



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 014



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 31 mai 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 31 mai 2016

•(1100)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Nous allons commencer la réunion. Merci à tous d'être venus.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et de la motion adoptée le 25 février 2016, le Comité reprend son étude sur la prestation de services aux anciens combattants.

Nous recevons aujourd'hui M. Thomas Jarmyn, président par intérim du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nous allons entendre la déclaration du témoin, puis nous passerons à la série de questions.

Merci beaucoup de votre présence. Vous avez 10 minutes.

M. Thomas Jarmyn (président par intérim, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)): Bonjour, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité.

Je vous remercie de m'avoir invité ici aujourd'hui pour vous parler du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et de la façon dont nous servons les vétérans canadiens.

Le tribunal est un tribunal administratif qui offre aux vétérans, ainsi qu'aux membres des Forces armées canadiennes et de la GRC et à leur famille un processus de recours indépendant par rapport aux décisions rendues par Anciens Combattants Canada concernant les prestations d'invalidité. Le tribunal a pour mission de s'assurer que les vétérans obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi grâce à des audiences opportunes et respectueuses, de même qu'à des décisions justes et rédigées dans un langage clair.

Soyons très clairs : le tribunal ne fait pas partie du ministère des Anciens Combattants. Nous sommes un organisme totalement distinct qui fonctionne sans lien de dépendance afin d'offrir un processus d'appel équitable. De même, notre mandat se limite à la révision des décisions ministérielles concernant les prestations d'invalidité pour les vétérans. Nous ne participons pas à d'autres programmes et services offerts par Anciens Combattants Canada.

Avant de vous présenter plus en détail le programme du Tribunal, j'aimerais vous dire quelques mots à propos de moi. Je suis un vétéran qui possède 18 années de service comme officier de marine dans la Force régulière et la Force de réserve. Je suis également avocat avec plus de 20 années d'expérience. Je possède également des diplômes d'études supérieures en droit administratif et en éthique. Je suis très fier de mon rôle actuel à la direction du Tribunal qui offre aux vétérans et à leur famille un programme d'appel équitable et en temps opportun concernant les prestations d'invalidité.

J'aimerais commencer en vous expliquant comment fonctionne notre processus d'audience. Les vétérans qui sont insatisfaits des décisions du ministère concernant les prestations d'invalidité peuvent présenter une demande de révision indépendante auprès du tribunal. Au cours d'une année donnée, entre 8 et 10 % des vétérans qui

reçoivent une décision de la part du ministère se présentent au tribunal pour un recours. Ces cas sont souvent les plus complexes et les plus difficiles.

Nous offrons aux vétérans deux niveaux de recours : une audience de révision et, s'ils sont toujours insatisfaits, une audience d'appel.

Des audiences de révision sont tenues dans l'un des 22 différents endroits au pays par des comités composés de deux membres du tribunal. À ce que je sache, nous sommes le seul tribunal administratif au Canada qui a un nombre égal de membres. La raison est que le vétéran n'a qu'à convaincre un membre du comité du bien-fondé de son recours. Cela concorde avec les clauses du bénéfice du doute que nous sommes tenus d'appliquer. Pendant ces audiences, les vétérans peuvent apporter de nouveaux éléments de preuve et présenter leur témoignage. Leur dossier peut être présenté gratuitement par un avocat du Bureau des services juridiques des pensions ou par des agents d'entraide de la Légion. Un très petit pourcentage d'entre eux se représentent eux-mêmes.

Les audiences sont de nature non contradictoire. Autrement dit, personne ne conteste les allégations du vétéran. L'audience de révision est un moment de grande importance pour les vétérans. Il s'agit de la seule et unique occasion qu'ils ont de comparaître devant des décideurs pour raconter leur histoire dans leurs propres mots. J'en ai vu l'importance, puisque je siége à ce comité régulièrement. Leur témoignage est souvent important, car il leur permet d'établir le lien qui existe entre leur invalidité et leur service. Un vétéran insatisfait de sa décision de révision peut demander une audience d'appel. Il s'agit d'une nouvelle audience tenue par un comité composé de trois membres du tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Bien que la loi ne permette pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, l'audience d'appel offre une nouvelle possibilité pour le vétéran de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son dossier.

J'aimerais à présent vous parler des membres du tribunal qui entendent les causes.

Nos membres sont des Canadiens dévoués qui se qualifiaient à une nomination dans le cadre d'un processus de sélection fondé sur le mérite. À l'heure actuelle, 13 des 20 membres du tribunal ont travaillé dans l'armée, la GRC, d'autres forces policières ou dans le domaine des soins de santé. Selon les commentaires des vétérans et des intervenants, tous les membres du tribunal devraient bien comprendre le travail et la culture militaires de la GRC, et nous sommes d'accord. Tous les membres reçoivent une formation offerte par le personnel en service et effectuent également des visites pratiques aux bases des forces canadiennes où ils prennent connaissance des problèmes d'ordre physique et mental inhérents aux différents métiers. Les membres reçoivent aussi une formation continue sur les affections communes et nouvelles associées aux invalidités liées au service.

L'année dernière, nos membres ont rendu 2 500 décisions de révision et 800 décisions d'appel. Ainsi, environ 1 600 vétérans, près de la moitié qui nous ont contactés, ont obtenu de la part du tribunal de nouvelles prestations ou des prestations majorées pour les invalidités liées au service. Ces chiffres reflètent clairement la valeur de notre programme d'appel indépendant. Ils ont également amené certaines personnes à demander si ces vétérans auraient pu obtenir la bonne décision plus tôt.

C'est la raison pour laquelle en 2013, le tribunal a commencé à suivre les raisons pour lesquelles nos comités ont rendu une décision favorable alors que le ministère ne l'avait pas fait. Nous avons demandé à nos membres de classer les raisons en catégories. Était-ce en raison du témoignage du vétéran? Existe-t-il de nouvelles preuves médicales? Une décision favorable aurait-elle pu être prise plus tôt?

• (1105)

Nous avons notamment constaté que, dans la majorité des cas, près de 81 % des cas, les nouveaux éléments de preuve et le témoignage du vétéran sont des facteurs. Nous communiquons ces raisons au ministère pour qu'il puisse essayer d'améliorer le processus initiaux de demande et de prise de décisions, afin que les vétérans obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit dans les plus brefs délais.

De toute évidence, bien que les résultats des décisions soient très importants, nous devons également nous assurer d'offrir un service aux vétérans d'une manière qui soit équitable, opportune et respectueuse. Une façon de découvrir si c'est effectivement le cas consiste à demander l'avis des vétérans que nous servons. En 2013, le tribunal a créé un sondage de départ pour les demandeurs qui ont participé à une audience de révision afin de recueillir leur rétroaction concernant cette expérience. Au cours des trois dernières années, près de la moitié de tous les vétérans qui ont comparu dans le cadre d'une révision ont rempli le sondage. Je suis ravi de vous informer que la grande majorité d'entre eux ont indiqué avoir eu une bonne expérience avec le tribunal.

Nous faisons état du sondage dans son intégralité dans notre rapport annuel. Il est particulièrement important de constater que 97 % des répondants nous ont dit que les membres du tribunal les avaient traités avec respect, et 91 % ont déclaré que leur audience avait été tenue de manière équitable.

Ce sondage donne également l'occasion aux vétérans de nous faire des commentaires et des suggestions sincères et instructifs en vue d'améliorer le processus d'audience. Ces commentaires nous ont également permis d'améliorer nos documents préalables à l'audience.

Quelles sont les autres mesures que nous prenons pour mieux servir les vétérans? Au cours des dernières années, nous avons pris à coeur les commentaires et les recommandations de ce comité, de l'ombudsman des vétérans, des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants, et nous avons pris des mesures en conséquence. Ce faisant, nous avons fait un pas de géant dans l'amélioration du programme d'appel.

Premièrement, nous nous sommes donné comme priorité d'améliorer la rédaction de nos décisions. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour améliorer les décisions afin de nous assurer qu'elles sont rédigées dans un langage simple et que les motifs sont clairement expliqués. Ces efforts ont porté fruit lors des séances de rétroaction coordonnées par la Légion. Les membres en service et les vétérans ont indiqué que nos décisions sont désormais plus claires et plus faciles à comprendre.

Deuxièmement, nous avons également accru la transparence du processus de décision en publiant les décisions d'appel et de

nombreuses décisions de révision sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique. J'ai consulté le site ce matin, et il y a plus de 2 600 causes que les vétérans et les Canadiens peuvent lire. Ces décisions sont dépersonnalisées, mais elles sont utiles pour comprendre comment les décisions sont prises et pourquoi les indemnités sont accordées. Je vous invite à visiter le site Web de CanLII et à lire certaines de nos décisions.

Troisièmement, au-delà des audiences équitables et des décisions claires, nous savons que nous devons également offrir un service rapide. Nous avons démontré notre engagement à l'égard de la rapidité du processus en établissant des normes de service pour le temps que nous pouvons contrôler et en respectant ces normes dans la grande majorité des cas. Notre objectif consiste à programmer l'audience, à examiner le dossier et à prendre une décision dans un délai de 16 semaines après avoir été informés par le vétéran et son représentant qu'ils sont prêts pour l'audience. L'an dernier, nous avons respecté cette norme dans presque tous les cas, dépassant de loin l'objectif de 80 %.

Notre seconde norme de service cible entièrement les décisions, avec pour objectif de rendre 80 % de celles-ci dans les six semaines suivant l'audience. Là encore, nous avons dépassé notre objectif avec une décision rendue dans ce délai dans 86 % des cas. Il y a certains cas qui sont complexes et requièrent plus de temps, et ils sont surveillés toutes les deux semaines afin de nous assurer de ne rien oublier. Nous savons que nous pouvons encore nous améliorer, et c'est la raison pour laquelle nous continuons de tenter de réduire les délais par diverses mesures, que ce soit des pratiques de programmation souples, une étroite surveillance de nos travaux et la modernisation de nos activités pour les audiences.

Enfin, nous continuons de nous concentrer sur le langage clair dans nos communications et sur notre rayonnement avec les Forces armées canadiennes, la GRC, les organisations de vétérans et d'autres groupes voués au soutien des vétérans et de leur famille.

En fin de compte, nous voulons que les vétérans soient au courant de leurs droits. Nous voulons qu'ils se manifestent s'ils sont insatisfaits, qu'ils nous parlent de leur situation, qu'ils sachent qu'ils ont été entendus et qu'ils aient confiance en nos décisions. Et surtout, nous voulons qu'ils reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.

Sur ce, monsieur le président, je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous parler aujourd'hui de l'important travail que nous faisons pour les vétérans du Canada. J'espère que je vous ai fourni des renseignements qui vous éclaireront relativement à votre engagement à respecter nos normes de service et à offrir de meilleurs services aux vétérans.

Je serai heureux de répondre à vos questions.

• (1110)

[Français]

Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci.

J'aimerais seulement obtenir une précision avant de commencer la série de questions. Est-ce que j'ai bien fait le calcul? C'est 16 semaines avant l'audience, puis six semaines en moyenne pour régler une cause, pour un total de 22 semaines, ce qui est...

M. Thomas Jarmyn: Non, monsieur le président, ce sont en fait des conditions qui se chevauchent. C'est 16 semaines à partir du moment où la date de l'audience est fixée jusqu'à la décision, et six semaines à partir de l'audience jusqu'à la décision. Ce sont les deux grands jalons que nous avons dans le processus global.

Le président: Merci.

Nous allons commencer avec M. Clarke.

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur Jarmyn. Je suis heureux de vous rencontrer.

Il me semble que le type de contestations présentées devant votre cour portent uniquement sur des refus de prestations. Est-ce bien le cas?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Oui. Habituellement, il y a deux questions dont le Tribunal est saisi. La première porte sur les indemnités qui ont été refusées, ce qui a trait à l'admissibilité, et la deuxième porte sur l'évaluation de la gravité de l'invalidité. Par exemple, un ancien combattant peut être admissible pour un problème de santé et son invalidité est évaluée à 10 %. Il estime qu'elle devrait être évaluée à 21 %, et c'est pour cette raison qu'il porterait l'affaire devant le Tribunal.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Dans ces deux cas, soit le maximum ou le minimum de prestations que pourraient recevoir un vétéran, quelles sont les contestations les plus courantes? Selon ce que vous avez constaté au cours des années, quel type de prestations est le plus souvent refusé par le ministère des Anciens Combattants ou, à tout le moins, celui qui cause le plus de problèmes aux anciens combattants?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Les six principales revendications qui ont été portées devant le Tribunal dans le passé concernaient l'ostéoartrite ou des affections de la colonne lombaire, l'acouphène, qui est un bourdonnement dans l'oreille ou un son que l'on n'entend pas dans des circonstances normales, des lésions cervicales, habituellement causées par l'ostéoartrite ou la dégénérescence de la colonne cervicale, l'ostéoartrite ou la dégénérescence des genoux, la perte auditive, et le TSPT, dont la majorité des causes ont trait à l'évaluation du TSPT.

