé sa direction de l'évaluation des programmes. Donc, si le ministère n'effectue pas un sondage sur la satisfaction de sa clientèle, il n'a aucune idée des taux de satisfaction à l'égard des programmes, et encore, il ne pourrait recueillir que des réponses partielles. ACC dispose d'une quantité importante de données, mais n'a pas les effectifs nécessaires pour en faire l'analyse. Selon nous, les critères d'admissibilité aux programmes de réadaptation devraient faire l'objet d'un examen. Le RARM, dans le cadre duquel les bénéficiaires d'ILD obtiennent peu ou pas d'appui d'ACC avant que la période d'ILD de deux ans prévue ne soit échue, devrait être modifié. Une fois que la période d'ILD est échue, les anciens combattants et les militaires en processus de libération bénéficient d'un accès convenable et rapide.

Dans le cas des soins de longue durée, nous sommes au courant des plans entourant l'Hôpital Sainte-Anne. Toutefois, l'accès à des centres de soins de longue durée pour les anciens combattants de partout au Canada est nécessaire et le sera encore pendant longtemps. La structure actuelle ne facilite pas la cohabitation de l'ancien combattant et de sa conjointe dans les établissements financés par ACC. De plus, selon la province de résidence, rien ne garantit qu'un ancien combattant puisse être traité dans un centre de soins de longue durée situé à proximité de sa famille. Le problème réside dans la disponibilité des lits, et ACC pourrait offrir aux provinces un incitatif pour qu'elles répondent à ce simple besoin.

Le programme pour l'autonomie des anciens combattants est un excellent programme. Il s'agit, selon nous, d'un modèle dont les instances provinciales devraient s'inspirer lorsqu'il s'agit de traiter les personnes âgées « à la maison ». ACC utilise le téléphone pour déterminer l'aide à laquelle l'ancien combattant peut avoir droit dans le cadre du PAAC. Selon certains anciens combattants, cet outil pourrait être avantageux pour ACC et l'ancien combattant. Nous nous sommes plaints à ACC que pour les anciens combattants ayant un handicap auditif ou une santé fragile, cet outil est inutile. Nous avons recommandé de ne pas utiliser cet outil pour évaluer les besoins de ces anciens combattants. Malheureusement, nos critiques n'ont pas été entendues. Nous pouvons confirmer certains cas où ACC a accordé à un ancien combattant deux heures par semaine d'entretien ménager. Je pourrais vous fournir des explications à ce sujet, mais je vais m'abstenir. À notre avis, il faudrait prévoir au moins trois heures par semaine. Un autre problème concerne la diminution des prestations d'invalidité de l'ancien combattant décédé versées à sa conjointe dans le cadre du PAAC pour le maintien des services.

Je vous ai déjà parlé du traitement des demandes d'avantages financiers et souligné que la plupart des demandes sont traitées en temps opportun.

Il semble y avoir des problèmes et des retards sur le plan de la dotation au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Les normes de service entourant la prestation des services du TACRA devraient faire l'objet d'un examen. Il semblerait que la résolution des cas demande un temps énorme et que, pendant ce temps, les anciens combattants se voient refuser les prestations, ce qui les frustre. L'ACVMP sait que le TACRA a déjà été reconnu coupable de violations sur le plan juridique et pratique et la quête d'un changement est observée. La pratique qui consiste à nommer des membres par favoritisme politique et l'embarras ressenti lorsqu'on ne respecte pas les directives de la Cour fédérale du Canada ont irrité les anciens combattants et plusieurs d'entre eux ont perdu confiance dans le processus d'appel. Néanmoins, les anciens combattants doivent pouvoir compter sur un processus d'appel.

L'ACVMP est très reconnaissante d'avoir eu la possibilité de fournir ce témoignage. Nous sommes conscients que la phase de collecte d'informations est bien enclenchée et que vous procéderez bientôt à des enquêtes et à des analyses additionnelles avant de déposer votre rapport. L'ACVMP se tient à votre disposition pour vous aider et répondre à vos demandes, le cas échéant.

Merci beaucoup.

• (1120)

Le président: Merci.

Nous entendrons maintenant Mme Fimrite, secrétaire-trésorière nationale d'Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes.

Mme Deanna Fimrite (secrétaire-trésorière nationale, Direction Nationale, Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes): Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Deanna Fimrite et je suis secrétaire-trésorière nationale d'Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, que nous appelons simplement ANAVETS. C'est un grand honneur pour moi de représenter le président de notre association, Brian Phoenix, notre direction et les quelque 15 000 membres de la plus ancienne association d'anciens combattants répartis dans 65 unités d'un bout à l'autre du pays.

La création de notre association remonte à 1840 lorsque la reine Victoria a accordé une charte pour la création d'une unité à Montréal; ensuite l'association a été constituée officiellement en société en vertu d'une loi spéciale du Parlement, en septembre 1917. Donc, notre association contribue depuis longtemps au processus de consultation des gouvernements au pouvoir sur les services et les avantages susceptibles d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants, des membres actuels des Forces armées canadiennes et des anciens membres de la GRC, et des membres de leurs familles.

Les hommes et les femmes du pays qui décident de revêtir fièrement l'uniforme des Forces armées canadiennes le font en sachant qu'ils s'engagent dans une vocation qui pourrait exiger d'eux l'ultime sacrifice. Le peuple canadien et le gouvernement fédéral se doivent d'honorer un engagement aussi noble. Ainsi, ils tombent malades, s'ils sont blessés ou encore s'ils font l'ultime sacrifice dans le cadre de leurs fonctions, les membres des Forces armées canadiennes peuvent être assurés que nous prendrons soin d'eux et de leurs familles. Anciens Combattants Canada a pour mandat de prodiguer ces soins et services aux anciens combattants, à leurs familles et à leurs survivants, au nom d'une nation reconnaissante.

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler de la façon dont ces soins sont prodigués et des possibilités qui s'offrent à nous pour

alléger et simplifier ce processus pour les anciens combattants et leurs familles. Nous devons tenir compte du fait que les hommes et les femmes qui quittent ou qui sont forcés de quitter les Forces ont souvent des blessures physiques ou psychologiques, ou les deux, et que les efforts qu'ils doivent déployer pour naviguer un système complexe d'avantages et d'exigences d'admissibilité peuvent aggraver ces blessures.

Anciens Combattants Canada a apporté plusieurs changements afin de simplifier son processus de demande et améliorer la prestation du service. Certains formulaires ont été raccourcis, et l'on s'efforce constamment de les rendre plus conviviaux. On a fait des efforts pour communiquer plus tôt qu'avant avec les membres à l'étape de transition prélibératoire.

Les anciens combattants vivant dans des collectivités isolées ou rurales peuvent maintenant utiliser les services de télésanté. L'adoption de codes fonctionnels pour établir la relation entre le service et les blessures musculosquelettiques du cou, du dos, des hanches et des genoux, ainsi que l'hypoacousie dans les occupations militaires où ce genre de blessures est fréquent est un pas dans la bonne direction. Le changement de culture au ministère fait état d'une nouvelle philosophie en matière de soins, de compassion et de respect qui commence à s'implanter et permet d'entrevoir la possibilité de changements radicaux dans la façon dont nous servons les anciens combattants et leurs familles.

Afin de faciliter le plus possible la transition de la vie militaire à la vie civile, nous souhaiterions une meilleure intégration des programmes et services offerts par le ministère de la Défense nationale (MDN) et Anciens Combattants Canada (ACC). Assurément, le recoupement des programmes constitue un des premiers obstacles auxquels les membres en transition sont confrontés, comme l'AIP du Régime d'assurance revenu militaire (RARM) du MDN et le programme de réadaptation d'ACC. Pour les membres libérés pour raisons médicales, le RARM est le premier fournisseur de services, et les anciens combattants doivent présenter leur demande dans les 120 jours suivant leur libération pour être admissibles aux programmes de réadaptation d'ACC.

Grâce aux améliorations apportées et aux prestations de remplacement du revenu et d'aide à l'éducation d'ACC, nous croyons que le fait de garder ces programmes séparés entraînera une augmentation du nombre de problèmes et une plus grande confusion. Nous aimerions que le MDN et ACC collaborent en vue d'éliminer les redondances et de simplifier davantage le processus de transition.

À notre avis, une participation plus proactive et précoce d'ACC dans le processus de libération contribuerait à combler certains écarts dans la transition. Dès que la décision de libération est prise, un intermédiaire de service ou un chargé de dossier devrait rencontrer l'ancien combattant et sa famille pour discuter de sa situation particulière et de ses besoins.

Il y a un délai minimum de six mois entre la décision et la date de la libération. Le personnel de première ligne d'ACC aurait donc amplement le temps de recevoir et d'examiner le dossier de service, d'informer de manière proactive l'ancien combattant et sa famille de tous les programmes et avantages auxquels ils ont droit et d'enclencher le processus de demande pour ces anciens combattants. Une intervention précoce du personnel de première ligne permettrait d'espérer des décisions plus rapides concernant les avantages et d'assurer la mise en place de programmes et de plans de traitement pour ces anciens combattants dès leur libération des Forces.

Il s'agit d'une réorientation fondamentale que de débarrasser l'ancien combattant du fardeau de naviguer le système et d'imposer à ACC la responsabilité de communiquer clairement à l'ancien combattant les avantages et services auxquels il ou elle a droit. En outre, offrir de l'aide dans le processus de demande de ces avantages est certainement une approche plus « axée sur l'ancien combattant », qui s'inscrit dans la philosophie de soins, de compassion et de respect.

● (1125)

Étant donné que le ministère recrute plus d'employés de première ligne et que le gouvernement impose une réduction du ratio de charge de travail des agents à 25:1, nous croyons que cette transformation cruciale est possible, mais ce n'est pas encore fait. Le personnel de première ligne doit être formé davantage aux programmes et avantages et doit mieux les comprendre, de même que les interrelations entre ces avantages, afin de pouvoir expliquer convenablement les services appropriés. D'ailleurs, je crois bien que le ministère prend déjà tout cela en compte dans la formation de ses nouvelles recrues.

Il ne faudrait pas non plus oublier qu'il peut souvent s'écouler des mois, voire des années, avant que les traumatismes liés au stress opérationnel ne se manifestent ou que les anciens combattants acceptent qu'ils ont besoin d'aide. Nous devons être prêts à aider ces anciens combattants au moment où ils sont prêts à le demander.

Nous saluons la décision du gouvernement de rouvrir des bureaux d'Anciens Combattants Canada là où cela est nécessaire; la rétroaction concernant les emplacements de Service Canada n'était certainement pas positive. De nombreux anciens combattants étaient contrariés de ne pas pouvoir recevoir de réponses adéquates de la part des agents de Service Canada. Selon les informations obtenues, Service Canada ne sert plus que de bureau de poste pour les demandes des anciens combattants.

En cette ère de l'informatique où de nombreuses personnes souhaitent obtenir des renseignements en ligne, le ministère a encore beaucoup à faire sur le plan de la technologie. Mon dossier ACC doit être repensé, le site entier bénéficierait d'améliorations qui faciliteraient l'accès à des renseignements clairs sur les programmes et avantages, et il doit faire l'objet d'un suivi constant afin de corriger les messages d'erreurs que reçoivent les utilisateurs.

À l'heure actuelle, il y a encore des retards à améliorer au niveau des décisions touchant l'invalidité. Il faut simplifier les processus et mieux informer l'ancien combattant sur les renseignements qu'il doit fournir. Il y a certainement un grand écart entre la perspective des anciens combattants et celle d'ACC quant au temps que prend le traitement des demandes. La période de 16 semaines qui débute seulement après qu'il a été déterminé qu'une demande complète a été reçue est injuste. Quand on ajoute à cela le temps qu'il faut attendre pour obtenir un rendez-vous avec des spécialistes ou une évaluation à une clinique des traumatismes liés au stress opérationnel, le processus dans son ensemble dépasse de loin la promesse de quatre mois.