[Français]

M. Alupa Clarke: Pourquoi ces six types de prestations sont-ils le plus souvent refusés par le ministère? Est-ce parce qu'il est difficile de prouver la blessure? Comment expliquez-vous le fait que c'est ce type de contestations qui revient le plus souvent devant votre tribunal?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Nous ne classons pas les décisions sur cette base. Les problèmes les plus courants liés à toutes ces revendications consistent à savoir si un seul incident a causé l'invalidité et si cet incident est survenu pendant le service. Par ailleurs, y a-t-il eu un effet cumulatif du service sur l'ancien combattant qui a causé l'invalidité visée par la revendication? Ce sont généralement les deux types de revendications dont nous sommes saisis.

•(1115)

[Français]

M. Alupa Clarke: Ma question est dans la même veine que les autres.

À la fin de l'année, faites-vous des rapports au ministère des Anciens Combattants pour l'informer des prestations que votre tribunal refuse le plus souvent concernant un problème donné?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Toutes les décisions sont communiquées au ministère et à l'ancien combattant, si bien que le ministère est au courant du résultat. Souvent, le ministère doit prendre des mesures en conséquence. Lorsque nous accordons le droit à l'ancien combattant de recevoir des prestations, le ministère doit alors évaluer la gravité de l'invalidité et verser un paiement par la suite. Nous préparons un rapport sur notre travail chaque année, que nous remettons également au ministère. Nous tenons des discussions continues sur les tendances globales que nous observons.

Je dirais que les deux questions les plus fréquentes sont courantes, et le ministère se penche sur ces questions relatives à l'attribution initiale. Je ne pense pas que nos questions soient différentes de celles du ministère sur l'application initiale.

Le ministère rédige habituellement une bonne décision lorsqu'elle refuse les applications. Les décisions sont beaucoup mieux rédigées qu'elles l'étaient il y a probablement huit ou neuf ans. Elles énoncent clairement, presque sous forme de liste de vérification, les documents qui ont été examinés et la lacune qui a été relevée. Je vois que les anciens combattants prennent ces décisions et les donnent à leur avocat ou à leur médecin. C'est ce qu'ils cherchent à faire : combler cette lacune. Je pense que le ministère reconnaît bien pourquoi nous prenons les décisions que nous prenons.

[Français]

M. Alupa Clarke: J'ai assisté à Québec à quelques sessions de votre tribunal. J'ai fort apprécié mon expérience et je vous remercie d'avoir accepté ma présence lors de ces sessions. J'ai constaté que vous offrez un service d'avocat aux anciens combattants qui contestent une décision.

J'ai constaté aussi que dans le cas de plusieurs des contestations de la part d'anciens combattants — sans indiquer de noms —, ils mentionnaient qu'ils n'avaient pas accès à des médecins pour obtenir la preuve demandée par le ministère ou, du moins, par votre tribunal. Vous offrez des services d'avocat. Pensez-vous qu'on devrait aussi — mais ce ne serait peut-être pas votre tribunal — offrir les services de médecins aux anciens combattants qui ont besoin de cette expertise médicale?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: J'ai une précision à apporter. Le tribunal n'offre pas de services juridiques. Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en vertu de la Loi sur le ministère des Anciens Combattants, je crois, alors c'est un bureau indépendant au sein d'Anciens Combattants. Par conséquent, nous ne faisons rien à cet égard. Nous ne pouvons pas non plus obtenir des preuves car nous compromettrions notre impartialité dans le cadre du processus global.

Je suis conscient des défis auxquels vous êtes confrontés, mais ce n'est pas quelque chose que le tribunal pourrait faire.

Le président: Excellent. Merci.

Monsieur Fraser.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Monsieur Jarmyn, merci beaucoup de votre déclaration d'aujourd'hui, de votre service à notre pays et du bon travail que vous faites au nom des anciens combattants. Nous vous en sommes reconnaissants.

J'aimerais parler du service rapide du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je sais que l'objectif est de 16 semaines du début à la fin, à partir du moment où vous recevez le dossier. Je crois que vous avez mentionné que ce seuil a été respecté dans la grande majorité des causes. Je me demande si vous pouvez me donner une idée cependant du nombre de causes qui ne le respectent pas.

M. Thomas Jarmyn: C'est 4 % des causes, ce qui représente environ 125 dossiers. Je peux fournir une explication, je pense.

Nous avons 22 emplacements. La grande majorité de notre travail se fait dans six villes : Halifax, Charlottetown, Montréal, Québec, Ottawa et Edmonton. Il y a plusieurs endroits, dont Regina et North Bay, où il y a peu d'anciens combattants. Nous nous rendons à ces endroits, au besoin, mais il est parfois difficile de préparer un grand nombre de dossiers. Habituellement, c'est une semaine d'audiences, 18 causes, alors il est difficile de prévoir une semaine de travail. Ces causes prennent parfois un peu plus de temps avant qu'une audience soit fixée.

Nous offrons des services de vidéoconférence pour les anciens combattants dans ces régions s'ils veulent que leur cause soit entendue plus rapidement cependant.

• (1120)

M. Colin Fraser: Je suis de West Nova, en Nouvelle-Écosse. Si quelqu'un voulait que sa cause soit traitée plus rapidement et voulait se rendre à Halifax, il pourrait le faire. Autrement, il risque de devoir attendre plus longtemps.

M. Thomas Jarmyn: Non. En Nouvelle-Écosse, nous entendons seulement des causes à Halifax et à Sydney.

M. Colin Fraser: Je vois. D'accord.

M. Thomas Jarmyn: Des anciens combattants de Wolfville et de Kentville ont comparu dans le passé également.

M. Colin Fraser: Dans 4 % des causes, le seuil de 16 semaines n'est pas respecté. Je comprends la situation, et vous travaillez pour la corriger évidemment, mais pouvez-vous dire au Comité combien de temps il faut attendre avant qu'une décision soit rendue dans certaines causes?

M. Thomas Jarmyn: Habituellement, entre le moment où le dossier est prêt à être entendu... L'établissement du calendrier dépend aussi de la décision du représentant qui, dans certains cas, même si le dossier est prêt à être entendu, décide qu'il n'est pas prêt à être ajouté au calendrier. Nous comptons sur le Bureau de services juridiques des pensions, le BSJP, pour ajouter les dossiers au calendrier la semaine suivant la note indiquant que le dossier est prêt à être entendu. Une fois que les dossiers ont été signalés comme étant prêts à être entendus, nous organisons un comité. Disons qu'il y a 30 dossiers à Victoria. Le représentant doit choisir 18 dossiers à ajouter au calendrier. Parfois, l'ancien combattant concerné n'est pas disponible, parfois le dossier n'est pas tout à fait prêt ou il y a des améliorations à apporter. Il y a plusieurs facteurs qui influent sur cette décision. Très peu de dossiers prennent beaucoup plus de 100 jours.

M. Colin Fraser: Pour une raison ou pour une autre, ces dossiers complexes peuvent prendre un peu plus de temps avant d'être entendus par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). J'imagine également que le tribunal de première instance a, lui aussi,

pris un certain temps avant de rendre sa décision en raison de cette complexité. Est-ce vrai que les dossiers que vous traitez prennent plus de temps à se régler que dans un système normal?

M. Thomas Jarmyn: C'est difficile à dire. La raison pour laquelle je dis cela, c'est que dans notre système, il n'y a pas de limite de temps. Il m'arrive souvent de participer à des examens... Au début du mois de mai, j'ai participé à l'examen d'un dossier où le ministère avait rendu sa décision en 2004. L'ancien combattant n'avait rien fait par la suite. Le dossier était prêt à être entendu vers la fin 2015 et il a été ajouté au calendrier peu de temps après. Mais, au cours de la même semaine, j'ai examiné un dossier où l'ancien combattant avait présenté une demande de prestation en septembre 2015. Le ministère a rendu sa décision vers la fin 2015. Peu de temps après, le dossier a été signalé comme étant prêt à être entendu et nous l'avons examiné. Contrairement à un tribunal civil, il n'y a pas de limite de temps.

M. Colin Fraser: L'article 39 de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), fait référence au bénéfice du doute. J'ai également entendu parler du modèle fondé sur la présomption. Si je ne m'abuse, c'est la même chose, non? Y a-t-il une différence?

M. Thomas Jarmyn: Non, ce n'est pas vraiment la même chose. Selon le modèle fondé sur la présomption, si les conditions sont respectées, les prestations sont accordées. Le principe du bénéfice du doute est une façon d'évaluer la preuve, et conformément à la décision de la Cour fédérale d'appel, c'est ce que nous faisons. Il incombe toujours à l'ancien combattant de prouver son cas, mais au moment de décider s'il a bel et bien satisfait ce fardeau, nous lui accordons le bénéfice du doute.

M. Colin Fraser: Donc, il suffit qu'une seule personne sur le comité accepte l'appel pour que la demande soit approuvée?

M. Thomas Jarmyn: C'est une des façons dont le principe du bénéfice du doute est appliqué dans notre système, mais il s'applique aussi dans d'autres situations.

M. Colin Fraser: Mon collègue, M. Clarke, a soulevé une bonne question et j'aimerais y revenir. J'aimerais en connaître davantage sur la valeur jurisprudentielle. Une fois une décision rendue, les preuves sont-elles rassemblées et colligées quelque part pour permettre à d'autres anciens combattants qui se trouvent dans une situation semblables d'avoir une idée de la décision qui les attend de la part du ministère?

Le président: Je peux vous accorder 30 secondes pour répondre.

M. Thomas Jarmyn: Habituellement, les décisions que nous publions sur le site Web sont divisées en trois sections. La première donne un aperçu de la demande. La deuxième présente la preuve et les arguments de l'ancien combattant et du représentant. La troisième présente l'analyse de la demande et la justification derrière la conclusion ou la décision.

Le président: Madame Mathyssen, vous avez la parole.

Mme Irene Mathyssen (London—Fanshawe, NPD): J'aurais quelques questions délicates à vous poser au sujet du harcèlement sexuel dans les FAC et la façon dont le TACRA traite ces plaintes. Ces témoignages sont certainement bouleversants. Les femmes qui signalent ces incidents sont très vulnérables. J'aimerais savoir s'il y a des femmes aux comités. Comment établissez-vous la composition des comités? Tenez-vous compte des dossiers à examiner?

• (1125)

M. Thomas Jarmyn: Comme avec tous les tribunaux civils, la composition des comités est établie pour une semaine donnée. Lorsque j'établis la composition des comités, je ne choisis pas les dossiers que le comité devra examiner. Le comité est assigné à un endroit et il revient au représentant de choisir les dossiers à examiner.

Il y a, par contre, une exception à cette règle. Il arrive qu'il y ait un conflit d'intérêts avec un des membres du comité. Si je sais qu'un membre pourrait ne pas être impartial dans un dossier en raison de ses antécédents, je ne l'assignerai pas pour la semaine en question.

Tous nos membres ont reçu une formation sur la façon d'aborder ce genre de dossiers. J'ai examiné toutes sortes de dossiers, du harcèlement jusqu'à l'agression sexuelle, y compris l'admissibilité consécutive relative. Nous sommes conscients de la nature délicate de ces dossiers et nos membres ont reçu une formation d'appoint récemment sur la façon de traiter ces dossiers. Je suis convaincu que les demandeurs se sentent à l'aise de témoigner dans ce genre de dossiers. C'est d'ailleurs ce que nous révèlent nos sondages.

Mme Irene Mathysen: J'ai appris, dernièrement, que le TACRA a rejeté environ 19 dossiers d'agression sexuelle. Savez-vous combien de dossiers sont retenus, quelle est l'incidence sur les femmes concernées et ce qu'elles ont reçu comme indemnité?

M. Thomas Jarmyn: J'ignore à quels événements récents vous faites allusion ou qui vous a dit que 19 dossiers avaient été rejetés. Ce n'est pas clair. Règle générale, nous ne faisons pas un suivi des demandes en fonction du motif de celles-ci. Ce que nous cherchons à savoir, c'est si l'agression sexuelle est survenue pendant le service militaire et, conformément à la décision de la Cour fédérale d'appel dans l'affaire Cummings, si les FAC exerçaient un contrôle important sur les activités de l'ancien combattant au moment de l'agression.

Ce n'est pas toujours le cas. Je ne peux en dire davantage à ce sujet.

Mme Irene Mathysen: D'accord. Vous dites que vous ne faites pas un suivi des demandes. Cela ne vous inquiète pas? On entend parler de plus en plus de ce genre d'incidents, tant au sein des FAC qu'au sein de la GRC. À mon avis, il faudrait en savoir davantage sur ce genre d'incidents.

M. Thomas Jarmyn: D'abord, tout comme les tribunaux civils, le TACRA n'est pas un organisme opérationnel ou d'élaboration de politiques. J'ignore si le ministère des Anciens Combattants classe les demandes selon certaines catégories. Puisqu'il juge de l'admissibilité des demandes, il serait le mieux placé pour faire un suivi des dossiers. Il traite toutes les demandes, contrairement au TACRA qui ne traite qu'une petite partie des demandes présentées.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Le personnel du TACRA touche-t-il une prime au rendement? Si oui, pourriez-vous me dire quels sont les critères à respecter pour toucher cette prime, combien d'employés touchent cette prime et à combien s'élève la prime?

M. Thomas Jarmyn: Je n'ai pas les chiffres exacts. Je viens d'amorcer l'analyse pour l'année. Comme pour d'autres cadres de la fonction publique fédérale, certains employés touchent une prime au rendement. Il s'agit en fait d'une rémunération au rendement liée aux activités du tribunal, comme le respect des normes de service et l'adoption de diverses mesures pour intégrer la technologie dans nos activités. Les fonctionnaires concernés doivent signer une entente de rendement qui fait état de ces critères et la rémunération au rendement dépend du respect de ces critères.

Mme Irene Mathysen: D'accord. Vous ne vous inquiétez pas de la perspective des gens par rapport à ces primes?

• (1130)

M. Thomas Jarmyn: Non. La rémunération au rendement est liée à des objectifs établis, des critères observables associés aux activités du tribunal, comme le respect des normes de service ou l'amélioration des technologies que nous utilisons. Ce genre de critères est conforme à ce que l'on retrouve dans le reste de la fonction publique fédérale et cadre avec une organisation qui travaille constamment à améliorer ses services. C'est ce que je fais tous les jours.

Mme Irene Mathysen: D'accord. Merci.

Nous avons beaucoup parlé du fait que les décisions doivent être justes et équitables et aussi du bénéfice du doute. J'aimerais savoir si le TACRA fait l'objet d'une surveillance. Qui vous surveille? Qui s'assure que vos décisions sont bel et bien justes et équitables? Quel est votre point de référence?

Le président: Je suis désolé, mais il vous reste environ 30 secondes pour répondre.

M. Thomas Jarmyn: Deux personnes ou plutôt deux groupes nous surveillent : vous et le public en général — c'est la raison pour laquelle nous publions nos décisions — et la Cour fédérale.

Je suis convaincu qu'au cours des cinq dernières années, nous avons fait des progrès importants pour améliorer la qualité de notre travail. Tous les jours je me demande si nous sommes plus efficaces qu'hier et je me demande comment faire mieux demain.

Le président: J'aimerais avoir une précision au sujet des primes. Qui prend la décision de les verser? Est-ce le conseil après avoir évalué le rendement des employés concernés?

M. Thomas Jarmyn: Cette décision revient au président, en tant que chef de la direction.

Le président: Cette décision lui revient à lui seul, ou est-ce une décision du conseil?

M. Thomas Jarmyn: C'est la décision du président.

Le président: Mais, avec l'aide du conseil d'administration.

M. Thomas Jarmyn: Non.

Le président: D'accord. Merci.

Madame Romanado, vous avez la parole.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): Merci beaucoup d'avoir accepté notre invitation et de servir le Canada.

Pour revenir à la question de ma collègue, Mme Mathysen, de qui relevez-vous?

M. Thomas Jarmyn: Je relève du Parlement, par l'entremise du ministère des Anciens Combattants.

Mme Sherry Romanado: Avez-vous l'intention de réduire le délai de 16 semaines? Vous avez parlé du délai entre la réception du dossier et sa conclusion, mais vous n'avez pas dit si vous aviez l'intention de réduire ce délai de 16 à, disons, 10 semaines.

M. Thomas Jarmyn: Sur le plan pratique, je ne crois pas que ce soit possible. Par exemple, nous avons des comités qui alternent d'une semaine à l'autre entre Montréal et Québec. Nous tenons plusieurs séances par mois à Ottawa. Ce sont les régions les plus occupées pour nous.

Je ne crois pas, sur le plan pratique, qu'il soit possible d'écourter ce délai. Cela dit, nous apportons des ajustements au processus pour les demandeurs, tant en ce qui a trait à la circulation des dossiers qu'à la prise de décisions, des ajustements qui pourraient accélérer l'ensemble du processus.

Vous comprendrez que, pour le moment, nous faisons parvenir par messenger un énoncé de cas aux comités dans les régions éloignées. Les documents restent quelques jours entre les mains des comités jusqu'à l'examen. Après l'examen, une décision est rendue sur place et nous est retournée par messenger. Un document est ensuite préparé et envoyé de nouveau par messenger. Donc, je dirais que l'on perd entre cinq et sept jours en raison des envois par messenger. J'espère que nous pourrions réduire cette perte de temps.

Cette année, nous allons amorcer un projet pilote pour mettre à l'essai un nouveau processus. Si c'est réussi, nous espérons mettre en oeuvre ce nouveau processus en 2017. Je ne veux pas précipiter les choses et nuire au service actuel.

Mme Sherry Romanado: Je suis désolée de vous interrompre, mais je ne veux pas manquer de temps. J'ai beaucoup de questions à vous poser.

Je veux m'assurer d'avoir bien compris. Disons qu'un ancien combattant se présente à un des bureaux du MAC, qu'il présente une demande de prestation, qu'il suit tout le processus et que, malheureusement, sa demande est rejetée. Le ministère dresse alors une liste des preuves fournies par l'ancien combattant, rapporte ce qu'il a dit et souligne les incompatibilités dans la demande. Vous recevez toute cette information, tout bien ficelée. Vous avez parlé de votre liste de vérification des décisions.

À partir de ce moment, le processus prend 16 semaines, si tout va bien. Vous dites que le Tribunal infirme habituellement 50 % des décisions du ministère, et que dans près de 81 % des cas, c'est en raison de nouvelles preuves fournies ou du témoignage de l'ancien combattant.

Pourquoi ne pas mettre en place un système où l'on remettrait à l'ancien combattant, dès qu'il se présente à un des bureaux du ministère, une liste des critères à respecter? Par exemple, si vous avez des problèmes d'arthrose, vous devez fournir une note de votre médecin précisant X, Y et Z, ou vous devez fournir ceci ou cela.

Si j'ai bien compris, le problème, c'est qu'il peut s'écouler environ 32 semaines entre le moment où l'ancien combattant se présente à un des bureaux du ministère jusqu'à ce que la décision soit infirmée et cette décision n'est pas rétroactive. Pendant ce temps, l'ancien combattant ne reçoit aucune prestation. Il n'existe aucun incitatif. Personne ne propose de rendre les décisions rétroactives, personne n'admet qu'une erreur a été commise ou qu'on n'a pas demandé les bons documents.

Comment l'ancien combattant est-il censé savoir qu'il doit fournir X, Y et Z? Les demandeurs sont des gens malades ou blessés. Comment sont-ils censés savoir quelles informations fournir? Qui s'assure que les décisions sont rendues suffisamment tôt pour

permettre à ces gens de recevoir les soins et les prestations dont ils ont besoin? Pourriez-vous nous donner des détails à ce sujet?

• (1135)

M. Thomas Jarmyn: Les lignes de conduite relatives à l'admissibilité aux services que le ministère des Anciens Combattants prépare répondent en fait aux questions que vous avez soulevées. Les arbitres du premier niveau ont ces lignes de conduite. Le public y a également accès sur Internet.

Les arbitres posent en réalité ce genre de questions — c'est du moins ce que je comprends, et je sors un peu de mon domaine de compétence. À ma connaissance, aussi, les arbitres ont comme directive de parler à l'ancien combattant, de lui poser ce genre de questions et de parcourir le dossier une dernière fois avant de conclure à un refus.

Une fois qu'ils prennent cette décision, il n'y a pas vraiment de liste de vérification. On rédige une lettre qui énonce, souvent sous forme de liste, les faits qui ont été examinés et les lacunes trouvées. En règle générale, l'arbitre aura déjà à ce moment-là demandé à l'ancien combattant s'il a la preuve, les documents. La décision est alors rendue, et elle devient officielle.

L'ancien combattant ne s'adresse alors pas directement à nous. Habituellement, ce qui se produit, c'est qu'il va au Bureau de services juridiques des pensions avec sa lettre et leur demande ce qu'il doit faire. Il va voir un médecin, obtient des preuves, etc. C'est une fois que ce processus est terminé qu'il s'adresse à nous. En général, le Bureau de services juridiques des pensions l'aiguille vers nous.

Mme Sherry Romanado: Vous voyez que vous mettez l'accent sur les anciens combattants malades ou blessés, et que personne ne dit : « Un instant. Voyons si nous pouvons regarder tout cela ensemble. » Ils vous apportent les preuves ou les témoignages à un moment donné, parce que 50 % des décisions sont infirmées.

M. Thomas Jarmyn: Ce que je comprends, c'est que les arbitres posent ces questions avant de rendre une décision. Il y a un arbitre qui intervient.

D'après ce que je comprends — et je pense que le ministère pourrait mieux éclaircir cela que moi —, avant que l'arbitre rende une décision, il appelle l'ancien combattant et lui pose ces questions. Il le fait avant de trancher.

Mme Sherry Romanado: Me reste-t-il du temps? Je ne vais pas poser une question si je n'ai que 20 secondes.

Le président: Vous allez avoir un deuxième tour.

Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Merci à nos témoins. L'information que vous nous donnez est très utile.

Comme vous le savez, nous examinons la prestation des services. L'une des choses que j'ai trouvées intéressantes, dans votre témoignage d'aujourd'hui, c'est quand vous parliez de la rétroaction que vous obtenez grâce au sondage de départ. Les données sur les anciens combattants qui étaient satisfaits du service fourni étaient vraiment excellentes.

Avez-vous une ventilation indiquant le nombre de personnes dont les demandes ont été acceptées par rapport au nombre de personnes dont les demandes ont été rejetées?

M. Thomas Jarmyn: Après l'examen, au cours de la dernière année, 52 % des participants ont reçu des services supplémentaires ou des services plus étendus après avoir fait appel au Tribunal. L'enquête porte sur la population ayant demandé une révision. Cependant, les questions ont été posées avant que la décision soit rendue. On leur pose ces questions peu de temps après leur audience, au sujet de leur expérience du processus.

Mme Alaina Lockhart: Ce n'est pas une entrevue de départ réalisée après que la décision est rendue, alors.

M. Thomas Jarmyn: Non.

Mme Alaina Lockhart: Je trouve que ce serait utile.

M. Thomas Jarmyn: Nous avons discuté de cela, mais la question est-elle de savoir si un processus est jugé équitable en fonction de son résultat ou en fonction de notre perception du processus avant de savoir si la demande est acceptée ou rejetée?

Mme Alaina Lockhart: Je comprends pourquoi vous le faites avant, mais je pense qu'il pourrait être utile de le faire après que la décision est rendue aussi.

Vous avez aussi mentionné que ce n'est pas un questionnaire auquel on répond par oui ou par non et que le répondant peut donner de la rétroaction. C'est bien le cas?

M. Thomas Jarmyn: Oui.

Mme Alaina Lockhart: Est-ce qu'on a relevé des thèmes dans ces parties réservées à la rétroaction? Des choses qui reviennent? Vous dites que vous vous en servez pour apporter des améliorations, alors...

M. Thomas Jarmyn: Oui. L'une des choses qui reviennent est l'occasion de relater leur histoire, l'importance que les gens accordent à la possibilité de raconter leur histoire dans leurs propres mots.

Bien des gens ont dit : « Eh bien, je ne savais pas qu'on me donnerait la chance de faire des observations finales. » Nous avons donc modifié le matériel que nous leur fournissons avant l'audience pour leur dire qu'ils auront l'occasion, à la fin de l'audience, de faire les observations finales qu'ils souhaitent.

Certains anciens combattants préparent des documents, une déclaration, alors que d'autres tiennent simplement des propos qui viennent du cœur, sans préparation, et d'autres encore ne disent rien. Certains sont simplement satisfaits de la façon dont l'avocat a présenté leur dossier. Les améliorations aux documents préalables à l'audience font partie des choses que nous avons faites à la suite de cela.

• (1140)

Mme Alaina Lockhart: Est-ce qu'il y a un format ou une norme pour la présentation de cette information au ministre?

M. Thomas Jarmyn: Nous en faisons état dans notre rapport annuel. Nous allons en préparer un nouveau dans six à huit semaines, et il y aura de l'information sur notre sondage de 2015 et sur certains des thèmes généraux.

Mme Alaina Lockhart: Est-ce que cela va comprendre des statistiques, ainsi que des observations écrites?

M. Thomas Jarmyn: Oui.

Mme Alaina Lockhart: À votre point de vue — et cela est aussi lié à ce que Mme Romanado disait —, est-ce que les observations

que vous recevez après l'examen peuvent servir à améliorer le processus d'examen, ce qui nous permettrait de réduire le nombre de cas dont le Tribunal est saisi? Est-ce qu'il y a un mécanisme qui permet d'utiliser l'information pour améliorer les étapes antérieures du processus?

M. Thomas Jarmyn: Je ne sais pas ce que le ministère des Anciens Combattants fait pour sonder ses demandeurs ou mener des examens. Quand une décision est infirmée, nous demandons aux membres de préciser la raison. Nous communiquons régulièrement cette information au ministère. En ce moment, le ministère accorde des prestations en réponse à environ 85 % des demandes qui sont faites, alors ce sont 15 % des demandes qui seraient admissibles et dont le Tribunal pourrait être saisi. Le Tribunal est saisi de la moitié de cela, sur une base régulière.

Mme Alaina Lockhart: Combien me reste-t-il de temps?

Le président: Vous avez deux minutes.

Mme Alaina Lockhart: Très bien.