Nous encourageons les anciens combattants à se faire aider pour remplir leurs demandes et nos agents ont pour directive de les mettre en communication avec les agents de la Légion royale canadienne qui ont une formation professionnelle et qui ont accès au Réseau de prestation des services aux clients. Ces derniers peuvent aider à faire en sorte que les demandes soient complètes dès le départ.

Le ministère a aussi recruté d'autres arbitres pour traiter l'arriéré des dossiers et améliorer les délais de prestation du service; j'espère

que nous pourrions commencer à voir des signes d'amélioration dans ce domaine.

Récemment, le ministère a demandé à un ancien combattant de rembourser un trop-payé qui lui avait été versé; nous avons demandé une révision ministérielle et avons reçu une décision positive six ou sept semaines après notre demande, ce qui est encourageant.

En ce qui concerne les soins de santé et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), certaines difficultés nous ont été signalées quant à l'approbation de soins pour des problèmes de santé liés à des affections ouvrant droit à pension. Cela est contrariant pour l'ancien combattant et entraîne pour lui des dépenses supplémentaires. Nous aimerions une meilleure collaboration de la part des régimes de soins de santé provinciaux pour aider les anciens combattants et leurs familles à trouver un médecin de famille et d'autres fournisseurs de soins de santé.

Il est encourageant de constater que le ministère utilise le système de télésanté pour ceux qui vivent dans les régions rurales. Nous aimerions que cet aspect soit développé davantage. Les autorités provinciales devraient se pencher davantage sur la prestation de soins de longue durée aux anciens combattants dans leur collectivité ou à proximité de leur famille. Nous souhaiterions également que les anciens combattants continuent d'avoir un accès prioritaire, et que le ministère accorde un financement semblable à celui qu'il accorde déjà aux anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée.

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants est bien reçu par la plupart des anciens combattants qui aimeraient rester chez eux le plus longtemps possible. Nous avons vu cependant quelques retards dans l'approbation des mesures d'adaptation requises pour que nos anciens combattants aient une vie plus facile et plus sécuritaire. Il est totalement inacceptable qu'un ancien combattant âgé de la Seconde Guerre mondiale qui a besoin d'une baignoire à accès latéral avec siège ait à attendre des mois pour l'approbation et le financement de la rénovation. Ce genre de demande doit faire l'objet d'une étude et d'une intervention plus rapide.

Nous savons tous que la famille joue un rôle intégral dans le service au pays et que, souvent, l'ancien combattant gravement blessé ou malade n'est pas le seul à être dépassé par le stress de l'adaptation. Nous aimerions que les membres de la famille aient accès à des traitements connexes et qu'ils reçoivent une formation sur la façon de prendre soin de leur être cher et d'eux-mêmes.

● (1130)

À cet égard, ACC et le MDN ont établi un partenariat avec l'Hôpital Royal Ottawa pour créer la nouvelle Ressource en ligne pour les aidants naturels sur les BSO, et le programme pilote d'ACC destiné aux familles, conjointement avec sept des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM). Nous avons hâte de recevoir la rétroaction sur ces programmes qui nous indiquera s'ils aident les familles en transition.

Monsieur le président, au nom de notre président et de tous nos membres, je vous remercie du dévouement de votre Comité et des efforts qu'il déploie pour veiller à ce que nous offrions à nos anciens combattants et à leurs familles les meilleurs services et soins qu'ils méritent.

Merci.

Le président: Nous entendrons maintenant M. Beaudin, fondateur, et Mme Laverdure, pair aidant, de Veterans UN-NATO Canada.

[Français]

M. Denis Beaudin (fondateur, Veterans UN-NATO Canada): Merci, monsieur le président.

Bonjour à toutes et à tous.

J'aimerais d'abord remercier le Comité permanent des anciens combattants de nous avoir invités à l'éclairer sur les difficultés auxquelles les vétérans font face lorsqu'ils soumettent une demande auprès du ministère des Anciens Combattants pour obtenir des indemnités ou des avantages auxquels ils ont droit.

J'espère que les réponses aux questions qui seront posées aujourd'hui vous permettront, de façon directe et positive, de comprendre le processus visant à faciliter l'accessibilité des vétérans aux avantages auxquels ils ont droit et, par le fait même, à accélérer le traitement des demandes qui sont présentement en cours et celui des demandes qui seront soumises à l'avenir.

En tout premier lieu, je tiens à préciser que le regroupement Veterans UN-NATO Canada compte plus de 9 000 vétérans de la nouvelle génération ainsi que d'autres vétérans, partout au Canada. Nous avons aussi des points d'aide pour les vétérans canadiens qui vivent hors du pays — je parle ici entre autres de l'Allemagne, de la France et de la Thaïlande — et qui ont droit à tous les avantages qui leur sont dus.

Nous avons créé un système de communication très efficace, qui compte plus de 27 sites Facebook privés et secrets, un site Web national officiel, www.veteransunnatohq.com, ainsi que ma page réservée aux réalisations et aux événements accomplis à ce jour, soit Fondateur Veterans Un Nato Canada, sur Facebook. Cette page se veut ouverte au grand public. Ces sites nous permettent de faire circuler l'information de façon très rapide et de sauver des vies.

Le regroupement a permis de faire la connaissance de vétérans qui se dévouent volontairement, sans la moindre rémunération. Ils ont le cœur à la bonne place et possèdent des compétences naturelles qui leur permettent d'aider leurs frères et leurs soeurs d'armes. Ces vétérans ont tous le même objectif : obtenir les avantages et les soins appropriés pour tous les vétérans qui sont dans le besoin et qui ont de la difficulté à naviguer à travers les processus d'aide mis en oeuvre par le ministère des Anciens Combattants.

Je vous présente donc Mme Brigitte Laverdure, qui fait partie du regroupement Veterans UN-NATO Canada et qui, à titre de pair aidant, s'est occupée de plus de 42 cas en quatre ans, avec un taux d'efficacité de 100 %. Elle vous démontrera, par ses réponses aux questions qui lui seront posées aujourd'hui, la complexité du système administratif du ministère auquel nous faisons face quand il s'agit d'obtenir les avantages auxquels les vétérans ont droit. Nous avons la preuve de tout ce que dira Mme Laverdure aujourd'hui. Une liste de noms qui doit demeurer confidentielle et qui ne peut être révélée ici est disponible et pourra être mise à votre disposition à l'extérieur du contexte de cette séance.

Nous parlons ici de vétérans ayant obtenu gain de cause et qui, grâce à des pairs aidants comme Mme Laverdure, jouissent aujourd'hui d'une meilleure qualité de vie. Par le fait même, ces personnes sont encore parmi nous alors que leur situation était critique et désespérée, tant pour eux-mêmes que pour leur famille. Croyez-moi, je sais de quoi je parle car j'ai été l'une de ces personnes.

Il faut comprendre que la mission du regroupement Veterans UN-NATO Canada n'est pas de faire de l'administration et de compléter des dossiers qui incluent notamment des demandes d'avantages ou autres. Notre mission est de remplacer le chaînon manquant entre la

rue et le ministère des Anciens Combattants. C'est pourquoi, après nos interventions, ces vétérans sont pris en charge par d'autres vétérans qui ont les compétences nécessaires pour leur prodiguer de l'aide urgente à court, à moyen et à long terme.

J'aimerais attirer votre attention sur le fait que nous avons pu obtenir gain de cause relativement à des avantages et des soins, entre autres pour plusieurs vétérans dont le dossier avait été rejeté par d'autres organismes officiels qui fournissent de l'aide. On leur avait dit que, selon les critères administratifs de ces organismes, ils n'avaient pas droit aux avantages ou aux programmes d'aide. Cela nous fait dire que ces organisations sont mal informées sur les critères ainsi que sur les avantages auxquels les vétérans ont droit.

Nous pouvons affirmer que, depuis la création du regroupement Veterans UN-NATO Canada, il y a huit ans déjà, près de 500 vétérans ont bénéficié d'aide de première ligne grâce à nos interventions. Quand je parle de première ligne, cela implique le fait de trouver un vétérans qui est en grande difficulté, psychologique ou financière, et qui peut même en être rendu à une situation d'itinérance. Il s'agit alors de le sortir de cette situation fâcheuse dans un délai de quatre semaines environ et de faire en sorte qu'il obtienne, par l'entremise du ministère des Anciens Combattants, un revenu garanti ainsi qu'une prise en charge médicale et psychosociale.

Je vais maintenant laisser Mme Laverdure répondre à vos questions.

Je vous remercie.

•(1135)

Mme Brigitte Laverdure (pair aidant, Veterans UN-NATO Canada): Merci.

Je vais commencer par me présenter brièvement. Je suis pair aidant au sein du regroupement Vétérans UN-NATO Canada. Je le fais bénévolement depuis les cinq dernières années, et ce, sans aucune rémunération. À ce titre, je répondrai à vos questions, si vous le désirez.

Je vais céder la parole à mon collègue.

[Traduction]

Le président: Merci. Il nous reste 10 minutes avant de passer à la première série de questions. J'aimerais vous présenter M. Dean Black, directeur exécutif de l'Association de l'aviation royale canadienne.

M. Dean Black (directeur exécutif, Association ARC (aviation royale canadienne)): Merci, monsieur le président, et merci, mesdames et messieurs les membres du Comité.

Je vous suis reconnaissant de l'honneur que vous me faites en me permettant de participer à votre importante étude aujourd'hui. À votre demande, j'ai préparé un court exposé pour décrire l'Association de l'ARC.

L'association a été créée en 1944 durant la Seconde Guerre mondiale. L'association a été officiellement constituée en mai 1948, à la suite du dépôt d'un décret en conseil qui prévoyait également l'octroi d'une subvention annuelle de 15 000 \$. Vous serez probablement ravis de savoir que je vais m'en tenir à cela pour ce qui est de l'histoire de l'association. Contrairement à mes collègues d'ANAVETS, je ne peux pas remonter jusqu'à 1840. La technologie des avions n'existait tout simplement pas encore à l'époque...

Des voix: Oh! oh!

M. Dean Black: ... quoi que lorsque le lieutenant-général Cuppens a débuté sa carrière de pilote, c'était à peu près à la même époque.

Des voix: Oh, oh!

M. Dean Black: Justement, vos prédécesseurs au milieu du XX^e siècle trouvaient la technologie des avions si complexe pendant la guerre et immédiatement après, mais estimaient qu'ils pourraient en bénéficier si les citoyens canadiens étaient informés de cette sphère d'activités. C'est ce qui a motivé la création de l'Association de la Force aérienne. Nous étions là pour servir les citoyens canadiens, les tenir informés et leur fournir des renseignements afin qu'ils puissent être en mesure d'aider vos prédécesseurs à élaborer le bon type de projets, de produits et d'activités dont pourraient bénéficier les Canadiens à l'avenir. Nous faisons partie du même régiment que nos prédécesseurs après la guerre — nous sommes assurément dans le même camp.

Lorsque l'association a été établie, on a encouragé les militaires à tisser le plus grand nombre de liens sociaux possibles par l'entremise des sections locales de l'association un peu partout au Canada pour faire en sorte que le dialogue entre les Canadiens et les parlementaires sur le sujet de la puissance aérienne nationale soit compréhensible, assez précis, utile, productif et positif. Tout cela pour dire que les besoins sur lesquels le Comité se penche, les besoins des anciens combattants, ne faisaient pas partie du mandat et de la mission de l'Association de l'ARC initialement. Je m'en excuse.