J'aimerais revenir sur certaines de vos observations qui m'ont un peu surprise, au sujet des personnes qui se sont dites satisfaites d'avoir l'occasion de relater leur histoire. D'anciens combattants nous disent à quel point ils trouvent frustrant de devoir répéter constamment leur histoire, en particulier ceux qui souffrent de l'ESPT. Quel est le raisonnement derrière cela? Pourquoi sont-ils contents de relater leur histoire maintenant, à ce point de l'ensemble du processus? Cela semble aller à l'encontre d'autres témoignages que nous avons entendus.

M. Thomas Jarmyn: Je crois que la différence entre l'étape dont je parle et l'étape précédente, c'est qu'ils sont effectivement assis dans une pièce avec d'autres personnes qui les regardent en face et qui leur parlent, plutôt que de parler au téléphone ou de rédiger une déclaration ou un message par courriel. L'autre chose sur laquelle je vais aussi revenir, c'est qu'il y a eu une évolution particulière. Le Tribunal dont les gens parlent et qui existait vers 2004 ou 2005 ne ressemble en rien au Tribunal dont je fais partie en ce moment. Vers 2012, je crois, l'organisation a subi de très importants changements et les processus ont été grandement améliorés à la suite des observations du Comité et de l'ombudsman des vétérans. Je crois qu'il s'agit maintenant d'une organisation différente, alors je me demande un peu dans quelle mesure certains commentaires découlent d'expériences vécues principalement avant les réformes de 2011-2012.

Mme Alaina Lockhart: Je pense que toute cette information est très bonne pour l'étude sur la prestation des services, en particulier l'aspect relatif à la touche personnelle. Nous parlons de façons dont nous pouvons améliorer l'ensemble du processus, et cela revient constamment, l'importance de la touche personnelle.

Le président: Monsieur Kitchen, c'est à vous.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Je vais poser quelques questions et essayer de comprendre un peu mieux votre processus d'examen et la composition du Tribunal.

Pouvez-vous nous dire quels sont les pourcentages d'examens médicaux — musculo-squelettiques, physiques ou psychiatriques? Pouvez-vous nous donner les pourcentages?

M. Thomas Jarmyn: Je pense que je peux procéder par élimination. L'ESPT se situe au sixième rang et représente environ 8 % de notre travail. Les troubles dépressifs majeurs arrivent au septième rang et représentent probablement 5 % ou 6 % du travail. Je dirais que pour plus de 80 % des cas, il s'agit de troubles physiques — j'inclus la perte de l'ouïe dans cela —, les acouphènes, l'apnée du sommeil, l'arthrose, ce genre de choses.

• (1145)

M. Robert Kitchen: Corrigez-moi si je me trompe. Vous avez dit que quand quelqu'un fait l'objet d'un examen... Par exemple, vous avez précédemment donné l'exemple d'une personne qui fait initialement une demande. L'évaluation donne un degré d'invalidité de 20 %, alors que la personne pense qu'il devrait être de 30 %. La personne revient et vous fait une demande. D'après ce que je comprends, deux personnes examineraient ce processus. C'est juste?

M. Thomas Jarmyn: Oui.

M. Robert Kitchen: Vous avez dit que parmi les membres du Tribunal, il y en a 13 qui ont des antécédents dans l'armée, la police ou les services de santé. Si quelqu'un arrive avec un acouphène ou avec une blessure physique, comment cette personne peut-elle avoir l'impression que l'on porte à son problème l'attention nécessaire quand les deux personnes en face d'elle ont servi dans la police, mais n'ont pas du tout de connaissances médicales?

M. Thomas Jarmyn: Nous ne répondons pas à une question médicale. Tout cela est administré au moyen d'un instrument qu'on appelle la « table des invalidités ». C'est un instrument réglementaire qui dit en gros, objectivement, que si tel ou tel critère est satisfait, vous avez droit à un certain degré d'invalidité.

Je vais vous donner un exemple. J'y vais de mémoire, alors je pourrais ne pas être très exact. Pour mon affection d'un genou, si j'ai de la douleur régulièrement pendant toute la journée, j'obtiens une cote de déficience médicale de 4. Si mes mouvements sont restreints de plus de 10 degrés, je crois que la cote de déficience médicale est de 9. Il y a ensuite des degrés d'instabilité qui sont plus élevés que cela.

Nous ne faisons pas un examen médical. Un médecin a déjà examiné l'ancien combattant. Il a déjà répondu à ces questions sur l'amplitude des mouvements, la présence de douleur, la nature du médicament, etc. Tout cela a initialement été transmis à l'arbitre du ministère, qui a examiné l'information médicale en regard de la table et en est arrivé à une conclusion. L'ancien combattant est manifestement insatisfait de cette conclusion, alors il en saisit le Tribunal et dit que compte tenu de telle ou telle preuve, le ministère s'est trompé parce que c'est tel autre degré d'invalidité qui s'applique.

M. Robert Kitchen: Pouvez-vous me dire quelles compétences doivent posséder les gens qui font les évaluations de santé?

M. Thomas Jarmyn: Ce sont des médecins.

M. Robert Kitchen: Quelle sorte de médecin?

M. Thomas Jarmyn: Je n'en suis pas certain...

M. Robert Kitchen: Avez-vous des normes à respecter? En avez-vous établi?

M. Thomas Jarmyn: S'il s'agit de troubles particuliers... S'il s'agit de troubles neurologiques, l'évaluation sera confiée à un neurologue, mais en général, les maladies musculosquelettiques sont évaluées par des omnipraticiens.

M. Robert Kitchen: D'accord. Alors, à moins qu'il soit question de troubles neurologiques, on ne précise pas nécessairement que des spécialistes doivent intervenir.

M. Thomas Jarmyn: Eh bien, il y a les cardiologues...

M. Robert Kitchen: D'accord.

M. Thomas Jarmyn: Certains domaines médicaux requièrent une expertise particulière, je pense notamment à la psychiatrie, à la neurologie et à la cardiologie, tandis que d'autres troubles médicaux peuvent être évalués par des omnipraticiens.

M. Robert Kitchen: Quel pourcentage de ces décisions s'appuient sur l'avis de spécialistes? Je précise que j'ai été consultant dans ce domaine pendant quelques années.

M. Thomas Jarmyn: Je ne sais pas. Nous utilisons les données qui nous sont fournies. Une des questions que nous posons concernant les évaluations, mais aussi concernant les données médicales en général, c'est si la personne qui a effectué l'évaluation a les compétences voulues pour tirer les conclusions qu'elle a soumise. C'est une question que pose le comité d'examen.

M. Robert Kitchen: Les normes d'invalidité sont donc essentiellement établies par le Tribunal. Ou sont-elles plutôt prédéterminées? Sont-elles fournies aux deux personnes qui se présentent?

M. Thomas Jarmyn: La table des invalidités est un instrument réglementaire qui est adopté en fonction de la Nouvelle Charte des anciens combattants ou de la Loi sur les pensions. Actuellement, c'est la table de 2006 qui est suivie. Elle a été promulguée dans le cadre du processus réglementaire normal, et nous sommes tenus par la loi de l'appliquer.

Le président: Monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): J'aimerais revenir sur certaines des choses mentionnées par M. Kitchen. Nous sommes tous les deux des fournisseurs de soins de santé, alors nos questions se rejoignent.

Je voulais avoir des précisions concernant la composition du Tribunal. Vous avez dit qu'un omnipraticien ne ferait pas... Supposons qu'il s'agit d'un cas médical, et que la demande de prestations d'invalidité a été refusée. Est-ce que des médecins ou des omnipraticiens participent au processus d'examen qui suit pour déterminer si la demande était admissible ou non? Est-ce que cela fait partie du processus du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)?

• (1150)

M. Thomas Jarmyn: Non, pas au tribunal de révision et d'appel.

Normalement, la personne soumet une demande de prestations. Elle est examinée par un médecin désigné par le ministère, qui remplit un questionnaire médical détaillant les symptômes. Ces renseignements, et le dossier médical de la personne, sont remis à un arbitre, qui décidera si elle est admissible aux prestations. Le dossier est ensuite transmis à l'ancien combattant et à son représentant, qui détermine si d'autres données devraient ou non être recueillies. C'est le Tribunal qui est alors saisi de la question et qui doit entendre la cause et rendre une décision.

M. Doug Eyolfson: Juste pour que ce soit bien clair — et je suis désolé si j'ai l'air de me répéter —, si un médecin a examiné l'ancien combattant et qu'il a conclu qu'il y avait invalidité, et que la demande a été rejetée, il n'y aura pas de médecin qui participera au processus d'appel.

M. Thomas Jarmyn: Non, parce qu'il ne s'agit pas de questions de nature médicale. Il s'agit de déterminer si le diagnostic est valide ou non. Si un médecin a posé un diagnostic et qu'il est étayé par le dossier, il va presque inévitablement être maintenu.

M. Doug Eyolfson: Très bien.

Vous avez dit que très souvent, de nouveaux renseignements étaient soumis dans les processus d'appel. Nous savons que le transfert des dossiers médicaux ne se fait pas sans heurt entre le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants. Le Tribunal est souvent appelé à examiner des dossiers médicaux.

S'il y avait un système de dossiers médicaux électroniques, est-ce que cela contribuerait à rationaliser votre processus?

M. Thomas Jarmyn: D'après ce que j'ai compris, et selon ce que je vois régulièrement, le ministère de la Défense nationale a entamé la transition vers un système électronique de tenue des dossiers.

Souvent, c'est que nous devons examiner de vieux dossiers qui datent des années 1970 et 1980, comme ceux de mon service, où tout est encore conservé sur papier. Ces documents doivent être numérisés avant leur transfert. Quand le dossier nous arrive, je suis persuadé qu'en règle générale, nous avons la totalité des renseignements médicaux conservés par le service de la personne concernée.

M. Doug Eyolfson: Y a-t-il un temps limite pour présenter de nouveaux renseignements au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) lorsqu'une demande de prestations a été rejetée? Il arrive qu'on obtienne de nouveaux renseignements bien plus tard.

M. Thomas Jarmyn: Il n'y a absolument pas de temps limite à cet égard.

M. Doug Eyolfson: Lorsqu'une demande est refusée et que le processus de révision et d'appel mène à la même conclusion, y a-t-il d'autres options offertes à la personne déboutée?

M. Thomas Jarmyn: Deux options sont offertes. La personne peut demander une révision judiciaire à la Cour fédérale. Elle peut aussi recourir au processus de réexamen du Tribunal. Les anciens combattants dont la demande de prestations a été rejetée en appel ont le droit de recourir de manière illimitée à ce processus afin que la demande soit réexaminée. C'est le cas lorsqu'il y a de nouveaux renseignements à présenter, ou qu'il y a eu des erreurs de fait ou des erreurs de droit, et ces critères ont été établis par la Cour fédérale. Ils peuvent recourir à ce processus autant de fois qu'il le faut.

M. Doug Eyolfson: Je n'ai pas d'autre question pour le moment. Merci.

Le président: Monsieur Clarke.

[Français]

M. Alupa Clarke: Monsieur Jarmyn, comment sont sélectionnés les candidats aux postes de juges au sein de votre tribunal?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Je ne sais pas, parce que le gouvernement révisé actuellement son processus, mais je peux vous parler du processus précédent.

Les critères d'admissibilité s'appuient sur certains types d'expérience et d'antécédents, que ce soit dans le domaine militaire ou celui de l'arbitrage. Le candidat soumet sa candidature au Tribunal, qui l'évalue en fonction de ces critères. Si son dossier satisfait aux critères établis, le candidat sera appelé à faire un examen écrit, qui permettra entre autres d'évaluer sa capacité à interpréter une loi et à rédiger son argumentation avec concision. S'il réussit l'examen, il est

convoqué à une entrevue menée par le président ou le vice-président, un juge de la Cour suprême à la retraite, un conseiller en RH, généralement, et parfois un autre membre du Tribunal. S'il est retenu après l'entrevue, le candidat sera ajouté au bassin de candidats potentiels.

• (1155)

[Français]

M. Alupa Clarke: Approximativement, quelle proportion de vos membres ont des antécédents militaires?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Je crois qu'environ neuf sur 20 ont des antécédents militaires. Non, pardon, c'est sept sur 20; quatre ont de l'expérience dans les forces policières.

[Français]

M. Alupa Clarke: J'ai lu dans le document produit par ce comité que depuis 2011-2012, vous obtenez des crédits budgétaires du Parlement, ce qui renforce votre indépendance.

Qui a pris la décision de vous allouer des crédits budgétaires?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Nous sommes devenus un organisme indépendant, et c'est à ce moment que nous avons commencé à avoir nos propres crédits parlementaires, comme vous l'avez mentionné. Notre budget a été relativement stable au cours de ces cinq années. Nous devons bien sûr respecter nos obligations découlant des conventions collectives, mais nous avons été en mesure de maintenir un budget relativement stable et d'assurer une bonne prestation de services depuis ce temps.

[Français]

M. Alupa Clarke: En 2011-2012, le gouvernement a décidé de vous donner des crédits budgétaires pour que le tribunal soit davantage indépendant, n'est-ce pas?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Je ne sais pas exactement ce qui a motivé cette décision. Plusieurs petits organismes sont devenus indépendants pendant cette période. Nous avions une certaine indépendance avant cela, mais nous le sommes devenus au sens propre du terme à ce moment-là.

[Français]

M. Alupa Clarke: Vous dites que nous pouvons consulter les décisions qui ont été prises. Est-il possible de voir le nom des anciens combattants?

[Traduction]

M. Thomas Jarmyn: Oui. C'est l'Institut canadien d'information juridique. Toutes nos décisions y sont publiées. La Cour de l'Alberta ne publie pas ses propres décisions; elle les envoie au CanLII. Nous avons adopté ce modèle.

Nous faisons deux autres choses. Nous publions nos décisions de la Cour fédérale sur notre propre site Web, et nous désignons certaines décisions que nous jugeons dignes de mention. Nous les affichons aussi sur notre site Web. Ce sont des décisions que nous estimons dignes d'intérêt, car elles devraient guider l'examen des comités. Ces dossiers ont tous quelque chose d'unique.

M. Alupa Clarke: Pouvons-nous aussi consulter les décisions négatives?

M. Thomas Jarmyn: Tout y est.

M. Alupa Clarke: Est-ce que le nom de l'ancien combattant s'y trouve aussi?

M. Thomas Jarmyn: Non.

M. Alupa Clarke: D'accord, très bien.

M. Thomas Jarmyn: Nous avons anonymisé toutes les décisions publiées. Nous suivons le principe de la publicité des débats judiciaires. Selon certains, nous ne devrions pas, strictement parlant, anonymiser les décisions.

Je pense comme le commissaire à la vie privée, c'est-à-dire que les tribunaux devraient pouvoir le faire. Je pense aussi que nous avons affaire à des gens — certains sont des agents de la GRC qui côtoient le monde du crime organisé, et d'autres doivent composer avec différents contextes de sécurité —, et que cette information ne devrait pas servir à évaluer nos activités.

M. Alupa Clarke: Je vais conclure sur cette question ou observation.

On dit que 10 % des 30 000 décisions rendues par ACC vont au Tribunal, et que sur ces 10 % de décisions contestées, la moitié sont modifiées par votre tribunal. Cela signifie que vous estimez que 50 %, la moitié des décisions rendues par le ministère, sont erronées.

M. Thomas Jarmyn: Non, ce n'est pas le cas.

En gros, et cela varie d'une année à l'autre, le ministère a accordé des prestations pour 85 % des 30 000 demandes. Donc, si 15 % des demandes ont été rejetées, selon mon calcul, cela équivaut à 4 500 demandes. Environ 10 % de ces demandes nous ont été confiées; c'est donc 2 500 demandes d'examen et 800 demandes d'appel. Nous avons accueilli favorablement à peu près la moitié de ces demandes, alors en tout, il est question de 1 600 décisions.

Le président: Madame Mathysen, vous avez trois minutes. Nous allons ensuite faire une pause de 5 minutes avant de passer à la deuxième série de questions.

• (1200)

Mme Irene Mathysen: Je voulais avoir quelques précisions à propos de ce que disait M. Eyolfson. Vous avez dit que si un appel était rejeté, deux recours étaient offerts. Il y a le processus de réexamen du Tribunal, applicable s'il y a de nouveaux éléments de preuve à présenter, et il n'y a pas de temps limite pour y recourir. Il y a aussi la Cour fédérale.

Ce qui me préoccupe avec l'option de la Cour fédérale, c'est que cela occasionne du stress émotionnel et des coûts. Savez-vous si des anciens combattants renoncent carrément à faire appel à la Cour fédérale parce qu'ils n'en ont pas les moyens?

M. Thomas Jarmyn: Non, je ne le sais pas. Ils peuvent aussi demander un réexamen au Tribunal, et certains le font — 87 personnes l'ont fait l'an passé.

Mme Irene Mathysen: Pour ce qui est du processus, l'ancien combattant qui va en processus de révision et ensuite d'appel du Tribunal est accompagné par le Bureau de services juridiques des pensions. Est-ce le même représentant à chaque niveau, c'est-à-dire au processus de révision et au processus d'appel, ou est-ce qu'il s'agit d'un représentant différent chaque fois?

M. Thomas Jarmyn: C'est une question de gestion interne au Bureau des services juridiques des pensions. Il arrive que ce soit le même représentant, mais probablement dans la majorité des cas, il y

a un représentant au processus de révision et un autre au processus d'appel; cette décision revient au bureau.

Mme Irene Mathysen: Mais il ne peut représenter l'ancien combattant devant la Cour fédérale. C'est une décision que prend par lui-même l'ancien combattant, et c'est lui qui doit assumer les coûts associés à la demande d'appel.

M. Thomas Jarmyn: Je crois. Cela ne fait pas partie de mon mandat.

Le président: Nous allons faire une pause de cinq minutes avant d'entamer la deuxième série de questions.

• (1200)

_____ (Pause) _____

• (1210)

Le président: La séance reprend.

Monsieur Kitchen, vous avez six minutes.

M. Robert Kitchen: Nous devons entre autres nous pencher sur les services et tenter de déterminer quelle est la meilleure façon de les dispenser. Je vais revenir brièvement sur ce que disait Mme Romanado.

Vous avez mentionné que le dossier allait quelque part, on l'examine, on vous le renvoie, puis il revient à l'endroit précédent pour une autre évaluation. J'entends qu'il faut attendre des semaines; le dossier arrive par messenger, ce qui prend quelques jours, et il faut encore compter quelques jours pour l'évaluation, puis on le renvoie encore par messenger. Au bout du compte, les délais s'accumulent et cela allonge le temps de traitement.

Vous avez également indiqué qu'on accordait des primes au rendement, selon la rapidité du service. Je ne vois pas le lien entre les deux. Les délais sont interminables, et tout se fait par papier et messenger. À mon sens, un meilleur rendement devrait passer par l'utilisation des technologies modernes, de façon à raccourcir le processus. Pourriez-vous nous faire part de vos commentaires là-dessus, s'il vous plaît?

M. Thomas Jarmyn: En ce qui concerne le travail du Tribunal, les messagers n'ont pas les dossiers entre les mains pendant des semaines. Cela se fait dans la journée. Si 16 semaines représentent 102 jours, et si je peux en récupérer quatre ou cinq, cela équivaut à 5 % de mon temps. C'est ce que nous essayons de faire. Et nous avons recours à l'informatique. Nous utilisons assez bien la technologie. Toutes nos ressources sont informatisées. Une bonne partie de notre formation mensuelle est offerte par webinaires et des outils semblables.

Il est possible de gagner en efficacité, mais il faut aussi prendre le temps de bien préparer les dossiers. Les membres du Tribunal doivent avoir assez de temps pour examiner ces documents. Par exemple, lors de la dernière semaine d'audience à laquelle j'ai siégé, il y avait un document de 500 pages à réviser. Et ce n'était que pour un des 19 dossiers qui m'avaient été soumis cette semaine-là. J'ai dû rédiger la décision, ce que je suis tenu de faire, mais cela a tout de même été moins long que la norme de service en question.

Je pense qu'il y a des améliorations à faire concernant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je vais continuer à tenter d'obtenir le plus de jours possible à cet égard. Je ne vois pas vraiment comment on pourrait raccourcir le délai de 16 semaines qui sépare le moment où le dossier est noté comme prêt à inscrire au calendrier et le prononcé de la décision, sans compter l'audience entre les deux.

M. Robert Kitchen: Avez-vous vérifié pour quel pourcentage des dossiers l'audience avait été prolongée en raison de la perte de documents lors de la livraison?

M. Thomas Jarmyn: Nous ne perdons pas de documents.

M. Robert Kitchen: Il n'y a jamais eu de retard pour cette raison?

M. Thomas Jarmyn: Non.

M. Robert Kitchen: D'accord, c'est bien.

Vous avez parlé des décisions que vous rendez, et de l'analyse de ces décisions. Avez-vous tenu compte de toutes les décisions que vous avez rendues? Si on prend cela sous un angle scientifique, êtes-vous en mesure de nous dire, en pourcentage, quelle est la moyenne, la médiane, le type de dossier le plus courant ou le nombre de microtraumatismes répétés?

M. Thomas Jarmyn: Pas vraiment, parce que nous ne voyons qu'une petite partie des maladies qui font l'objet des demandes présentées au ministère. Le ministère serait probablement mieux placé pour vous donner des données scientifiques à ce sujet, parce qu'il examine la totalité des 30 000 demandes soumises et a un meilleur portrait de l'ensemble de la situation.

● (1215)

M. Robert Kitchen: Pensez-vous que cela pourrait aider les anciens combattants de savoir que ce genre de blessures n'est pas vraiment admissible... et où pourraient-ils trouver cette information?

M. Thomas Jarmyn: Les microtraumatismes répétés... Je ne crois pas qu'il y ait un type de blessure qui, par définition, empêcherait une personne d'être admissible au bénéfice des prestations. On doit évidemment se pencher sur les faits en cause. Si une personne a eu un accident de voiture qui n'était pas lié à son service, à ce moment-là, elle ne serait pas admissible. Toutefois, si une personne a subi un accident de voiture dans le cadre de ses fonctions militaires, elle aurait droit à une indemnité.

M. Robert Kitchen: Supposons qu'un soldat conduit un char d'assaut à longueur de journée. Il s'y trouve très à l'étroit et, en raison du terrain accidenté et de la mauvaise suspension du véhicule, même s'il porte un casque, il rebondit et se cogne la tête partout. Si, par la suite, cet homme est victime d'un accident de voiture, comment allez-vous déterminer si son arthrose est liée à son travail ou à son accident de voiture?

M. Thomas Jarmyn: Je dirais que tout n'est pas noir ou blanc. Sans évoquer de cas précis, je crois qu'un comité pourrait établir que son travail est en partie à l'origine de son arthrose. En réalité, nous souffrons tous d'arthrose — cela fait partie de la vie —, mais il faut déterminer dans quelle mesure son service militaire a contribué à son problème de santé.

M. Robert Kitchen: Qu'entendez-vous par comité?

M. Thomas Jarmyn: Je parle du comité qui va tenir l'audience.

M. Robert Kitchen: Ce sont les deux membres du Tribunal qui vont entendre la cause?

M. Thomas Jarmyn: Oui, ou il peut s'agir du comité d'appel.

M. Robert Kitchen: Je vais maintenant revenir à ma première question. Si, parmi les deux membres du comité qui entendent la cause, aucun n'a reçu de formation médicale ou n'est formé à cet effet, comment vont-ils s'y prendre pour rendre une décision?

M. Thomas Jarmyn: Ils vont prendre une décision selon les faits présentés. Ils ne vont pas poser un diagnostic. Le diagnostic d'arthrose aura déjà été établi. On leur demande plutôt d'évaluer les preuves qui se trouvent devant eux, comme le ferait un juge dans

n'importe quel autre tribunal afin de déterminer si la maladie peut être liée totalement ou en partie au service militaire, ou si elle n'y est pas du tout liée.

Ces personnes se conforment également aux lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension, qui définissent les critères pour déterminer si l'arthrose peut avoir été causée par une accumulation de microtraumatismes. Par exemple, on peut prouver que si une personne a accompli une telle chose pendant un tel nombre d'heures au cours d'une telle période de temps, cela peut avoir un lien avec le service.

Le président: Monsieur Vandal, vous avez six minutes. Vous avez dit que vous souhaitiez partager votre temps, mais n'oubliez pas que le temps passe vite.

M. Dan Vandal (Saint-Boniface—Saint-Vital, Lib.): Tout d'abord, je suis désolé d'avoir été en retard. J'étais à une réunion du Comité du patrimoine, et la séance s'est prolongée.

Monsieur Jarmyn, tout d'abord, je vous remercie pour votre engagement envers le pays. Si je ne me trompe pas, vous êtes le président du TACRA?

M. Thomas Jarmyn: Le président intérimaire.

M. Dan Vandal: Depuis combien de temps êtes-vous le président intérimaire?

M. Thomas Jarmyn: Depuis avril de l'année dernière.

M. Dan Vandal: En 2014-2015, la Cour fédérale a ordonné au Tribunal de réexaminer deux des quatre décisions qui lui ont été renvoyées et, historiquement, la cour a ordonné ce réexamen dans plus de 65 % des décisions qui lui ont été soumises. Comment expliquez-vous que la Cour fédérale infirme les décisions d'appel dans une proportion si importante?

M. Thomas Jarmyn: Comme je l'ai dit, les réformes de 2011-2012 ont entraîné d'importants changements au fonctionnement du Tribunal.

Plusieurs choses se sont produites. Tout d'abord, en ce qui a trait aux décisions de révision, il faut savoir qu'un nouvel instrument législatif a été adopté en 2006. C'est ce qui a modifié toute l'approche relative à l'admissibilité. Cela a également donné lieu à différentes interprétations.

Toutefois, par exemple, en 2015-2016, 10 causes ont été entendues par la Cour fédérale. La décision du Tribunal a été maintenue dans huit des cas présentés. Parmi les deux causes qui ont été renvoyées au Tribunal, l'une portait sur une question purement juridique, dont on n'avait jamais parlé auparavant, concernant l'effet des prestations accordées par une autre organisation sur les prestations versées par le ministère des Anciens Combattants. Nous avons donc tenu une nouvelle audience conformément aux directives qu'on nous a données, puis nous avons rendu notre décision en conséquence.

● (1220)

M. Dan Vandal: Vous dites que c'est en raison de la loi qui a évolué graduellement au fil des années. Vous avez également parlé de changements dans la façon d'entendre les causes.