C'est une autre histoire de nos jours. La prestation de soins aux anciens combattants des forces aériennes est devenue il y a longtemps un rôle de l'association. Maintenant, les dirigeants de l'Association de l'ARC soutiennent que prendre soin des anciens combattants des forces aériennes fait partie intégrante de notre mission. Les opérations de sécurité mondiale et de l'armée auxquelles des Canadiens ont participé ces dernières années ont contribué à ce besoin changeant.

Pour ce qui est d'offrir du soutien aux anciens combattants, notre lacune est et continue d'être que nous ne faisons pas suffisamment appel à la Légion royale canadienne, car c'est elle qui possède l'expertise et les ressources. À cette fin, l'Association de l'ARC est un membre actif, à l'instar d'une trentaine d'organisations, de ce que l'on appelle l'Assemblée de consultation des vétérans. Ainsi, l'information et les demandes que vous recevez ont à tout le moins été élaborées par un groupe de personnes aux vues similaires qui reconnaissent qu'il faut dégager un consensus utile dans votre intérêt.

Sur ce, je me ferai un plaisir de répondre à vos questions importantes du mieux que je pourrai.

Merci, monsieur le président.

• (1140)

Le président: Excellent. Merci. Nous allons entamer la première série d'interventions de six minutes. Nous allons commencer avec Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci beaucoup d'être ici. Tout ce que vous soulevez est extrêmement utile, surtout comme la plupart d'entre nous sont nouveaux au Comité et ont beaucoup de renseignements à assimiler.

Dans le cadre des différents témoignages que nous entendons, il y a des choses qui se démarquent. Je viens d'une province assez rurale, et ma circonscription est particulièrement rurale, et on parle beaucoup de répondre aux besoins de tous les anciens combattants. Les vétérans dans ma circonscription vivent souvent à une distance

éloignée les uns des autres, et ils sont assez loin des bureaux et des services.

Nous parlons des soins palliatifs et de longue durée au pays. À l'heure actuelle, c'est un sujet qui suscite beaucoup d'intérêt au gouvernement, surtout compte tenu de la façon dont le pays a échoué lamentablement sur toute la ligne à cet égard. Nous croyons qu'il aurait dû y accorder une plus grande importance. Toutefois, la dynamique est différente en ce qui concerne nos anciens combattants, nos petites collectivités en Saskatchewan et les établissements de soins de longue durée.

Que nous suggérez-vous de faire pour prendre soin de nos anciens combattants? Est-il préférable de les laisser décider des endroits où ils veulent aller, ou d'avoir des endroits précis qu'ils sauraient que d'autres anciens combattants fréquentent? Quelle est la meilleure solution?

Je ne sais pas qui aimerait répondre à cette question.

Lgén Louis Cuppens: Je vais essayer de répondre en partie à votre question. Vous avez parlé il y a quelques instants des soins palliatifs, qui est un sujet important pour la plupart d'entre nous. Notre nation n'a pas consacré beaucoup d'argent et de ressources pour améliorer les soins palliatifs au Canada. Nous nous sommes concentrés sur d'autres priorités.

Ce qu'a fait Anciens Combattants dans le passé, lorsqu'il était une organisation beaucoup plus grande et avait beaucoup plus d'installations à sa disposition, c'est de publier dans les journaux et d'autres médias qu'un conseil ou des membres du personnel d'Anciens Combattants se rendraient au Lac La Biche, par exemple, à telles dates et entre telle heure et telle heure, et que les gens devraient aller les rencontrer s'ils ont des besoins à combler. C'est ce que je voulais dire dans mon exposé.

Toutefois, la composition rurale du Canada est telle que des entités comme la Légion royale canadienne compte quelque 1 500 filiales partout au pays dans des villes et des villages éloignés, mais des organisations comme la nôtre et d'autres qui ont témoigné devant vous aujourd'hui et précédemment ont également des agents qui peuvent conseiller les anciens combattants et leur venir en aide. Le plus important, c'est que l'ancien combattant demande de l'aide et sache à qui s'adresser, et ma suggestion est la même que celle que j'ai faite il y a quelques instants. Ayez recours aux médias, car les anciens combattants regardent la télévision, écoutent la radio et lisent les journaux. Pour qu'ils puissent savoir où demander de l'aide, qui est la seconde partie de l'équation, il faut des ressources.

Mme Cathay Wagantall: Le problème est en grande partie que d'autres organisations s'occupent des régions rurales.

• (1145)

Lgén Louis Cuppens: Oui, la prestation des services ne se fait pas directement par l'entremise d'ACC en ce moment.

Mme Cathay Wagantall: Non, il communique avec les anciens combattants et les aide avec les formulaires.

Lgén Louis Cuppens: Effectivement. En fait, les médecins, le personnel infirmier, les ergothérapeutes et les organismes médicaux au Canada savent tous où les anciens combattants peuvent obtenir de l'aide. Si Anciens Combattants communique bien l'information à ces ressources médicales au Canada, lorsqu'un vétéran dit à son médecin qu'il a besoin d'aide, le médecin sait exactement vers qui l'aiguiller.

Mme Cathay Wagantall: C'est formidable. Merci.

Lgén Louis Cuppens: Bienvenue.

Mme Cathay Wagantall: Il y a aussi la santé mentale. J'étais au déjeuner Sam Sharpe ce matin. C'est une activité remarquable qui nous a montré que nous avons beaucoup de mal à nous ouvrir les yeux et à nous rendre à l'évidence — même s'il n'y avait probablement pas lieu d'en faire tout un cas.

Le rapport de Deanna porte sur l'utilisation des services de télésanté pour les anciens combattants qui vivent dans des communautés isolées ou rurales et sur la mise en place de codes opérationnels qui, je crois, sont pour les blessures physiques. Nous en avons un peu parlé au Comité dans le passé. Les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale ont été confrontées à une situation grave pendant leur service, mais ne semblent pas le reconnaître. Cela fait partie de la culture, d'après ce que j'ai lu, de ne pas se remémorer ce qui s'est passé s'il n'est pas nécessaire de le faire, si bien qu'on ne s'attaque à ces problèmes que beaucoup plus tard.

En raison de la culture, qu'y a-t-il de mal à dire qu'un membre de l'infanterie vient de voir mourir son ami dans une explosion et qu'on dise à l'ancien combattant lorsqu'il quitte les forces, « Vous avez vécu des expériences difficiles »? Les militaires préfèrent peut-être ne pas en parler immédiatement après l'incident, mais ce n'est pas une option d'avoir un code opérationnel dans lequel on dit « Vous ne vous êtes pas blessé aux genoux parce que vous avez sauté d'un avion, mais vous avez été confronté à cette situation, et nous voulons que vous sachiez que nous sommes là pour vous ». Y a-t-il une façon de mettre en oeuvre des mesures pour régler les problèmes de santé mentale plus tôt?

Mme Deanna Fimrite: Oui, je suis d'accord. Je pense que ce serait une étape logique pour Anciens Combattants.

Là encore, une fois que c'est fait, dans un cas où le ministère a pu passer en revue tout le dossier de l'ancien combattant et est au courant de ce qu'il a vécu pendant son service, il pourrait proactivement lui dire qu'il n'a peut-être pas besoin de ces soins pour le moment, mais qu'ils existent et qu'il peut y avoir accès, et que lorsqu'il sera prêt, il peut simplement le faire savoir au ministère, qui prendra les mesures qui s'imposent.

Mme Cathay Wagantall: Ce...

Le président: Désolé. Il ne reste plus de temps.

Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Merci à vous tous d'être ici aujourd'hui et de nous faire part des renseignements que vous avez. Comme nous l'avons dit, vos témoignages nous sont très utiles car nous essayons de comprendre comment nous pouvons avoir une incidence positive sur Anciens Combattants.

J'ai quelques questions pour vous, monsieur Cuppens. Je suis heureux de vous voir ici aujourd'hui. Nous nous sommes rencontrés l'automne dernier au Nouveau-Brunswick lors d'une activité où nous avons planté des tulipes pour commémorer la libération de la Hollande. Je vous suis reconnaissante de votre présence ici aujourd'hui.

Je vais vous poser quelques questions sur les services que nous offrons au Nouveau-Brunswick et sur leur prestation, en partie parce que je ne suis pas objective puisque je représente la circonscription de Fundy Royal, mais aussi parce que je pense que c'est un cas où des services urbains et des services ruraux sont offerts.

Pourriez-vous nous parler un peu de la façon dont les services aux anciens combattants sont offerts dans la région de Saint John et les secteurs ruraux environnants?

Lgén Louis Cuppens: Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, les vétérans peuvent avoir accès aux services d'Anciens Combattants par Internet ou par téléphone, ou en se rendant directement dans un bureau régional ou de district du ministère. Il n'y en a pas dans toutes les communautés.

Vous avez mentionné Saint John. Il y a le bureau régional de Saint John qui est très bien doté. De plus, il est près de la plus grande base militaire au Canada, la base de Gagetown, où un groupe de fonctionnaires d'Anciens Combattants font partie de l'Unité interarmées de soutien du personnel. Les anciens combattants et les vétérans qui vivent dans les localités avoisinantes peuvent s'y rendre pour obtenir de l'aide.

Si vous habitez dans d'autres régions rurales au Nouveau-Brunswick — Sussex, Moncton ou à la campagne — et que vous avez besoin d'une aide spéciale, vous devez vous déplacer pour vous rendre à ces établissements et rencontrer un conseiller ou un gestionnaire de cas. Vous pouvez communiquer avec l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, la Légion, ANAVETS ou un grand nombre d'organismes de soutien, dont la Croix-Rouge et la Société médicale. Tout le personnel de ces organisations sait comment trouver les ressources pour venir en aide aux anciens combattants et, s'il ne le sait pas, Anciens Combattants n'a pas fait son travail pour communiquer l'information.

Vous avez posé une question sur les établissements pour les anciens combattants. Ils se ressemblent beaucoup dans bien des endroits au Canada. Le Nouveau-Brunswick a quatre escadres pour les anciens combattants. L'une d'elles est située à Saint John, l'escadre Ridgewood, et les autres sont à Moncton, à Fredericton et à Edmunston. Elles sont situées près des grands centres et sont affiliées aux hôpitaux locaux. Les anciens combattants ont accès à ces installations, mais seulement ceux de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée peuvent y aller. Les épouses ne peuvent pas être avec les anciens combattants qui y sont admis.

Selon les données démographiques, d'ici cinq ans, il n'y aura plus d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale dans les établissements, et d'ici 11 ou 12 ans seulement, il n'y aura plus d'anciens combattants de la guerre de Corée. La méthodologie sera alors transférée, puisque nous n'avons pas changé les critères d'admissibilité, aux autorités provinciales de la santé pour qu'elles puissent utiliser ces établissements à temps plein.

Les vétérans de l'ère moderne — et je parle de ceux qui ont servi durant la guerre de Corée — peuvent avoir accès à l'établissement si leur invalidité est liée à leur service et qu'ils sont traités pour une blessure pour laquelle ils ont déjà reçu une indemnité d'invalidité d'Anciens Combattants. Ils peuvent recourir aux services de cet établissement, mais leurs épouses, non.

J'espère que j'ai répondu à votre question, Alaina.

● (1150)

Mme Alaina Lockhart: Oui, merci.

Compte tenu des changements démographiques qui vont survenir, ces établissements sont-ils... Je crois savoir qu'ils sont administrés par la province, n'est-ce pas?

Une voix: Oui.

Mme Alaina Lockhart: Dans quel état sont-ils? Si nous pouvions aller de l'avant, avons-nous l'infrastructure nécessaire pour dire que nous pourrions élargir les services?

Lgén Louis Cuppens: La plupart de ces établissements ont ouvert leurs portes au cours des 15 dernières années. Ils sont très modernes, à la fine pointe de la technologie et bien dotés. Ils n'ont pas de services de soins palliatifs. Ils ont un pavillon et deux chambres pour les personnes qui sont en train de mourir.

Ils sont à la fine pointe de la technologie cependant, et les hôpitaux régionaux les appuient énormément. Il y a des gens des services de soutien aux anciens combattants. De nombreux bénévoles travaillent dans ces établissements pour offrir du transport, jouer de la musique ou faire quoi que ce soit pour améliorer la vie de ces anciens combattants. Les établissements sont très récents.

Mme Alaina Lockhart: Pour poursuivre sur cette lancée, si nous parlons de la façon dont nous offrons des services aux nouveaux vétérans, y a-t-il autre chose que nous devrions faire — et la question s'adresse à vous et aux autres témoins — et sur laquelle nous devrions nous concentrer pour commencer à faire cette transition?

Lgén Louis Cuppens: Je vais aller un peu plus loin et parler de ce que j'ai abordé dans le mémoire écrit que nous vous avons soumis. Nous avons parlé notamment de la question des plus grands établissements comme celui d'Ottawa, le centre Perley et Rideau, celui de Toronto et le centre Deer Lodge à Winnipeg. Tous ces vieux établissements qu'Anciens Combattants Canada a initialement financés sont toujours en service, les anciens combattants s'y rendent pour obtenir des soins, et des bénévoles viennent en aide aux anciens combattants. Le nombre de patients dans ces établissements commence à diminuer, et Anciens Combattants Canada pourrait peut-être envisager de les placer ailleurs avec d'autres anciens combattants.

Je vais vous donner l'exemple du centre Colonel Belcher à Calgary. Lorsque je siégeais au conseil consultatif, nous avons visité l'établissement. On nous a montré un nouvel hôpital très moderne qui venait d'ouvrir. Nous sommes allés dans l'aile des anciens combattants, qui comptait surtout des vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, puis nous avons vu les systèmes à la fine pointe de la technologie en place pour aider les personnes âgées.

Nous nous sommes ensuite rendus dans une autre aile où il y avait des patients en soins de longue durée. Nous avons rencontré quatre vétérans de l'ère moderne, dont deux étaient des amputés qui ont participé à la mission en Afghanistan. Nous leur avons demandé, « Pourquoi n'êtes-vous pas avec les autres anciens combattants? ». C'est simple. C'est parce qu'ils ont des affinités. Ils ont répondu, « Nous sommes une famille, nous sommes des frères ». Ils ont dit qu'ils n'avaient pas le droit d'être dans cette aile. C'est un point sur lequel nous devrions nous pencher, à mon avis.

Le président: La prochaine intervenante est Mme Mathysen.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NDP): Merci à ce groupe de témoins très compétents de tous les renseignements qu'ils nous ont fournis.

Je voulais reprendre là où mon collègue était rendu dans ses remarques sur les soins de longue durée. À London, en Ontario, nous avons l'hôpital Parkwood, un établissement à la fine pointe du progrès, qui ferme des lits. Le personnel ferme les lits des anciens combattants, et nous avons besoin de ces lits. Nous en avons besoin pour les vétérans de l'ère moderne. C'est aussi simple que cela.

Monsieur Cuppens, vous avez abordé le fait que les épouses sont placées ailleurs, et je veux que vous nous parliez de Victor Rose, qui avait 97 ans. Il est décédé en novembre dernier. Victor a été séparé de son épouse pendant 10 ans sur les 70 années où ils étaient ensemble, et c'est l'une des choses les plus cruelles que j'aie jamais

vue. Si vous suggériez l'idée d'autoriser les anciens combattants et leurs épouses à être dans le même établissement de soins de longue durée, je l'appuierais sans réserve car, au final, il faut penser aux familles et à la façon de les soutenir.

J'ai plusieurs questions. Appuyez-vous le principe « un ancien combattant, une norme » selon lequel les anciens combattants devraient tous être traités également?

• (1155)

Lgén Louis Cuppens: Absolument. L'ombudsman des vétérans, même le sous-ministre d'ACC, la Légion et d'autres vous ont tous dit la même chose : un ancien combattant est toujours un ancien combattant. Ce sont tous des gens qui ont servi leur pays en vertu de la « clause de responsabilité illimitée », et ils devraient par conséquent tous être traités de manière égale.

Y a-t-il une différence entre un ancien combattant qui a été déployé outre-mer en Angleterre en 1939 et qui est demeuré en Angleterre jusqu'à ce que les troupes soient envoyées sur le continent en 1944, et un ancien combattant qui est allé en Afghanistan, ou un ancien combattant qui a combattu lors de l'invasion de Chypre? Il n'y en a aucune. Ils ont tous risqué leur vie à la demande de la population canadienne. Par conséquent, une norme de prestation unique devrait s'appliquer à tous.

Je me dois toutefois de commenter votre remarque initiale. À l'exception de l'Hôpital Sainte-Anne, les établissements dont nous avons parlé n'appartiennent pas au ministère des Anciens Combattants. Le ministère leur offre du financement, mais les soins de santé offerts aux gens partout au Canada relèvent de la compétence de Santé Canada et des gouvernements provinciaux. Les établissements pour anciens combattants dont nous avons parlé sont cofinancés par Anciens Combattants Canada et les provinces, mais la responsabilité ultime de la prestation de soins de santé au Canada relève des provinces depuis que le ministère des Anciens Combattants s'est retiré de ce secteur.

Mme Irene Mathysen: Non, mais le point à retenir, c'est que le financement est seulement limité pour les anciens combattants et que beaucoup d'anciens combattants de l'ère moderne n'ont pas accès à ces établissements. On ferme des lits dans des endroits très convenables et on refuse aux gens des services d'aide dont ils ont besoin. Vous avez fait allusion à la camaraderie, au besoin d'être avec des gens qui comprennent ce que vous avez vécu et au soutien que cela procure.

Lgén Louis Cuppens: Votre question et votre observation sont très valides et devraient figurer dans votre rapport à long terme.

Mme Irene Mathysen: Très bien, merci. Je m'attends à ce que ce soit le cas.

Au cours de nos dernières réunions, nous avons accueilli des anciens combattants et leurs conjointes. Une des conjointes a indiqué ne pas savoir quels services lui étaient offerts. J'ai discuté avec une personne qui oeuvre auprès des anciens combattants, et cette personne m'a dit qu'au MDN, il existe 27 définitions pour ce qui constitue une famille. Cela a engendré beaucoup de confusion quant à l'aide offerte à cette famille.

Premièrement, quels services de soutien proposeriez-vous pour cette famille, étant donné que c'est l'unité qui aide l'ancien combattant à gérer et à traverser les épreuves auxquelles il est confronté en raison de ce qu'il a vécu? Que faites-vous pour un ancien combattant qui ne peut compter sur un tel réseau, qui n'a pas accès aux services d'aide? Comment peut-on leur offrir de l'aide? Le ministère des Anciens Combattants devrait-il étudier la question?

Lgén Louis Cuppens: Vous avez soulevé une autre question importante, soit l'amélioration de la sensibilisation à l'égard des membres des Forces canadiennes libérés, de leurs familles et des services qui leur sont offerts. Vous vous souviendrez peut-être que dans mon exposé, j'ai mentionné que dans beaucoup de pays de l'OTAN — pas le nôtre —, le processus de libération est géré conjointement par ceux qui appuient les anciens combattants et par les militaires. Un processus d'évaluation est mené des mois avant la libération, et le dossier est étudié par des gens compétents. Dans le cas des forces du Royaume-Uni, par exemple, l'organisme de soutien aux anciens combattants et les militaires rédigent un rapport conjoint dans lequel on indique les motifs pour lesquels l'ancien combattant a droit à une pension. La famille participe également à ce processus par l'intermédiaire des services de consultation avant la libération. Le rapport Neary, auquel j'ai participé, recommandait ce modèle au ministère des Anciens Combattants. Cela n'a pas été fait, malheureusement. Le ministère tente d'améliorer le processus de libération des militaires et d'y apporter des correctifs de façon à ce que les militaires et leurs familles puissent aussi recevoir les services de consultation dont ils ont besoin. Encore une fois, je vous exhorte à inclure cela dans les recommandations de votre rapport final.

• (1200)

Mme Irene Mathyssen: Très bien, merci.

Je pense que ma dernière question...

Le président: Vous avez 15 secondes.

Mme Irene Mathyssen: ... porte sur les anciens combattants sans abri. Nous avons découvert qu'il y a des milliers d'anciens combattants sans abri au Canada et, jusqu'à tout récemment, personne ne semblait au courant de la situation.

Quelles mesures d'aide leur sont actuellement offertes? Comment pouvons-nous améliorer ces services, étant donné qu'on semble avoir perdu toute trace de milliers d'anciens combattants?

Le président: Le temps est écoulé, à moins que vous puissiez répondre en 10 secondes.

Lgén Louis Cuppens: Vous avez déjà entendu le témoignage de la Légion concernant les sommes qu'elle réserve pour les anciens combattants sans abri. Les provinces jouent aussi un rôle, tout comme ANAVETS, et d'autres. Tout cela est lié à une partie de votre étude, les soins de santé mentale pour les anciens combattants, ce qui englobe le TSPT et la question de la fierté. Beaucoup d'anciens combattants ne demandent pas d'aide et se retrouvent sans abri, et ils en souffrent. C'est une question d'offre de services. Beaucoup d'organismes bénévoles doivent le faire, mais le gouvernement pourrait contribuer énormément en apportant des correctifs au processus de libération des anciens combattants malades.

Le président: Monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Je vous remercie tous d'avoir servi le Canada, et je vous remercie d'être venus.

Monsieur Kokkonen et monsieur Cuppens, à partir du moment où vous commencez l'évaluation, il ne semble pas y avoir assez de temps entre le moment où la libération du militaire pourrait être nécessaire et la date réelle de la libération. Quel délai recommanderiez-vous? On parle d'un militaire qui a une blessure — soit physique, soit psychologique — et pour lequel on a déterminé que la libération est nécessaire. Quel délai recommanderiez-vous dans une telle situation? Combien de temps le militaire devra-t-il rester en poste jusqu'à ce qu'il obtienne le statut d'ancien combattant?

Lgén Louis Cuppens: Je ne sais pas si vous avez obtenu des témoignages du ministère de la Défense à ce sujet, mais j'ai lu le témoignage du sous-ministre dans lequel il a parlé du processus de libération. Le ministère de la Défense a un processus d'adaptation. Le militaire blessé est retenu pendant une certaine période, jusqu'à ce que le ministère ait épuisé toutes les mesures d'adaptation. Le militaire est alors libéré en raison des exigences relatives à l'universalité du service. Dans le rapport Neary, nous avons recommandé que ce processus de libération commence le plus tôt possible dès que le ministère de la Défense détermine que la seule solution possible est la libération. Cela peut se faire aussi tôt que deux ans, un an ou six mois avant la libération, mais cela devrait être entrepris dès que le ministère de la Défense décide de libérer la personne. Les services de consultation devraient alors être offerts au militaire et à sa famille. Ces recommandations ont déjà été présentées au ministère des Anciens Combattants. Le Comité pourrait demander aux gens du ministère quelles mesures ils ont prises à cet égard.