M. Thomas Jarmyn: Non. En 2011-2012, nous avons commencé à... L'organisation est relativement nouvelle. Elle a été fondée en 1995. Nous faisons notre travail jusqu'à ce qu'on décide, de 2008 à 2010, d'examiner notre façon de procéder. Votre Comité a d'ailleurs mené une étude assez exhaustive là-dessus, tout comme l'ombudsman des vétérans. Nous nous sommes fondés sur vos travaux pour améliorer notre travail, y compris le traitement des décisions de la Cour fédérale, la désignation des décisions dignes de mention qui font jurisprudence, ainsi que notre engagement en matière de langage simple.

Tous ces éléments réunis ont donné lieu à un important changement, d'après ce que je peux voir et ce que révèlent les chiffres, dans le nombre de cas qui sont soumis à la Cour fédérale et qui sont renvoyés au Tribunal.

M. Dan Vandal: Les anciens combattants peuvent prendre la parole lors d'une audience de révision, mais pas lors d'une audience d'appel. Est-ce exact?

M. Thomas Jarmyn: La loi ne permet pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, contrairement à l'audience de révision. Cela dit, ils peuvent toujours soumettre des éléments de preuve. Je vois souvent des déclarations d'anciens combattants et de certains de leurs collègues qui peuvent avoir observé l'incident en question. Par conséquent, nous accueillons les déclarations des anciens combattants, mais pas les témoignages.

M. Dan Vandal: Vous prenez les déclarations, mais pas les témoignages.

M. Thomas Jarmyn: C'est exact.

M. Dan Vandal: Pourquoi en est-il ainsi?

M. Thomas Jarmyn: C'est ce que prévoit la loi.

M. Dan Vandal: C'est la loi.

M. Thomas Jarmyn: Oui.

M. Dan Vandal: Si nous voulions changer la situation, il faudrait modifier la loi.

M. Thomas Jarmyn: En effet, et j'imagine que vous vous demandez en ce moment si cette procédure est efficace et utile.

Sachez que les questions sont très pointues. Il est possible de présenter de nouvelles preuves. Selon moi, toutes les questions relatives à la crédibilité et ainsi de suite sont amplement abordées à l'étape de la révision.

M. Dan Vandal: Je crois qu'il ne me reste plus de temps.

Pourriez-vous me parler du Bureau de services juridiques des pensions?

M. Thomas Jarmyn: Les représentants du Bureau de services juridiques des pensions sont des avocats. Il y a un groupe établi à Charlottetown, qui fait le gros du travail d'appel, puis il y a des représentants à Halifax, qui desservent la majeure partie du Canada atlantique. Il y a également des avocats à Saint John, Montréal, Québec, Ottawa, Toronto, Kingston, London, puis dans l'ensemble de l'Ouest canadien.

M. Dan Vandal: Font-ils partie du Tribunal?

M. Thomas Jarmyn: Non, ils ne font pas partie de notre organisation. Ce sont des avocats indépendants. Il s'agit d'un groupe indépendant au sein du ministère des Anciens Combattants qui, si je ne me trompe pas, a été constitué en vertu de l'article 6.

M. Dan Vandal: Le travail que vous faites est-il à temps partiel, à temps plein ou bénévole?

M. Thomas Jarmyn: Tous les membres travaillent à temps plein et ont été nommés par décret.

M. Dan Vandal: Je dois commencer par le début. Il s'agit de ma première réunion. Merci.

M. Thomas Jarmyn: Merci.

Le président: Monsieur Fraser, il vous reste une minute... à moins que vous ne vouliez...

M. Colin Fraser: J'ai quelques questions.

Tout d'abord, vous avez indiqué que les audiences du Tribunal sont de nature non contradictoire. Je présume que lorsqu'une personne se présente devant le Tribunal, le demandeur ou l'appelant porte le fardeau de la preuve et doit se conformer à la norme de preuve civile.

M. Thomas Jarmyn: Non. La Cour d'appel fédérale a indiqué qu'ils doivent prouver, selon la prépondérance des probabilités, les faits en l'espèce, mais dans une décision intitulée Cole, qui remonte à environ deux ans, elle a statué qu'il fallait déterminer s'il était « raisonnable de conclure » que la blessure en service était liée ou attribuable à l'affection faisant l'objet de la demande. Comme l'indique la Cour fédérale, c'est plus de 1 % et moins de 49 %.

M. Colin Fraser: D'accord. C'est donc moins lourd que la norme de preuve civile.

M. Thomas Jarmyn: En effet.

M. Colin Fraser: En ce qui a trait aux règles de la preuve, tout élément de preuve non contredit peut être admis. Si la nature est non contradictoire, pouvez-vous m'expliquer comment il peut y avoir des éléments de preuve contredits?

• (1225)

M. Thomas Jarmyn: Il y a deux choses. Tout d'abord, sachez que tout peut être admis en preuve, que ce soit des déclarations, des articles de journaux, des enregistrements et ainsi de suite. Ensuite, lorsqu'on parle d'éléments de preuve contredits, il peut s'agir d'une contradiction entre certains documents qui figurent au dossier. Ce sont les preuves les plus courantes.

Si un document nous permet de tirer une conclusion au sujet d'un accident de voiture, par exemple, et qu'un autre document conclut autre chose, il y a une contradiction qu'il faut résoudre. S'il n'y a qu'une seule opinion relative aux faits, nous pouvons l'accepter.

Le président: Madame Mathysen.

Mme Irene Mathysen: J'aimerais revenir à ce qu'on a dit plus tôt.

Il y a quelque temps, j'ai fait inscrire une question au *Feuilleton* au sujet des appels auprès du TACRA pour les années 2014-2015 et 2015-2016.

Si on parle de pourcentages, en 2014-2015, environ 50 % des anciens combattants ont eu gain de cause dans le cadre du processus de révision. Cela se compare à 44,6 % en 2015-2016. Pour ce qui est des appels, en 2014-2015, 57 % des appels ont été accueillis et, par la suite, ce taux est passé à 34,7 %. C'est donc une diminution importante, particulièrement en ce qui concerne les appels.

Pourriez-vous nous expliquer pourquoi les anciens combattants ont-ils moins souvent gain de cause lorsqu'ils portent des décisions en appel aujourd'hui par rapport à il y a un an ou deux?

M. Thomas Jarmyn: Je pense que cela découle du taux de décisions favorables à l'étape de la révision. Autrement dit, les anciens combattants ont eu gain de cause durant le processus de révision. Les causes sont fondamentalement les mêmes, et lorsqu'on établit l'admissibilité plus tôt dans le processus, on constate que ce taux semble diminuer aux étapes suivantes.

En 2014-2015, je crois que 44 % des décisions étaient favorables à l'étape de la révision. En 2015-2016, c'était 52 %. Par conséquent, je suppose que cela a entraîné une diminution du taux de succès des appels.

Je ne pose pas de questions au sujet des taux de décisions favorables, que ce soit des comités ou des membres individuels. J'hésite à me prononcer sur le taux de décisions favorables du Tribunal. Tout dépend de la qualité des décisions.

Mme Irene Mathysen: À cet égard, on dirait qu'il y a quelque chose qui se passe au sein du ministère des Anciens Combattants. Le TACRA et Anciens Combattants Canada discutent-ils de la nécessité de changer de cap ou bien de la possibilité que certaines causes n'aient pas été aussi bien examinées qu'elles auraient dû l'être? Échangez-vous de l'information? Mettez-vous en commun des pratiques exemplaires?

M. Thomas Jarmyn: Absolument. Nous faisons part de nos conclusions concernant chaque décision.

En fait, de façon générale, quand nous expliquons... Lorsque les membres du comité examinent de nouvelles preuves médicales, et que la demande aurait pu être acceptée plus tôt, cette information est transmise au ministère des Anciens Combattants.

Je pense que les variations découlent en grande partie du fait que le taux de décisions favorables du ministère a augmenté considérablement. Il se situe actuellement à 85 %. J'ignore s'il va augmenter davantage, mais c'est là où on en est pour l'instant.

Mme Irene Mathysen: J'aimerais revenir au Bureau de services juridiques des pensions. Vous avez dit qu'il s'agissait d'avocats indépendants, mais est-ce que ces avocats relèvent d'Anciens Combattants Canada ou s'ils sont embauchés par le ministère?

M. Thomas Jarmyn: Ce sont tous des employés du gouvernement du Canada. Je vais trouver cet article puis le transmettre au Comité. Je sais qu'il y a une disposition dans la Loi sur le ministère des Anciens Combattants qui a créé ce bureau en tant qu'entité indépendante entièrement protégée par le secret professionnel. Ce sont des acteurs indépendants, et le sous-ministre n'a aucun droit de s'ingérer dans leurs affaires. C'est un peu comme les avocats spéciaux dans le contexte de l'immigration, mais ce sont des employés du gouvernement du Canada.

Mme Irene Mathysen: Êtes-vous convaincu qu'ils sont absolument indépendants? Y a-t-il des préoccupations concernant le fait qu'ils sont des fonctionnaires et que leur objectivité pourrait être compromise?

• (1230)

M. Thomas Jarmyn: Je n'ai aucune inquiétude de ce côté-là. Les avocats que j'ai rencontrés sont très rigoureux et veulent à tout prix défendre les intérêts de leurs clients.

Mme Irene Mathysen: J'aimerais revenir à une question qu'on a posée précédemment concernant le fait que 65 % des décisions initiales d'Anciens Combattants Canada soumises au tribunal ont été modifiées.

Où le Canada se situe-t-il par rapport à des organisations semblables, par exemple en Grande-Bretagne, aux États-Unis ou

dans les pays alliés? Vous êtes-vous penché sur des éléments de comparaison?

M. Thomas Jarmyn: Non. Votre Comité serait peut-être mieux placé que nous pour le faire. En ce qui nous concerne, nous n'avons pas les ressources pour établir ce type de comparaisons.

Mme Irene Mathysen: Serait-ce utile de le faire?

M. Thomas Jarmyn: Pour le Comité, peut-être. Comme je vous l'ai dit, je n'ai pas les ressources nécessaires pour réaliser ce type d'études.

Le président: Madame Romanado.

Mme Sherry Romanado: Je vais être directe. Veuillez me pardonner. Je regarde le Budget principal des dépenses pour 2016-2017. Le TACRA prévoit des dépenses de l'ordre de 10,92 millions de dollars.

Si 50 % de vos cas avaient été approuvés par le ministère des Anciens Combattants, peut-on dire que cette somme de 10,92 millions de dollars — près de 11 millions de dollars — ne serait pas nécessaire? C'est ma première question.

M. Thomas Jarmyn: Je ne crois pas. On aura toujours besoin d'une instance d'appel qui exige un certain degré d'expertise. Il faut pouvoir tenir des audiences à l'échelle du pays.

Si on éliminait le tribunal, tous ces gens devraient se tourner vers la Cour fédérale, avec tous les problèmes et toutes les contraintes de temps que cela suppose.

Mme Sherry Romanado: En fait, si les demandes avaient été approuvées dès le départ, les anciens combattants n'auraient pas eu besoin de faire appel au tribunal.

Pouvez-vous me donner une idée du montant d'argent que le ministère épargne en repoussant de 8 à 12 mois le versement des prestations? Il me semble que ce n'est pas rétroactif.

M. Thomas Jarmyn: C'est souvent un montant forfaitaire qui est versé. Par conséquent, le moment où cette somme est versée n'a aucune incidence et ne permet pas de réaliser des économies.

Mme Sherry Romanado: Je ne parle pas des paiements forfaitaires. Je parle ici des anciens combattants qui présentent une demande et qui doivent attendre huit mois avant qu'on rende une décision. Si la décision n'est pas favorable, ils doivent attendre un autre 16 semaines pour se présenter devant le TACRA. Pendant ce temps, ils ne reçoivent aucune prestation. Si, finalement, la décision est infirmée, nous aurons épargné entre 8 et 12 mois de prestations. Combien d'argent le gouvernement économise-t-il chaque année en retardant les paiements?

M. Thomas Jarmyn: Les seules prestations qui, à ma connaissance, concernent le TACRA, ce sont les paiements forfaitaires. Il y a les demandes présentées en vertu de la Loi sur les pensions, mais la vaste majorité de ces... 8 % d'entre elles sont des demandes présentées par des membres de la GRC en vertu de la Loi sur les pensions, et il y a possiblement des paiements rétroactifs. Nous avons la compétence nécessaire pour exiger des paiements rétroactifs remontant à la date de la demande ou trois ans avant la date à laquelle la décision a été rendue, et nous avons la possibilité d'accorder une rétroactivité additionnelle lorsque nous jugeons que c'est justifié.

La rétroactivité est donc couverte dans les cas qui relèvent de la Loi sur les pensions, et les seules prestations qui concernent le TACRA, ce sont les montants forfaitaires.

Mme Sherry Romanado: En ce qui concerne les primes au rendement, vous avez dit qu'elles se fondent sur la réalisation des objectifs et l'utilisation de la technologie. Y a-t-il d'autres primes si l'on va au-delà des objectifs — notamment pour ce qui est du temps d'attente?

M. Thomas Jarmyn: Ce qui est inhérent à cela sur le plan du rendement, c'est que nous établissons des objectifs sur le temps d'attente. Certains des dirigeants doivent atteindre ces objectifs, ou...