M. Doug Eyolfson: Vous savez qu'un militaire devra être libéré et qu'il deviendra un ancien combattant. Que pensez-vous des exigences relatives à l'universalité du service pour cette personne?

Lgén Louis Cuppens: Il vaudrait mieux poser cette question aux gens du ministère de la Défense. Je peux cependant vous dire qu'il n'y a pas un soldat, pas un marin ou pas un aviateur au pays qui n'est pas convaincu que nous devons tous être prêts à combattre lorsque notre pays nous envoie à l'étranger. Même s'il s'agit de la prétendue mission sans combat en Irak, il faut y aller. Même le cuisinier doit savoir combattre dans les moments cruciaux. La personne qui en est incapable ne peut servir son pays; par conséquent, elle ne devrait pas être membre des Forces.

Cela dit, il vaudrait mieux que vous posiez la question au ministère de la Défense.

M. Doug Eyolfson: Vous avez aussi mentionné les difficultés liées à l'embauche d'anciens combattants au ministère des Anciens Combattants et à Service Canada. Vous avez indiqué que les syndicats de la fonction publique s'y opposent. Y a-t-il eu des négociations continues avec les syndicats de la fonction publique pour essayer de régler ce problème?

Lgén Louis Cuppens: Je ne peux répondre à votre question, monsieur. Je sais toutefois que c'est l'attitude qui prévalait lorsque nous l'avons mentionné dans le rapport Neary. Il serait possible d'en faire beaucoup plus.

Lorsque j'ai visité les bureaux d'Anciens Combattants Canada à Charlottetown pour la première fois, en 2000, à l'occasion d'une tournée dans la région, des quelque 15 employés du secteur de l'arbitrage, un employé avait servi dans les Forces. Le Tribunal des anciens combattants comptait un ancien militaire. Ailleurs, dans le ministère, deux militaires étaient en détachement. Aujourd'hui, ils sont beaucoup plus nombreux.

Voilà pour le ministère des Anciens Combattants; au pays, on cherche actuellement à trouver des postes pour les anciens combattants — blessés ou non — dans des ministères où l'on pourrait miser sur leurs talents. Si certains ministères jouaient un rôle de chef de file comme celui que j'ai décrit dans mon exemple, si chaque ministère embauchait un ancien combattant par mois, je pense que ce serait un incitatif de taille pour les syndicats. Cela les inciterait à se tourner vers les anciens combattants et à chercher à favoriser leur embauche, car même ceux qui sont blessés peuvent fonctionner en milieu de travail et faire un bon travail, étant donné leur expérience.

• (1205)

M. Doug Eyolfson: Madame Fimrite, vous avez parlé du délai de 120 jours pour la présentation d'une demande de prestations. Étant donné que beaucoup de témoins ont indiqué que certaines personnes ne reconnaissent pas leurs blessures dès le début — qu'il s'agisse de blessures physiques chroniques liées à des microtraumatismes répétés ou de blessures psychologiques dont ils ne sont pas conscients ou dont ils veulent simplement éviter de parler —, ne trouvez-vous pas qu'il conviendrait d'éliminer ce délai de 120 jours?

Mme Deanna Fimrite: Les anciens combattants ayant une blessure liée au service ont toujours d'autres façons d'avoir accès aux programmes de réadaptation d'ACC. S'ils peuvent démontrer un lien avec le service, ils auront accès à un programme de réadaptation d'ACC, qu'ils aient présenté une demande dans le délai de 120 jours ou deux ans plus tard.

Le RARM est le premier recours, et ce qui pose problème, c'est qu'il ne s'applique que pour les deux premières années. C'est un programme à durée limitée. Ensuite, d'après ce que je comprends, la personne qui voudrait poursuivre sa participation à un programme de réadaptation d'ACC doit avoir présenté une demande à cet égard dans les 120 jours suivant sa libération. Je ne crois pas que beaucoup de gens le savent lorsqu'ils sont libérés. Ils se disent simplement qu'ils vont participer au programme RARM, car c'est le programme auquel ils avaient droit et auquel ils ont cotisé tout au long de leur carrière militaire.

Beaucoup d'autres programmes ont des délais d'accès que nous jugeons déraisonnables. En particulier, les survivants n'ont qu'un an pour présenter une demande d'accès aux services de réadaptation d'ACC. Une personne qui a perdu son conjoint, qui a de jeunes enfants et qui a peut-être dû déménager d'une base militaire à sa ville d'origine a parfois besoin de beaucoup plus qu'un an avant d'être prête à retourner aux études.

Le président: Je suis désolé, mais le temps est écoulé.

Je sais que vous avez levé la main, général. Vous avez 10 ou 20 secondes.

Lgén Louis Cuppens: Dans le mémoire de l'ACVMP, j'ai indiqué que vous devriez examiner les dispositions du Régime d'assurance-revenu militaire liées à l'invalidité de longue durée, qui empêchent les anciens combattants d'avoir accès aux soins offerts par Anciens Combattants Canada. Je pourrais vous donner un exemple, mais le président ne m'a accordé que 10 secondes.

Le président: S'il y a consentement, je vous accorderai une minute. Tout le monde est d'accord?

Lgén Louis Cuppens: J'ai personnellement aidé plusieurs anciens combattants. L'un d'entre eux a été libéré des Forces canadiennes en raison d'un diagnostic de maladie mentale. Les conseillers d'Anciens Combattants Canada de la région ont fait un travail formidable. Ils ont fait tout ce qu'ils étaient censés faire. Ils ont offert des conseils à l'ancien combattant environ six mois avant sa libération et l'ont inscrit au préalable à tous les programmes de soins destinés aux anciens combattants. Les conseillers ont fait tout ce qu'ils ont pu, car cet homme a alors commencé à recevoir des prestations du RARM. Il reçoit 75 % du salaire qu'il touchait avant sa libération; c'est ce qui lui permet d'assurer sa subsistance. Il n'a pas droit aux services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Il ne reçoit pas d'argent pour les médicaments. Il n'a pas droit à une bourse qui permettrait à sa femme de suivre des cours afin d'accroître le revenu du ménage.

Voilà l'obstacle que représente une police d'assurance obligatoire couvrant l'ensemble des Forces canadiennes. Vous devriez vraiment étudier la question. Invitez les gens du RARM à vous donner des explications au Comité. Le titulaire de la police est le chef d'état-major de la défense.

Le président: Allez-y, madame Romanado.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): Premièrement, j'aimerais remercier chacun de vous d'avoir servi le pays.

[Français]

J'aimerais vous remercier infiniment à cet égard.

• (1210)

[Traduction]

De semaine en semaine, il devient de plus en plus difficile d'écouter ces témoignages. J'ai deux fils qui servent actuellement dans les Forces armées canadiennes, et il est très difficile d'entendre parler de tout ce que nos anciens combattants doivent affronter.

En ce qui concerne la transition, comme je l'ai indiqué auparavant — et beaucoup de témoins l'ont mentionné —, lorsqu'on informe les militaires qu'ils feront l'objet d'une libération involontaire, on se trouve essentiellement à les congédier. Or, si on prend cette décision en raison d'une blessure psychologique, on ne fait qu'aggraver le problème. Essentiellement, c'est comme si vous leur disiez : « Nous allons vous retirer votre gagne-pain, nous allons vous éloigner de vos amis, de vos collègues et de vos frères d'armes. Voilà, vous relevez désormais d'un autre ministère. »

Les militaires relèvent du MDN jusqu'à leur libération, puis ils sont pris en charge par ACC. Actuellement, ils semblent tomber dans une zone grise et personne n'a la responsabilité primordiale de leur dire qu'ils auront de l'aide pendant cette transition, qu'on les accompagnera et qu'on leur offrira les soins nécessaires jusqu'à ce qu'ils soient rétablis. J'aimerais avoir vos recommandations, vos observations sur la façon dont nous pouvons améliorer les choses, car — il me peine à le dire — lorsqu'ils sont laissés à eux-mêmes, ils n'arrivent pas à s'en sortir. J'aimerais avoir vos commentaires à ce sujet.

Le président: N'importe qui peut répondre à cette question.

[Français]

Mme Brigitte Laverdure: Je veux répondre à cette question.

Partout au Canada, surtout tout près des bases militaires, des organismes assurent déjà cette transition. D'anciens militaires travaillent en ce qui a trait à la transition. Ils rencontrent les gens qui vont quitter les Forces et même ceux qui quittent pour des raisons médicales. Ils vont les aider jusqu'à la date de leur sortie des Forces. C'est à ce moment que des pairs aidants leur suggèrent différentes options pour demander les services dont ils ont besoin.

Toutefois, au cours des dernières années, partout au pays, j'ai vu des cas où les demandes étaient déjà faites au moment de la sortie. Pendant la transition, la personne va recevoir des prestations et des informations selon lesquelles le ministère reconnaît l'indemnisation, que ce soit pour une question psychologique, un trouble de stress post-traumatique ou une dépression. On voit cela de plus en plus.

C'est alors que nous, du regroupement Vétérans UN-NATO Canada, intervenons partout au Québec. Dans plusieurs régions, nous organisons des cinq à sept toutes les semaines. Les gens qui s'y rendent se parlent. Les gens qui font déjà partie du regroupement vont aller chercher ces gens. Ils vont les amener à retrouver certains frères et sœurs d'armes.

Mme Sherry Romanado: Merci beaucoup, mais le fait que votre organisme existe indique que quelque chose ne fonctionne pas. Le gouvernement n'est-il pas responsable de prendre soin de nos anciens combattants?

Mme Brigitte Laverdure: Exactement.

[Traduction]

Nous accueillons quatre groupes, seulement aujourd'hui.

[Français]

M. Denis Beaudin: Permettez-moi de vous éclairer à ce sujet.

Le 7 décembre 2010, je suis venu rencontrer le comité et j'ai tout expliqué cela. Vous pouvez vous référer à ce que j'ai dit à cette époque.

Le ministère de la Défense s'occupe des forces actives. Quand les soldats quittent l'armée, c'est le ministère des Anciens Combattants qui les prend en charge. Le problème est simple. Le soldat encore actif se fait dire par le ministère de la Défense, par son régiment ou par son bataillon qu'il sera payé pendant deux ans, soit durant la transition de la vie militaire à la vie civile. Cependant, personne ne lui dit qu'il peut, tout de suite après, être pris en charge par Anciens Combattants Canada.

En fait, la personne se retrouve dans une situation inquiétante car elle croit qu'après deux ans, il n'y aura plus d'aide disponible. C'est ça, le problème. En définitive, il faudrait que lorsqu'un soldat joint son unité ou son bataillon — non pas quand il s'enrôle dans les Forces, parce que ce serait trop tôt —, il y ait des personnes désignées par le ministère des Anciens Combattants pour offrir des séances de formation obligatoires pour tous. De cette manière, le militaire saurait que, si jamais il a un problème psychologique ou un problème physique, il possède un recours. Il n'est pas simplement mis à la porte, comme je l'ai été moi-même en 1992. Ainsi, la personne ne se retrouverait pas dans l'incertitude. Elle saurait, grâce aux séances d'information du ministère des Anciens Combattants, ce sur quoi elle peut compter à son départ.

Personnellement, je n'ai pas profité d'un programme. Le ministère de la Défense nationale n'avait rien pour moi. J'ai été tout simplement renvoyé à la maison. Il a fallu 14 ans avant que je puisse toucher des prestations. De nos jours, cela prend quatre semaines, après quoi une aide est apportée. Alors, cela prouve que le ministère des Anciens Combattants fonctionne très bien. Il y a encore beaucoup de travail à accomplir et beaucoup de lacunes à combler, mais cela fonctionne. Cependant, il faut savoir comment cela fonctionne.

À l'heure actuelle, on met beaucoup d'accent sur les militaires actifs qui vont être libérés. Leur sort n'est pas si mauvais puisqu'ils ont au moins deux ans devant eux sans avoir à trop s'en faire. Ils savent que dès qu'ils vont quitter les rangs de l'armée, ils seront pris en charge. Je connais toutefois des personnes qui attendent depuis trois, quatre, cinq ou sept ans et qui n'ont encore rien reçu. Elles se retrouvent devant rien et si nous n'étions pas là pour nous en occuper — parce que par hasard, quelqu'un nous les a référées —, elles ne feraient plus partie de la population. Elle se seraient pendues.

Comprenez-vous où je veux en venir? C'est bien beau d'en discuter, mais tout ce qui a été dit jusqu'à maintenant, je l'ai déjà dit en 2010. À présent, il faudrait pouvoir progresser? Pourrions-nous parler de situations réelles? Il y a des gens qui meurent, et la Défense nationale répond que ses statistiques ne sont pas toutes à jour.

Je ne blâme pas le ministère de la Défense nationale, ni celui des Anciens Combattants. Cependant, il y a un grand nombre d'anciens combattants qui ne sont pas pris en charge, qui se retrouvent dans

des hôpitaux de différentes provinces du pays et qui sont laissés pour compte. Ils ne sont pas inclus dans les statistiques. Il y a donc un gros vide qui reste à combler. Il faut qu'Anciens Combattants Canada offre une formation obligatoire lorsque le militaire joint son unité pour que ce dernier sache qu'il pourrait, un jour, être pris en charge.

• (1215)

[Traduction]

Le président: Monsieur Clarke.

[Français]

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoulu, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Beaudin, dans ce cas, je suis étonné de vous entendre dire que le ministère des Anciens Combattants fonctionne très bien.

M. Denis Beaudin: Il fonctionne bien, très bien à la rigueur, mais seulement si la personne concernée sait comment il fonctionne. Je vous l'ai dit : cela fait 14 ans que j'essaie de me dépêtrer. Il m'a fallu 14 ans avant d'obtenir une pension. En ce qui a trait à Mme Laverdure, cela fait cinq ou six ans qu'elle travaille pour que d'autres obtiennent une pension. Nous accueillons des gens qui ont perdu espoir, et elle s'en occupe dès le début du processus. Elle peut dire exactement quels formulaires doivent être complétés. Quelqu'un qui n'est pas au courant, qui est malade et qui reçoit cette paperasse chez lui va la sacrer à la poubelle.

Excusez mon langage direct, mais c'est ma façon de m'exprimer.

Mme Brigitte Laverdure: On parle d'un document de 22 pages.

Le premier formulaire qu'un vétéran reçoit à la maison compte 22 pages.

M. Denis Beaudin: Quand quelqu'un est malade à la maison et qu'il reçoit pareil document, c'est difficile

Madame Laverdure, pourriez-vous nous lire le premier paragraphe de ce document, s'il vous plaît?

Écoutez bien ce que dit la version française.

Mme Brigitte Laverdure: C'est la demande de participation aux Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle pour le vétéran.

En passant, il y a trois volets à l'intérieur du programme de réadaptation. Il y a le volet professionnel, le volet médical et le volet psychosocial. C'est déjà bien assez pour imposer un stress à nos vétérans. Écoutez bien ce qui suit :

La participation active est la clé du succès pour ce qui est du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelles. Dans le cas contraire, vous risquez de ne pas progresser et le programme pourrait être suspendu.

M. Denis Beaudin: On menace l'ancien combattant avant même qu'il ne commence à répondre à une question.

M. Alupa Clarke: D'entrée de jeu...

M. Denis Beaudin: Dans le formulaire en langue anglaise, ce n'est pas ce qui est écrit.

Mme Brigitte Laverdure: En effet, ce n'est pas du tout la même chose.

M. Alupa Clarke: Vous dites que le ministère fonctionne correctement quand on sait comment cela fonctionne.

M. Denis Beaudin: Oui.

M. Alupa Clarke: Cependant, y a-t-il un problème relatif à la culture?

M. Denis Beaudin: Nous l'avons réglé. Quand je rentre à la Place Bonaventure, croyez-moi, on me connaît.

M. Alupa Clarke: Je suis très heureux de vous voir parmi nous. Vous êtes le premier groupe de Canadiens français représentant les anciens combattants que nous recevons.

J'ai des questions à poser aux autres témoins.

Madame Fimrite, à la deuxième page de votre document, il est mentionné que le changement de culture au sein du ministère fait état d'une nouvelle philosophie de soins, de compassion et de respect qui commence à s'implanter et permet d'entrevoir la possibilité de changements radicaux.

[Traduction]

Quels sont ces changements radicaux dont vous parlez?

Mme Deanna Fimrite: Je dirais qu'ils sont semblables à ce que Denis et Brigitte viennent de mentionner. Je pense qu'un changement radical serait de demander à un gestionnaire de cas plutôt qu'à l'ancien combattant de remplir le formulaire. L'ancien combattant en ferait la lecture pour s'assurer que toutes les informations sont exactes, puis y apposerait sa signature. Il ne devrait pas leur incomber de trouver quel formulaire remplir pour obtenir des prestations. Il reviendrait au ministère des Anciens Combattants — qui étudie leur dossier — de leur donner des explications sur tous les avantages auxquels ils ont droit. Des gens du ministère devraient remplir ces formulaires pour eux, et avec eux, de façon à atténuer quelque peu le stress qu'ils subissent.

• (1220)

M. Alupa Clarke: Donc, si les gestionnaires de cas ne remplissent pas les formulaires et ne passent pas en revue l'ensemble des processus, que font-ils? Quel est leur rôle, actuellement? Quels sont les autres changements radicaux qui vous viennent à l'esprit?

Le président: Madame Laverdure?

[Français]

Mme Brigitte Laverdure: Je peux répondre à cette question.

Les gestionnaires de cas travaillent fort pour les anciens combattants. J'en connais d'excellentes partout au pays. En effet, je parle à des gestionnaires de cas à Victoria, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard et même au Québec.

M. Alupa Clarke: D'accord.

Mme Brigitte Laverdure: J'ai un exemple à mentionner à ce sujet.

Il y a deux semaines, j'ai accompagné un ancien combattant qui était en détresse avec les documents qui étaient déjà tous remplis. Je fais toujours cela. Je ne veux pas les laisser remplir seuls les documents parce qu'ils abandonneront et se décourageront. J'ai amené l'ancien combattant au bureau d'Anciens Combattants Canada à St-Jean-sur-Richelieu. La gestionnaire de cas, Mme Isabelle Martin, s'est assise avec l'ancien combattant et lui a dit de ne pas s'inquiéter puisqu'elle prenait son cas en charge. Ils ont les pouvoirs décisionnels de déterminer déjà si les gens sont admissibles ou non. Il faut qu'ils les utilisent.

M. Alupa Clarke: Merci.

Je continue très rapidement parce que j'ai d'autres choses à mentionner.

[Traduction]

Madame Fimrite, après la réunion, si vous pouviez envoyer au Comité la liste des changements radicaux que vous proposez, je vous en serais très reconnaissant. Il s'agit d'un enjeu fondamental pour

nous, et j'aimerais savoir quels sont les changements que vous préconisez.

Monsieur Cuppens et monsieur Kokkonen, à la page 5, vous indiquez qu'Anciens Combattants Canada a totalement démantelé sa direction de l'évaluation des programmes. Pour quelle raison? C'est absolument ridicule.

Lgén Louis Cuppens: Dans le cadre des compressions de personnel effectuées à une autre époque, Anciens Combattants a choisi de démanteler sa section de l'évaluation des programmes.

M. Alupa Clarke: C'est à ce moment-là que cela s'est produit?

Lgén Louis Cuppens: Oui.

M. Alupa Clarke: D'accord.

Lgén Louis Cuppens: Pour répondre à un autre volet de votre question, je recommande vivement au Comité de convoquer les coprésidents, celui du ministère de la Défense nationale et celui du ministère des Anciens Combattants, pour qu'ils expliquent le rôle des unités de soutien interarmées. C'est un programme innovateur.

M. Alupa Clarke: Nous en avons beaucoup entendu parler effectivement.

Lgén Louis Cuppens: Vous devriez les convoquer ensemble pour qu'ils expliquent de quelle manière s'effectue le transfert. Cela permettrait de répondre à bien des questions que vous avez déjà posées.

M. Alupa Clarke: D'accord.

Le président: Nous passons maintenant à M. Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Le problème se situe au niveau des ressources humaines et techniques. Je pense qu'aucun gestionnaire de cas n'a encore témoigné. D'après ce qu'on nous dit aujourd'hui, je pense qu'il serait bon que le Comité s'adresse à Mme Laverdure, qui est en quelque sorte une intervenante de première ligne. Quel est le niveau de stress pour le fournisseur de service, pour le gestionnaire de cas et pour vous? Est-ce que c'est un travail difficile pour vous, mentalement parlant?

Mme Brigitte Laverdure: Non, monsieur, pas vraiment, parce que j'ai franchi toutes les étapes du processus en 2004 quand j'ai reçu un diagnostic d'état de stress post-traumatique. On m'a aussi diagnostiqué un trouble physique.

J'analyse maintenant les besoins des anciens combattants d'une façon particulière. Je ne me contente pas de les faire entrer dans le système puis d'attendre de voir ce qui se passera. Nous analysons leurs besoins dès le départ. Si un vétéran est en détresse, la première chose que je fais est d'appeler la ligne d'assistance 1-800 de la fonction publique. Ensuite, en compagnie de cette personne, j'appelle immédiatement un gestionnaire de cas qui est de garde et j'active le haut-parleur. Il y a toujours un gestionnaire de cas de garde au bureau de district. Je lui dis alors que je me trouve avec M. ou Mme Untel et que cette personne a besoin d'aide.

Cela fait partie de mon rôle et c'est une situation que je connais.

• (1225)

M. Bob Bratina: Selon vous, comment peut se sentir le gestionnaire qui est en charge d'un très grand nombre de cas, d'après ce que l'on nous dit? Cela doit être épuisant.

Mme Brigitte Laverdure: En effet, monsieur.

Au fil des ans, des gestionnaires de cas sont tombés malades. Ils ont des cas à gérer, puis les gens les rappellent... Je dis parfois à des gens d'appeler leur gestionnaire de cas pour lui demander de vérifier telle ou telle chose, mais on leur répond que cette personne est en congé de maladie pour dépression. On leur dit que quelqu'un la remplacera, mais personne ne les rappelle jamais.

Je suppose donc que c'est effectivement difficile pour les gestionnaires de cas. On leur dit parfois des choses qu'ils ne devraient pas entendre, des choses qu'il n'est pas normal d'entendre. Je ne prétends pas dire au ministère des Anciens Combattants ce qu'il doit faire, mais je pense qu'il devrait offrir à ses gestionnaires de cas une formation à cet égard.

Selon moi, la formation est cruciale. Par exemple, certains gestionnaires de cas ont les compétences requises. Ils savent quoi faire. Ils se retournent et font leur travail. Par contre, il y en a d'autres qui foutent tout en l'air. Veuillez me passer l'expression, mais c'est ce qu'ils font.

M. Bob Bratina: Ne vous en faites pas, c'est l'expression qui convient.

Mme Brigitte Laverdure: Oui.

M. Bob Bratina: J'aimerais maintenant passer à ce qu'a dit M. Cuppens à propos du gouvernement de Sa Majesté, qui ne traite pas avec certaines entreprises. Combien d'anciens militaires font ce genre de travail? Vous avez suggéré plus tôt l'embauche d'anciens combattants dans la fonction publique. Pour faire quel genre de travail précisément? Dans certains cas, un ancien combattant pourrait-il être la bonne personne à former pour ce genre de travail?