Mme Sherry Romanado: Y a-t-il des objectifs poussés comme, disons, celui de pouvoir régler le dossier, ou peu importe, en 10 semaines plutôt qu'en 16 semaines? C'est ce que je vous demande.

M. Thomas Jarmyn: À ce que je sache, les ententes de rendement ne prévoient pas ces conditions. Avant d'accepter une telle condition, il me faudrait déterminer si c'est viable. S'ils n'atteignent pas les objectifs pour la rémunération au rendement, en fait, ils n'auront pas...

Mme Sherry Romanado: D'après ce que j'entends, il n'y a aucun incitatif pour améliorer le temps d'attente. C'est ce que je veux dire. Je vais vous poser la question inverse : récompense-t-on les gens qui prennent le temps maximal?

M. Thomas Jarmyn: Non. Le temps d'attente s'améliore à chaque année. L'intégrité de l'organisme repose sur cet engagement. Chaque jour, je me demande si nous faisons mieux les choses que le jour précédent et comment nous pourrions faire mieux le lendemain.

Mme Sherry Romanado: Est-ce que votre organisme a déjà fait l'objet d'un audit réalisé par un comité externe pour avoir une analyse du déroulement des activités afin de déterminer quelles améliorations pourraient être apportées sur le plan des délais et de l'efficacité? Nous avons parlé brièvement de l'utilisation du service de messagerie plutôt que de la transmission électronique, etc. J'aimerais savoir si la démarche a déjà été entreprise.

M. Thomas Jarmyn: Nous suivons ces processus pour améliorer le déroulement de nos activités. Nous faisons des rapports sur le déroulement des activités et les processus opérationnels dans le cadre de nos programmes de gestion des risques, de services opérationnels et de ressources humaines.

Je n'engage pas d'experts-conseils indépendants pour cela. Je n'en ai pas les moyens.

• (1235)

Mme Sherry Romanado: À l'heure actuelle, c'est effectué à l'interne.

M. Thomas Jarmyn: Oui.

Mme Sherry Romanado: On ne désire donc pas confier cette tâche à un organisme externe.

M. Thomas Jarmyn: Si nous avions l'argent, nous pourrions le faire, mais ce n'est pas le cas.

Honnêtement, je ne suis pas sûr que cela en vaudrait la peine.

Mme Sherry Romanado: Sans vouloir vous offenser, je suis certaine que les anciens combattants qui attendent entre 8 et 12 mois ne seraient pas d'accord avec vous.

Excusez-moi, c'est que je commence à voir des tendances qui m'inquiètent un peu.

Nous avons parlé brièvement des 20 personnes qui font partie du Tribunal. Qui les nomme?

M. Thomas Jarmyn: Les membres du Tribunal sont nommés par le gouverneur en conseil dans le cadre du processus dont j'ai parlé un peu plus tôt — demande, examen et évaluation.

Mme Sherry Romanado: S'agit-il d'un mandat de deux ans ou de cinq ans? De quoi s'agit-il?

M. Thomas Jarmyn: Les conditions varient. Certaines personnes ont un mandat d'un an présentement; d'autres, un mandat de trois ou cinq ans.

Mme Sherry Romanado: En ce qui concerne les critères de sélection, est-ce qu'une description de poste est fournie?

M. Thomas Jarmyn: Une description de poste était fournie. Le gouverneur en conseil est en train d'examiner l'ensemble du processus. Lorsqu'il aura terminé, je suppose que ce sera publié, comme c'était le cas auparavant, sur le site Web des nominations.

Mme Sherry Romanado: Merci.

Le président: Je dispose d'environ 20 secondes pour poser une question.

Vous avez dit que le Tribunal comprenait 20 membres dont 13 sont d'anciens membres de la GRC et d'anciens combattants. Combien de femmes compte-t-il sur les 20 membres? Représentent-elles 33,5 % d'entre eux?

M. Thomas Jarmyn: Je crois qu'elles sont cinq présentement. Nous avons cinq postes vacants également.

Le président: Cinq postes vacants?

M. Thomas Jarmyn: Oui. Normalement, le Tribunal comprend 25 membres. Il en compte 20 présentement.

Le président: Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart: Je veux revenir sur le processus actuel. J'ai parlé à d'anciens combattants de ma circonscription qui ont suivi le processus. Il semble très bien à première vue, mais il cause des frustrations. Nous essayons vraiment de comprendre comment nous pouvons améliorer la situation des anciens combattants à cet égard.

Veillez m'excuser si vous avez déjà répondu à la question. La première étape, c'est l'audience de révision, n'est-ce pas?

M. Thomas Jarmyn: La première étape, pour ce qui est du TACRA, c'est l'audience de révision.

Mme Alaina Lockhart: Oui, excusez-moi. J'essaie de vous suivre. C'est une audience de révision. Combien de décisions font l'objet d'un appel?

M. Thomas Jarmyn: L'an dernier, environ 800 personnes ont interjeté appel de la décision du TACRA.

Mme Alaina Lockhart: Sur combien de personnes?

M. Thomas Jarmyn: Sur les 2 500 demandeurs, environ la moitié ont eu gain de cause, soit 1 250 demandeurs. Cela veut dire que sur les 1 250 autres personnes, 800 ont porté la décision en appel.

Mme Alaina Lockhart: Sur 2 500 demandeurs, environ 1 250 ont eu gain de cause à l'étape de l'audience de révision et sur les 1 250 autres, 800 ont interjeté appel.

M. Thomas Jarmyn: Oui.

Mme Alaina Lockhart: Sur les 800 personnes, combien ont eu gain de cause?

M. Thomas Jarmyn: Environ 39 % d'entre elles ont eu gain de cause, ce qui veut dire qu'environ 320 demandeurs sur 800 ont eu gain de cause à l'audience d'appel.

Mme Alaina Lockhart: Ce qui me préoccupe, ce sont les gens qui n'agissent pas, car je dois dire que le taux de réussite est assez élevé dans le cadre de ce processus. Il est très encourageant de savoir que le ministère accepte 85 % des demandes. J'ai été heureuse de vous entendre dire que 8 décisions sur 10 ont été maintenues par la Cour fédérale également. Je crois que l'année précédente, c'était 65 %. Il n'y avait que quelques cas. Il n'y en avait pas beaucoup.

M. Thomas Jarmyn: À la Cour fédérale, je crois que le 65 % se fonde sur ce qui s'y est passé depuis 1995.

Mme Alaina Lockhart: D'accord. Nous avons observé une augmentation spectaculaire ces dernières années.

Ce que je trouve vraiment préoccupant, c'est le nombre de personnes qui ne vont pas jusqu'au bout de la démarche parce que c'est tout simplement trop pénible. Nous avons commencé à parler au début de la nécessité de faire valoir votre point de vue auprès d'ACC, pour que de moins en moins de gens aient à se soumettre au processus. Si vous aviez un message poignant à leur transmettre, quel serait-il?

• (1240)

M. Thomas Jarmyn: Je crois que nous le faisons et nous continuons à parler à ACC et au Bureau de services juridiques des pensions. Si je siège aussi au Comité directeur ACC-MDN, c'est entre autres pour discuter des moyens d'améliorer les processus, à partir de ce que je vois dans les documents médicaux relatifs au service, par exemple. Nous faisons un compte rendu au ministère sur les raisons pour lesquelles nous infirmons les décisions, de sorte qu'il puisse en tirer des leçons. Je pense que les améliorations sur le plan du nombre de demandes qui sont acceptées plus tôt résultent en partie de nos échos.

Mme Alaina Lockhart: Très bien.

Je suis disposée à céder le temps qu'il me reste à quelqu'un d'autre.

Le président: Madame Romanado.

Mme Sherry Romanado: Nous avons parlé brièvement du sondage de départ. Il se peut que mes collègues aient déjà posé la question, et je m'excuse si jamais c'est le cas. Parmi les gens qui ont répondu au sondage, quelle proportion — vous l'ignorez peut-être — a eu gain de cause et quelle proportion n'a pas eu gain de cause?

M. Thomas Jarmyn: Nous ne posons pas la question, car il s'agit d'un sondage anonyme. Sur les 2 500 personnes qui ont participé aux audiences de révision, environ 1 200 ont répondu au sondage. Parce qu'il est anonyme, nous ne faisons pas d'association entre les réponses et le fait que les gens ont eu gain de cause ou non.

Mme Sherry Romanado: Vous ne savez donc pas si les gens qui sont les plus enclins à répondre au sondage sont ceux qui ont reçu une réponse positive ou ceux qui ont reçu une réponse négative.

M. Thomas Jarmyn: Ils y répondent tout de suite après l'audience. Au moment où ils le font, ils ne connaissent pas encore la décision.

Mme Sherry Romanado: Ils ne connaissent pas encore la décision. D'accord. Quel est le taux de participation?

M. Thomas Jarmyn: Environ 1 200 personnes sur 2 500 ont répondu au sondage.

Mme Sherry Romanado: C'est environ la moitié d'entre elles.

Quel type de technologie utilisez-vous à l'heure actuelle? Je sais que vous avez mentionné que vous avez 22 emplacements. Est-il possible d'en augmenter le nombre? Nous avons entendu parler de Montréal et d'autres centres principaux. Est-il possible d'effectuer les

révisions, en Saskatchewan ou ailleurs, en utilisant la technologie pour que les anciens combattants n'aient pas à se déplacer?

M. Thomas Jarmyn: Nous offrons la vidéoconférence à tous les anciens combattants, dans toutes les audiences. Je me suis engagé à ce que, dans les cas d'indemnité pour blessure grave, si un ancien combattant opte pour la vidéoconférence, une décision soit prise dans les trois semaines suivantes. C'est seulement qu'il est plus facile de prévoir une vidéoconférence qu'une audience en personne. Par contre, personne ne nous a pris au mot à cet égard.

Mme Sherry Romanado: J'allais vous demander à quelle fréquence les gens utilisent ce service.

M. Thomas Jarmyn: Je vous reviendrai là-dessus, pour ce qui est du nombre. De mémoire, environ 37 personnes ont eu recours à la vidéoconférence l'an dernier, même si le service est facilement accessible.

Mme Sherry Romanado: D'accord.

Le président: Monsieur Clarke.

M. Alupa Clarke: Monsieur Jarmyn, vous avez dit que cinq postes sont vacants. Est-ce un facteur qui contribue aux retards ou...?

M. Thomas Jarmyn: Non, les postes vacants n'ont aucune incidence sur notre calendrier des audiences. Combler ces cinq postes me donnerait une certaine marge de manoeuvre, car les membres du tribunal sont soit du même âge que moi, soit plus vieux que moi, ce qui signifie que les réalités de la vie les frappent. Par exemple, ils sont tombés malades ou c'est le cas de leurs parents, et ils prennent un congé de maladie prolongé. Un effectif complet me donne une plus grande marge de manoeuvre et m'aide à régler ces difficultés.

M. Alupa Clarke: J'ai lu qu'au Canada, c'est depuis 1931 qu'il existe un organisme qui se penche sur les contestations des anciens combattants. Votre tribunal a été créé en 1995, et les choses se sont beaucoup améliorées, car auparavant, à l'époque de la Commission canadienne des pensions, le temps d'attente était de 542 jours. Il est maintenant de 112 jours. Vous pourriez faire une comparaison entre votre tribunal et, par exemple, la CSST, au Québec, concernant les blessures subies au travail. Pendant combien de jours une personne doit-elle attendre lorsqu'il s'agit de ce type de commissions?

M. Thomas Jarmyn: Je ne le sais pas pour ce qui est du Québec. J'étais un conseiller des travailleurs en Nouvelle-Écosse et j'ai beaucoup travaillé aux dossiers de l'indemnisation des accidentés du travail. Je crois pouvoir dire avec certitude que les deux, soit le ministère et assurément le TACRA, par rapport au Tribunal d'appel des accidents du travail, procèdent plus rapidement lorsqu'il s'agit de prévoir les audiences et de rendre les décisions.

M. Alupa Clarke: C'est intéressant. Combien de tribunaux avez-vous au pays?

M. Thomas Jarmyn: Nous avons 23 lieux d'audience. Nous nous y rendons au moins une fois par année. Nous allons seulement une fois par année à North Bay, par exemple, simplement parce que le nombre de demandeurs n'y est pas très élevé. Les six lieux dont le nombre est important, ce sont ceux que j'ai mentionnés, c'est-à-dire Halifax, Charlottetown, Montréal, Québec, Ottawa, Edmonton et, dans une moindre mesure, Toronto.

• (1245)

M. Alupa Clarke: Les anciens combattants qui décident de faire appel à vos tribunaux reçoivent-ils une compensation financière quelconque? Reçoivent-ils de l'aide?

M. Thomas Jarmyn: Les dépenses des anciens combattants sont couvertes. Par exemple, lorsque nous siégeons à St. John's, un certain nombre d'anciens combattants viennent de Labrador City. Leur vol est payé. Ils n'ont pas non plus à payer eux-mêmes leurs nuitées à l'hôtel, leurs repas, etc.

M. Alupa Clarke: Des membres de la légion de la ville de Québec m'ont dit qu'il arrive parfois que les anciens combattants deviennent agressifs. Arrive-t-il souvent que des gens de la sécurité doivent faire sortir un ancien combattant parce qu'il est violent physiquement ou verbalement?