Lgén Louis Cuppens: Absolument. Ce que vous voulez savoir, c'est si un ancien combattant ferait un bon gestionnaire de cas. Vous en avez un devant vous. Je suis officier d'entraide depuis 18 ans. J'ai reçu des formations de toutes sortes.

Bien des anciens combattants sont disposés à devenir officiers d'entraide bénévoles après leur libération, et ils sont nombreux à le faire. Ce que je voulais dire dans mon témoignage, c'est que de nombreux vétérans libérés pour des raisons médicales peuvent entreprendre une seconde carrière dans d'autres ministères fédéraux, mais que des obstacles qui les en empêchent.

Pour redonner confiance à un ancien combattant, il est absolument essentiel de lui faire comprendre qu'il est un membre responsable de la société canadienne et qu'il sert à quelque chose. Notre travail ne consiste pas à traiter les symptômes, mais plutôt à faire en sorte que les anciens combattants se portent bien, et l'une des étapes pour y parvenir consiste à leur faire sentir qu'ils sont utiles dans la société.

Le président: Il vous reste 40 secondes.

M. Bob Bratina: À l'occasion d'une comparution antérieure, je vous ai demandé si une relation plus étroite devait être établie entre les militaires actifs et le ministère de la Défense nationale pendant la période de service afin de faciliter la transition, s'il fallait mener des consultations et ainsi de suite.

Lgén Louis Cuppens: Je vais répondre ce que j'ai dit à maintes reprises. C'est une idée qui est actuellement mise en application par le ministère de la Défense nationale conjointement avec Anciens Combattants Canada grâce à la création d'unités interarmées de soutien au personnel dans toutes les bases militaires. Ces unités, dont l'effectif est composé de gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et de représentants du ministère de la Défense nationale, sont habituellement situées dans le centre médical de la base. C'est un concept formidable, qui n'existait pas il y a quatre ans, et c'est pour cela que vous entendez parler de ratés et de piètres résultats. Par

contre, quand on parle avec des gens dont le cas a été traité plus récemment, on constate que les résultats sont très bons.

Vous auriez intérêt à convoquer les gens qui ont créé ce programme et qui en sont responsables pour qu'ils vous en parlent.

Le président: Monsieur Kitchen, vous avez cinq minutes. Nous terminerons ensuite avec Mme Mathyssen, qui disposera de trois minutes. Nous aurons probablement le temps pour une deuxième série de questions d'environ trois minutes chacune. J'espère que M. Black aura lui aussi l'occasion de répondre à des questions.

Monsieur Kitchen, vous avez la parole.

• (1230)

[Français]

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Je remercie beaucoup tous les témoins de leurs présentations.

[Traduction]

M. Alupa Clarke: C'est ce que je viens de lui dire.

M. Robert Kitchen: Si je comprends bien, ce dont nous avons besoin, maintenant et depuis quelque temps déjà, c'est d'une meilleure intégration des programmes et des services offerts par le MDN et par ACC.

Madame Firmrite, vous avez laissé entendre au cours de votre présentation qu'il faut six mois pour lancer le processus. Plus tôt cette semaine, M. Westholm a recommandé que l'intégration débute dès le premier jour de l'instruction de base du militaire, qu'elle soit programmée tout au long de sa carrière et que, chaque fois qu'il franchit une étape ou atteint un certain rang, des modules s'ajoutent.

Qu'en pensez-vous, croyez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise idée?

Mme Deanna Fimrite: Oui, bien sûr. Dans mon article, je dis qu'il s'écoule au moins six mois entre le moment où la décision de libération est prise et le moment où la libération a lieu. Cela prend parfois un an, parfois deux, mais Anciens Combattants devrait intervenir immédiatement auprès de l'ancien combattant et de sa famille, c'est-à-dire aussitôt que la décision de sa libération est prise.

Je suis tout à fait d'accord avec le témoin précédent pour dire que les militaires devraient recevoir, dès qu'ils décident de joindre les forces, des renseignements sur Anciens Combattants ainsi que sur les avantages et les services que celui-ci offrira éventuellement aux hommes et aux femmes des Forces armées canadiennes. C'est une suite logique de leur carrière. De plus, puisque les avantages et les services offerts aux anciens combattants changent constamment, il faut que les renseignements pertinents soient transmis aux membres des forces afin que ceux-ci sachent ce qui les attend quand ils choisissent de quitter les forces ou sont obligés de le faire.

M. Robert Kitchen: Lieutenant-général, avez-vous des commentaires à formuler à ce sujet?

Lgén Louis Cuppens: Les gens reçoivent une brochure. J'aurais pu l'apporter avec moi. On y explique beaucoup de choses, notamment les avantages qui étaient à la disposition de l'ancien combattant au moment de la publication. Des modifications y sont d'ailleurs apportées en ce moment même.

Je conviens que l'information devraient être fournie de manière continue pendant toute la carrière des militaires, mais des explications et des séances d'information plus détaillées doivent être offertes aux personnes qui demandent leur libération dans des circonstances normales ou qui sont averties de leur libération possible pour des raisons médicales. L'information change tellement vite qu'on ne peut pas donner aux gens une petite bible à rapporter chez eux. J'ai encore la brochure qui m'a été remise quand je me suis inscrit. Elle était bien mince. Celle qui était en vigueur au moment de ma libération est à peu près épaisse comme ça. J'imagine qu'elle l'est encore plus maintenant.

M. Robert Kitchen: Monsieur Beaudin, je vais passer à vous dans un instant, mais je vais d'abord demander à M. Black s'il veut dire quelque chose à ce sujet.

M. Dean Black: Je suis en train de songer à un thème récurrent chez tous les participants, ce qui me fait penser au principe de l'homophilie, pour ce que cela vaut. Le lieutenant-général vient de dire qu'il faut convaincre les anciens combattants de leur responsabilité en tant que membre à part entière de la société. Mme Mathysen et ses collègues ont parlé du rôle de la famille. D'autres ont tenu des propos identiques ou semblables.

Nous comprenons tous que notre identité provient des liens sociaux que nous créons, à savoir nos amis, notre famille, ainsi que les autres soldats, marins ou aviateurs. La fraternité est un élément essentiel. Coupez ces liens et vous contribuerez à la perte de l'ancien combattant. Renforcez ces liens, soutenez-les, et vous sauverez des vies.

Les associations sont formées à partir des liens, des amis, des familles et d'autres soldats. Pourquoi? C'est à cause du principe de l'homophilie. Nous aimons tisser des liens avec des gens qui pensent comme nous. C'est de là que vient notre identité. C'est à ce niveau que travaillent les associations qui sont représentées ici et les autres dont ont on a parlé. C'est dans ce contexte qu'elles se développent. Elles ont beaucoup à offrir, mais elles ne disposent d'aucune ressource ou bien de ressources extrêmement limitées.

Beaucoup d'entre nous participent à d'autres projets, comme le programme Sans limites. Ceux qui participent à un événement organisé par Sans limites ne peuvent retenir leurs larmes quand ils voient ce qui se produit. Ces événements sauvent concrètement des vies. Pourquoi? Parce qu'ils prennent ces militaires désabusés qui ont perdu leur identité et qu'ils les ramènent dans le milieu. Grâce aux liens créés avec les collectivités qui les soutiennent, ces événements rappellent aux anciens combattants qu'ils ont encore quelque chose à offrir, qu'ils sont importants et que des gens les respectent et ont encore besoin d'eux.

C'est de cela qu'il est question.

•(1235)

M. Robert Kitchen: Ai-je le temps de passer à M. Beaudin?

Le président: Non, je suis désolé. Vous devrez attendre la deuxième série de questions.

Madame Mathysen, vous avez trois minutes.

Mme Irene Mathysen: Merci, monsieur le président.

[Français]

M. Denis Beaudin: J'étais prêt à prendre la parole, mais je le ferai plus tard.

[Traduction]

Le président: Nous passons aux questions suivantes.

Mme Mathysen a la parole, puis nous prendrons une pause d'environ deux minutes. Nous reprendrons ensuite et chaque personne disposera de trois minutes, car nous aurons assez de temps pour une deuxième série de questions.

Mme Irene Mathysen: J'ai quelques questions à poser.

Tout d'abord, au cours des témoignages que nous avons entendus, des inquiétudes ont été soulevées relativement au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Certes, on en parle depuis longtemps. L'un des problèmes, c'est que les membres nommés n'ont pas de formation médicale leur permettant de comprendre les dossiers qui leur sont soumis. Ce ne sont pas non plus d'anciens militaires à même de saisir de quoi parle un ancien combattant quand il se présente pour interjeter appel. On a proposé des changements au tribunal, qui est également la cible de nombreuses critiques quant à sa capacité à rendre des décisions claires et réfléchies dans un délai raisonnable.

Compte tenu de tous ces reproches, avez-vous constaté des améliorations quant à la manière dont le TACRA communique les motifs de ses décisions? Est-ce que quelqu'un veut répondre?

M. Ray Kokkonen: Je pense qu'il y a eu une amélioration notable au TACRA. Une bonne partie des commentaires que nous recevons datent d'un certain temps. Tout le monde est représenté dans la nouvelle structure du Tribunal, particulièrement les anciens combattants. La police y est représentée, de même que les facettes juridiques et médicales. Le Tribunal a maintenant une bonne structure, en ce qui me concerne.

Des améliorations s'imposent, mais on s'emploie à améliorer la structure au lieu de simplement être là.

Mme Irene Mathysen: Qu'en est-il du temps nécessaire pour prendre des décisions?

Lgén Louis Cuppens: Les délais dépendent du temps qu'il faut pour rencontrer les gens. De façon générale, selon le règlement actuel, le dossier est présenté soit par un agent d'entraide de la Légion ou par un avocat du Bureau de services juridiques des pensions.

Ce dernier manque d'avocats. Du point de vue démographique, ils ont tous vieilli ensemble, sans que personne n'analyse la situation, et tout à coup, ils sont tous partis. Il faut rectifier la situation, et c'est ce que le bureau s'emploie à faire.

Mme Irene Mathysen: Il semble qu'on en ait mis beaucoup sur les épaules de la Légion. Nombreux sont ceux qui se préoccupent du fait qu'elle n'a plus les ressources financières d'antan. Le Fonds du Coquelicot est utilisé en quelques semaines pour offrir des services aux familles qui devraient en recevoir ailleurs, peut-être d'ACC ou du gouvernement.

Ma question est la suivante. Cela signifie-t-il que les représentants de la Légion possèdent la formation et ce dont ils ont besoin pour être efficaces devant le TACRA?

Lgén Louis Cuppens: Je pourrais répondre en partie à votre question, mais je pense que vous avez déjà entendu le témoignage de la Légion. Je l'ai lu.

Les agents d'entraide assument diverses fonctions au sein de la Légion. À la Direction nationale, le Bureau d'entraide comprend des agents d'entraide formés qui ont accès au réseau de prestation de service à la clientèle d'ACC. Il s'agit d'un programme automatisé qui permet de connaître les problèmes, le diagnostic et les incapacités d'un ancien combattant. Ils ont accès à tous ces renseignements. Un ou deux agents d'entraide formés sont également en poste dans les directions provinciales.

Dans les filiales, c'est presque comme si on était dans le système de Service Canada. Les gens savent que l'ancien combattant a un problème et à quel endroit l'envoyer, mais ils ne peuvent pas faire grand-chose, à part remplir un formulaire de demande. La Légion le fait bénévolement. Anciens Combattants Canada a des employés rémunérés pour le faire, et il y a un manque à cet égard. Je vous laisserai le soin de trouver comment le combler.

• (1240)

Le président: Nous allons devoir nous arrêter ici. Nous allons prendre une pause de trois minutes, après quoi nous entreprendrons le deuxième tour.

• (1240)

_____ (Pause) _____

• (1245)

Le président: La séance reprend.

Monsieur Clarke, vous avez la parole, et je vous avertis tous que nous respecterons strictement le temps accordé à chacun.

[Français]

M. Alupa Clarke: Madame Laverdure, si je ne me trompe pas, c'est vous qui avez parlé du fait que, dans les points de service de Service Canada, c'était plus ou moins adéquat pour...

Mme Brigitte Laverdure: Je n'ai pas parlé de Service Canada.

[Traduction]

M. Alupa Clarke: Je vais simplement poser ma question de façon générale, et quiconque veut y répondre peut le faire.

Quand certains bureaux ont été fermés, on s'est demandé si Service Canada serait capable de répondre aux anciens combattants et de leur fournir des services. Je crois comprendre que l'un des problèmes que posait cette nouvelle situation, c'est qu'aucun agent spécialisé dans les dossiers d'anciens combattants ne travaille dans les bureaux de Service Canada.

Si c'est le cas, comme Service Canada compte environ 600 bureaux au pays, serait-il utile d'affecter des agents spécialisés dans les questions relevant d'Anciens Combattants Canada dans les bureaux qui reçoivent beaucoup d'anciens combattants?

Vous pouvez répondre, général.

Lgén Louis Cuppens: Ce serait une bonne initiative. Au cours de notre témoignage, nous avons expliqué qu'en raison du nombre élevé de programmes, des chevauchements, de l'interdépendance et du labyrinthe que tout cela constitue, les agents devraient suivre une formation approfondie pour jouer ce rôle. Ce serait formidable de proposer d'affecter un agent spécialisé dans chaque bureau de Service Canada, mais c'est une entreprise colossale au chapitre des ressources humaines de former une personne. L'organisme tente d'élargir ses programmes afin de combler les besoins actuels, mais c'est une excellente suggestion.

M. Alupa Clarke: Nous parlons du fait que le ministère des Anciens Combattants devrait faire connaître davantage ses programmes et tout le reste. Je pose cette question aux témoins à chaque séance. Aux États-Unis, c'est le ministère et non les anciens combattants qui assume le fardeau de la preuve. Qu'en pensez-vous? Devrions-nous faire la même chose ici? Est-ce que cela permettrait de résoudre probablement bien des problèmes?

Monsieur Beaudin.

[Français]

M. Denis Beaudin: Je vais vous parler de mon expérience personnelle.

Je me suis en effet senti obligé de faire la preuve de mon état. Je n'ai pas eu le choix. Il a fallu que je soumette des rapports et toute sorte de documents. Or pendant ce temps, quelqu'un qui est dans cet état souffre et ne reçoit pas d'aide. Toutefois, la situation a beaucoup changé.

Maintenant, à partir du moment où l'on va dans un centre d'Anciens Combattants Canada, qu'on suit la bonne procédure et qu'on soumet des demandes précises, ces gens procèdent très rapidement à une prise en charge. C'est après cette première prise en charge d'urgence que la situation devient difficile, que les choses se mettent à traîner en longueur, à un point tel que le vétéran peut perdre patience. C'est souvent ce qui arrive. De notre côté, nous essayons de tempérer tout cela.

Pour ma part, je me sens maintenant à un niveau d'égalité face à Anciens Combattants Canada. Je n'ai plus à prouver quoi que ce soit. Comme beaucoup de vétérans m'écoutent présentement sur le Web, je ne serai peut-être pas très populaire en disant ce qui suit. Certains essaient de prouver qu'ils ont subi des blessures, mais parce que cette preuve comporte des lacunes ou que des dossiers ont été perdus, le ministère va sûrement faire traîner ces cas en longueur. Par conséquent, ces personnes n'auront peut-être jamais accès à ces services.

• (1250)

M. Alupa Clarke: Aux États-Unis...

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, monsieur Clarke, mais nous allons devoir arrêter ici. Les quatre minutes sont écoulées.

Madame Romanado.

Mme Sherry Romanado: Nos témoins nous ont beaucoup apporté aujourd'hui, car je me demande toujours comment nous pouvons éviter qu'il y ait des manques et des gens qui ne reçoivent pas les services dont ils ont besoin alors qu'un si grand nombre d'organisations aident les anciens combattants, qui sont chers à mon cœur. Je commence à comprendre — et vous avez effleuré la question, monsieur Black — que vous offrez non seulement des services pour aider les anciens combattants à se démêler dans le système et à composer avec sa complexité, mais également du soutien social, qui semble disparaître quand les gens quittent les forces, car ils perdent pour ainsi dire leur famille.

Mon collègue, M. Alupa, a fait allusion à la question, et je me réjouis qu'il l'ait fait. Quand il s'agit de faire connaître les services et les programmes offerts aux anciens combattants, nous avons brièvement évoqué Service Canada. Que diriez-vous si les 338 députés étaient capables de s'attaquer à ce dossier — nous nous occupons tous de dossiers semblables — pour aider les anciens combattants du Canada? Si nous sommes ici, c'est pour vous représenter et affronter les méandres du système fédéral afin d'aider les anciens combattants. Nous ne sommes pas des experts et nous ne voulons pas nous accomplir les tâches d'Anciens Combattants Canada, mais que pensez-vous de cette proposition? Je lance simplement l'idée comme cela.

M. Dean Black: Pour avoir rencontré vos collègues ces dernières années à l'occasion de la Journée de l'Aviation royale canadienne sur la Colline, je dirais que votre volonté de servir la population canadienne est incroyable. Cette attitude positive fait vraiment chaud au coeur. C'est le genre de chose qui fonctionne, et je pense que c'est ce à quoi vous faites référence. Si vous avez la volonté de servir le pays, peu importe ce que cela exige des parlementaires, alors cela signifie que vous faites ce qu'il faut. Vous êtes bien placés pour faire le lien entre les Canadiens et les fournisseurs de services ou les sources qui les aideront. Oui, c'est très important, et vous avez un rôle à jouer à cet égard.

Mme Sherry Romanado: Est-ce que quelqu'un souhaiterait ajouter quelque chose?

Lgén Louis Cuppens: Quelqu'un a souligné la différence au chapitre du fardeau de la preuve.

J'ai travaillé avec l'armée américaine et j'ai aidé ses anciens combattants à accéder aux programmes. Les Américains ont une attitude différente sur le plan de la gestion responsable des deniers publics. Il n'est pas question de « discrétion », mais bien de « diligence raisonnable ». Nous agissons méticuleusement. Le fardeau de la preuve est inversé aux États-Unis.

Je me souviens toutefois que lorsque j'étais en service là-bas, on déplorait le fait qu'après les dernières élections — cela remonte à l'époque du président Bush —, seulement 120 membres du Congrès avaient fait leur service militaire. Je me rappelle que seulement trois députés élus lors des élections qui s'étaient tenues à l'époque au Canada avaient fait leur service militaire.

Je vous félicite donc d'assumer ce rôle et de le faire connaître auprès de vos collègues, y compris ceux du Sénat, pour qu'ils sachent comment accéder aux renseignements et aux programmes d'Anciens Combattants Canada pour aider les anciens combattants qui pourraient demander de l'aide.

Le président: Madame Mathysen, nous allons devoir terminer avec vous. Vous disposez de trois minutes.

Mme Irene Mathysen: J'ai deux questions. La première s'adresse à M. Beaudin.

En juin 2014, le Comité a formulé une série exhaustive de 14 recommandations, qui étaient, je dois dire, assez bonnes.

Connaissez-vous ce rapport?

[Français]

M. Denis Beaudin: S'agit-il du rapport qui a été mentionné lors de la réunion des parties intéressées et qui comportait 14 recommandations?

M. Jean-Rodrigue Paré (attaché de recherche auprès du comité): Oui.

M. Denis Beaudin: J'étais présent à cette rencontre et j'étais d'accord avec les recommandations. À titre de regroupement, nous avons dit qu'il s'agissait de bonnes mesures. Bien sûr, rien n'est parfait à 100 %, mais nous avons appuyé ces mesures.

[Traduction]

Mme Irene Mathysen: Bien. Le Comité devrait-il appuyer toutes ces recommandations et demander au gouvernement de les mettre en oeuvre telles quelles?

[Français]

M. Denis Beaudin: Il faudrait que je me les remémore, mais je sais que, lors de la réunion, je les appuyais. À titre de regroupement,

nous les avons appuyées. Nous trouvions qu'elles étaient acceptables et qu'elles constituaient une avancée. Bien sûr, tout le monde ne partage pas cette opinion, mais à mon avis et selon le regroupement, c'était de bonnes recommandations.

• (1255)

[Traduction]

Mme Irene Mathysen: Je suis bien d'accord, monsieur.

Ma deuxième question est destinée à Mme Fimrite. Vous avez indiqué, dans votre exposé, que les gens cherchent des renseignements en ligne et qu'il faudrait remanier et améliorer le site Web de Mon dossier ACC. Auriez-vous des suggestions précises de ce qui devrait être fait pour le rendre plus convivial?

Mme Deanna Fimrite: Eh bien, chose certaine, les commentaires reçus sur Mon dossier ACC indiquent qu'il y a un certain nombre de problèmes au chapitre de la convivialité. À l'heure actuelle, quand on accède pour la première fois à Mon dossier ACC, on se fait demander une panoplie de renseignements bancaires, ce qui fait immédiatement hésiter les gens, qui se demandent pourquoi ils doivent fournir ces informations. Si nous pouvons éliminer certains de ces écueils et résoudre quelques problèmes de compatibilité, ce serait bien.

J'ai visité le site Web il y a quelques jours. N'étant pas moi-même ancienne combattante, je ne peux pas accéder à Mon dossier ACC, mais j'ai consulté le Navigateur des avantages, un excellent outil mis au point par l'ombudsman des anciens combattants et maintenant utilisé par le ministère. Cependant, quand j'ai cliqué « oui », en prétendant avoir été libérée il y a plus de deux ans et avoir un besoin attribuable à mon service, l'outil était censé me fournir une liste des programmes et des prestations dont je peux me prévaloir. Or, il m'a plutôt dirigée vers une autre page où on me demandait si j'avais été libérée depuis moins de deux ans ou non. Mais je venais juste d'indiquer que j'avais été libérée depuis plus de deux ans; pourquoi me poser cette question? Puis j'ai cliqué sur le bouton pour envoyer les résultats, mais j'ai été dirigée vers une page indiquant « Erreur 404 ».

Je peux imaginer l'irritation des anciens combattants ou de leur famille qui doivent utiliser cet outil.

Voilà pourquoi je dis qu'il faudrait constamment surveiller le site pour s'assurer que les renseignements qu'il fournit et sa convivialité n'engendrent pas davantage d'irritation. Il devrait être là pour aider les gens à comprendre très clairement les prestations auxquels ils ont droit.

Le président: Merci.

Voilà qui conclut la séance. Au nom du Comité, je tiens à vous remercier personnellement et à remercier vos associations de l'excellent travail que vous accomplissez pour les hommes et les femmes qui ont servi le pays.

De plus, si vous avez des questions ou des réponses que vous voudriez étoffer, pourriez-vous faire parvenir l'information au greffier? Il les transmettra au Comité.

J'ai besoin d'une motion pour lever la séance.

Mme Sherry Romanado: Je la propose.

Le président: Merci, madame Romanado.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>