M. Thomas Jarmyn: Cela n'est jamais arrivé. Nous avons embauché des gens de services de sécurité dans deux ou trois cas où l'on prévoyait qu'une situation se produirait. J'entends un grand nombre de causes. Il arrive parfois que des anciens combattants s'emportent. Il ne s'est jamais produit de situation ingérable.

M. Alupa Clarke: Comment voyez-vous l'avenir de votre tribunal? Puisque nous avons participé à la guerre en Afghanistan, la plus longue guerre de l'histoire du Canada, les activités de votre tribunal s'accroîtront-elles ou seront-elles réduites? C'était une guerre très différente de la Deuxième Guerre mondiale, mais elle a duré longtemps. Quel est l'avenir de votre organisme, selon vous?

M. Thomas Jarmyn: Nous pouvons probablement nous attendre à ce que le nombre de dossiers traités baisse. Je dirais par contre que la capacité de produire des documents — depuis les années 1990 — a fait exploser le nombre de pages contenues dans les dossiers. Nous examinons maintenant des énoncés de cas qui contiennent 150 et 200 pages parce qu'en quelques clics, les gens sont capables de produire toutes sortes de dossiers et de documents. Ce n'est pas le cas pour les dossiers de cas d'il y a 20 ans. Les énoncés de cas contenaient 50 pages.

Je crois que le nombre de dossiers peut baisser, mais la quantité de renseignements qui sont présentés et la durée des audiences augmenteront probablement. De plus, nous comprenons mieux certains des cas psychiatriques, certains des cas les plus complexes.

M. Robert Kitchen: Au cours des séances du Comité, nous avons discuté à maintes reprises, entre autres, de la question de la supervision des superviseurs, dont nous avons parlé un peu plus tôt. Encore une fois, Mme Mathysen l'a soulevée, et nous nous sommes interrogés à ce sujet dans le cadre de réunions de bon nombre d'autres comités. Je crois que vous avez dit que ce n'est pas quelque chose que vous faites vraiment. Ai-je tort de le penser?

M. Thomas Jarmyn: Vous voulez dire, qui nous supervise?

M. Robert Kitchen: Y a-t-il un contrôle de la qualité de vos évaluations? Qui détermine si les gens qui s'occupent de votre évaluation ou vos tribunaux font ce qu'ils doivent faire?

M. Thomas Jarmyn: Nous avons aussi un processus d'évaluation du rendement des membres. Nous prenons ces facteurs en considération dans le renouvellement de leur mandat et dans le choix que nous faisons en matière de formation.

Je participe à l'examen de 300 cas par année à peu près. J'ai lu plus de 1 000 des quelque 3 300 décisions qui ont été rendues. Je donne de la rétroaction aux membres. Nous avons une équipe de gestion de la qualité également qui examine les décisions. Cette équipe s'assure que les décisions sont bien écrites, et elle explique clairement aux vétérans quelle décision a été prise et pourquoi.

Je ne veux jamais voir partir un vétéran qui n'a pas reçu de prestations et qui n'a pas compris pourquoi. Je ne veux pas non plus que d'autres vétérans... S'ils voient quelqu'un dont la demande relative à un genou est admissible, ils doivent pouvoir interpréter

cette décision, comprendre pourquoi elle est admissible et essayer de présenter une demande eux aussi. C'est pourquoi la publication des décisions est si importante pour moi.

Le président: Nous devons nous limiter à trois minutes pour chacun des trois prochains témoins.

Monsieur Fraser.

M. Colin Fraser: J'ai deux questions rapides, puis une autre qui pourrait nécessiter des précisions.

D'abord, est-ce que le TACRA est soumis à l'examen du vérificateur général? Est-ce déjà arrivé?

• (1250)

M. Thomas Jarmyn: Oui, nous avons fait l'objet d'une vérification. Nous figurons dans le rapport le plus récent sous la rubrique de la prestation des services. Maintenant, je pense que nous faisons partie du cycle global et nous avons eu notre tour.

M. Colin Fraser: D'accord. Est-ce que des dépens ont déjà été adjugés à l'encontre du TACRA devant la Cour fédérale du Canada? Est-ce que le TACRA comparaît et plaide lui-même ses causes? Est-ce que cela est fait par...

M. Thomas Jarmyn: Non, nous n'agissons pas comme défendeur dans ces cas-là, en général. Nous avons eu à comparaître dans une cause où le TACRA avait été nommé comme partie, en janvier, et j'ai ordonné à notre procureur de comparaître. Cette demande a été rejetée.

M. Colin Fraser: Savez-vous si des coûts ont été adjugés relativement aux causes que l'intimé a plaidées en vain?

M. Thomas Jarmyn: Je ne sais pas. Je ne suis pas au courant de ces questions.

M. Colin Fraser: Pour terminer, pouvez-vous nous aider à comprendre quelle est l'orientation suivie par le TACRA et quelles sont ses trois grandes priorités, d'après vous?

M. Thomas Jarmyn: Je veux améliorer l'efficacité du traitement des dossiers et des documents, pour continuer de réduire le temps d'attente.

Une fois qu'on a atteint 90 % du temps d'attente, il arrive un moment où l'on commence à se demander s'il ne serait pas possible de le raccourcir encore. Je pense qu'il existe des possibilités de le faire.

Je veux continuer de me concentrer sur le contrôle de la qualité, en ce qui concerne la nature et la qualité de nos décisions. Les décisions doivent être bien rédigées également et elles doivent être très explicites.

Enfin, la communication et les explications sont importantes. Nous voulons expliquer aux vétérans ce que nous faisons et leur dire pourquoi nous le faisons, afin qu'ils comprennent pourquoi nous prenons ces décisions. Ils peuvent se servir de ces renseignements dès le début lorsqu'ils présentent leur demande et idéalement avoir mieux rempli les sections qui doivent être remplies.

Pour la première fois, nos décisions sont publiées. Le vétéran peut voir d'autres demandes semblables à la sienne et se dire en lui-même, bon, d'accord, je sais ce que j'ai à faire.

M. Colin Fraser: Très bien. Merci.

Le président: Monsieur Kitchen.

M. Robert Kitchen: Vous avez mentionné la formation. Pouvez-vous nous donner quelques précisions?

Vous dites que vous donnez de la formation à tous vos membres. Est-ce que cela prend la forme de conférences? D'un manuel? Est-ce que ce sont des vidéoconférences? À quelle fréquence faites-vous cela?

M. Thomas Jarmyn: Il y a trois types de formation. D'abord, il y a la formation initiale qui se fonde sur des instructions, un manuel et des exercices pratiques.

Le deuxième type de formation prend la forme de conférences. Nous recevons des conférenciers spécialisés dans des domaines précis. Par exemple, lors de la conférence qui a eu lieu en mars, nous avons reçu un certain nombre de médecins militaires spécialisés dans le harcèlement et les préjudices psychiatriques. Ils nous ont parlé de la manière dont les militaires traitent ces affaires et de certains de leurs protocoles de résolution.

Le troisième type de formation se présente sous la forme de téléconférences mensuelles, ou webinaires, accompagnés du matériel connexe.

Pour terminer, il y a la rétroaction individuelle que je donne régulièrement à tous les membres.

M. Robert Kitchen: Peut-on dire que cela comprend également un peu de formation médicale et judiciaire?

M. Thomas Jarmyn: Oui, les trois types de formation en comprennent. La formation initiale dure environ huit semaines. Elle est à la fois médicale et judiciaire. Dans nos conférences, il y a de la formation médicale et judiciaire. Ensuite, lors de conférences uniques, selon le sujet, la formation sera de nature médicale ou judiciaire. Lors de nos téléconférences mensuelles, j'essaie rarement d'inclure les deux sujets. Habituellement, c'est l'un ou l'autre.

M. Robert Kitchen: Je vais demander à M. Clarke de poser la dernière question.

M. Alupa Clarke: Monsieur Jarmyn, en réponse à la question de M. Vandal, vous avez dit que c'est dans la Loi. Je ne veux pas vous mettre dans une situation inconfortable, mais pourriez-vous nous dire ce qui devrait changer dans la loi régissant votre organisation?

M. Thomas Jarmyn: Je suppose qu'il y a une ou deux choses qui pourraient être améliorées dans la Loi sur le TACRA. Nous devons miser sur la technologie.

À l'heure actuelle, les vidéoconférences sont facultatives. Je ne sais pas si nous améliorerions notre efficacité ou pas en tenant toutes les audiences par vidéoconférence. Je pense qu'avant que quelque chose comme cela se produise, il faudrait que nous ayons une discussion avec les partenaires. J'ai entendu des messages contradictoires concernant les vidéoconférences de la part des partenaires. De la même manière, cependant, je les ai utilisées énormément dans d'autres contextes. J'estime que c'est un outil pratique.

Nous sommes en train de... Il y a différents points de vue concernant la signature électronique et la transmission des documents...

•(1255)

Le président: Je vais vous demander de conclure rapidement.

M. Thomas Jarmyn: Oui. J'estime maintenant que nous avons le pouvoir de faire cela. Peut-être que je me trompe et que nous devons revenir pour que la Loi soit modifiée à cette fin.

Le président: Nous allons terminer avec Mme Mathysen

Mme Irene Mathysen: Vous avez dit que l'adoption de l'instrument législatif de 2006 avait eu une incidence sur l'admissibilité des vétérans. Maintenant, le TACRA doit respecter la loi, étant donné que vous êtes vraiment un organisme créé par les politiques du gouvernement. Nous savons qu'il y a eu des effets en 2006. L'ombudsman a produit un rapport en 2012 à ce sujet et une mise à jour en 2015. Vous avez fait remarquer que l'ombudsman a dit que les vétérans devraient pouvoir obtenir des indemnisations rétroactives et que c'est une modification législative.

Nous devons faire des recommandations concernant le rapport que nous présentons. M. Clarke a effleuré le sujet. Vous voyez les dispositions législatives et vous voyez leurs incidences. Par exemple, l'instrument législatif de 2006 a eu des répercussions importantes sur les vétérans. Sur quoi devrions-nous nous concentrer? Quelles recommandations devrions-nous faire au gouvernement concernant les modifications législatives qui feront changer les choses de manière très positive, du moins comme nous l'espérons tous?

M. Thomas Jarmyn: Je peux seulement parler des choses qui se rapportent directement à la manière dont le Tribunal réalise ses activités. Je pense qu'il est possible d'améliorer l'efficacité grâce aux vidéoconférences et je pense fermement qu'on pourrait mettre cela en oeuvre. Il y a des choses qui permettraient au Tribunal d'avoir plus de latitude pour faciliter le traitement des documents, les signatures électroniques, et autres choses semblables.

En ce moment, un des défis les plus récents à relever est qu'on a toujours dit que les documents devaient être signés à la main par les membres, avec une plume, avant qu'ils deviennent des documents officiels. Nous sommes engagés actuellement dans un processus visant à soumettre cette question à des consultations. Nous allons voir si mon opinion sur la manière dont nous allons utiliser les signatures électroniques est retenue ou non. Certains disent que je pourrais dépasser les limites de mon autorité aux termes de la loi en faisant cela, mais je perds deux jours lorsque j'envoie physiquement un fichier de Charlottetown à une personne qui se trouve ailleurs, puis à attendre qu'elle me retourne physiquement le fichier. Nous avons 42 jours devant nous.

Le président: Je vais terminer avec une question de clarification.

Je vois que vous êtes président par intérim. Est-ce qu'il y a un président ou est-ce qu'il y en aura un?

M. Thomas Jarmyn: Je suis président par intérim parce que le mandat du président précédent a pris fin. J'exerce ces fonctions depuis avril l'an dernier et je continuerai à les exercer jusqu'à ce que le gouvernement termine le processus de nomination pour le poste de président.

Le président: Depuis combien de temps siégez-vous au Tribunal?

M. Thomas Jarmyn: J'ai été nommé la première fois en 2009. J'ai quitté mes fonctions un an plus tard pour faire autre chose, puis j'ai été nommé vice-président le 1^{er} juillet 2014.

Le président: Comment avez-vous été nommé vice-président? Est-ce le gouvernement qui vous a nommé?

M. Thomas Jarmyn: Par un processus concurrentiel.

Le président: D'accord, merci.

M. Thomas Jarmyn: Est-ce que je peux ajouter juste une chose?

Le président: Oui. Je vous donne une minute pour terminer.

M. Thomas Jarmyn: J'aimerais vraiment que vous puissiez tous assister à nos audiences. Communiquez avec mon bureau et nous prendrons les arrangements nécessaires pour chacun de vous. Nos salles de conférence sont très petites, alors ce sera un à la fois. Nous avisons les vétérans que des visiteurs assistent à l'audience. Bien que les audiences soient publiques, je ne veux mettre aucun politicien dans une situation embarrassante.

Le président: Au nom du Comité, je vous remercie de nous inviter ainsi, d'avoir répondu à beaucoup de bonnes questions et

d'avoir fait face à un feu nourri pendant deux heures. C'est tout un exploit.

M. Thomas Jarmyn: Merci beaucoup.

Le président: M. Fraser propose de lever la séance.

Vous êtes tous pour?

(La motion est adoptée.)

Le président: 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>