



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 121



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 10 juin 2019

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 10 juin 2019

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): La séance n° 121 est ouverte.

Nous accueillons aujourd'hui des témoins du Bureau de l'ombudsman des vétérans: Craig Dalton, ombudsman des vétérans et Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive. Bienvenue madame et monsieur.

Nous commencerons par votre témoignage. Allez-y, je vous en prie.

[Français]

M. Craig L. Dalton (ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Monsieur le président, membres du Comité, je vous remercie de m'avoir invité aujourd'hui et de me donner l'occasion de vous parler de notre bulletin 2019 ainsi que de mes priorités comme ombudsman des vétérans.

[Traduction]

Comme le président l'a mentionné, je suis accompagné aujourd'hui de l'ombudsman adjointe, Sharon Squire.

Vous m'excuserez si je reviens un peu sur les premiers principes, car c'est la première fois que je comparais devant vous. Comme vous le savez, le mandat du Bureau de l'ombudsman des vétérans a deux volets, le premier, et le plus important, étant de répondre aux plaintes individuelles des vétérans ou aux plaintes de leurs conjoints ou survivants. Le deuxième volet de notre mandat est de repérer et cerner les problèmes qui pourraient toucher plus d'un vétéran, constituant peut-être un problème systémique. Au titre de notre mandat, nous pouvons faire enquête sur ces problèmes et, s'il y a lieu, formuler des recommandations visant à améliorer les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada. C'est sur ce plan que la fiche de rendement annuelle intervient, et c'est la raison pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui.

C'est la troisième fiche de rendement que notre bureau a publiée. La première a été publiée en 2017. La fiche de rendement est un outil, ou rapport, que nous utilisons pour capturer, suivre et rendre compte des mesures prises en réponse aux recommandations d'amélioration des programmes et services que nous avons faites à Anciens Combattants Canada.

La fiche de rendement nous permet de déclarer publiquement deux ou trois choses, la première étant de reconnaître les progrès réalisés, c'est-à-dire souligner les domaines où des changements aux programmes et services ont été mis en œuvre pour améliorer les services aux vétérans et à leur famille. Deuxièmement, et c'est le plus important, la fiche de rendement nous donne l'occasion de mettre en relief périodiquement les domaines où il reste encore du travail à faire, et c'est ce que ce rapport signale cette année.

J'aimerais vous en présenter quelques points saillants.

Des progrès ont été réalisés dans trois domaines cette année, des progrès qui, nous sommes convaincus, seront bien reçus par les vétérans. Premièrement, les vétérans seront désormais indemnisés rétroactivement pour les avantages médicaux à compter de la date de la demande d'invalidité plutôt qu'à compter de la date de la décision, dans le cas des demandes d'indemnisation pour douleur et souffrance, ce qui est une amélioration considérable, à notre avis. Deuxièmement, à 65 ans, tous les vétérans dont la capacité de gain est réduite recevront dorénavant 70 % de leurs prestations de remplacement de revenu, ce qui est très important en ce qui concerne la sécurité financière après 65 ans. Troisièmement, on a avancé dans la délivrance des cartes de service aux vétérans, ce que la communauté des vétérans réclame depuis très longtemps.

Nous sommes heureux de souligner ces améliorations.

Comme je l'ai dit, la fiche de rendement est aussi pour nous l'occasion de repérer les domaines qui nécessitent plus d'attention. À la date du rapport de cette année, 13 recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV) n'avaient pas encore été mises en œuvre. La majorité des recommandations en suspens concerne deux domaines qui continuent de compter pour la majorité des plaintes des vétérans: le soutien en matière de soins de santé et la prestation de services.

En présentant au ministre le rapport que j'ai publié, j'ai profité de l'occasion pour souligner trois des recommandations qui, à notre avis, méritent une attention prioritaire.

Il s'agit, premièrement, d'étendre l'accès à l'allocation de reconnaissance pour aidant, ce que les groupes et organisations de défense des droits des vétérans continuent de réclamer.

Deuxièmement, la couverture des soins de santé mentale pour les membres de la famille. J'ai eu l'occasion, au cours de mes premiers mois en poste, de rencontrer plusieurs vétérans et, dans certains cas, des conjoints. Ceux-ci m'ont parlé des situations et des défis auxquels sont confrontés les membres de la famille et, surtout, les enfants lorsqu'un parent a été blessé ou est gravement malade par suite de son service pour le Canada; cela m'a fait me demander si nous faisons vraiment tout ce que nous pouvons faire pour appuyer les enfants et les familles. Nous estimons que c'est un domaine important.

Troisièmement, il s'agit d'offrir un accès équitable et adéquat aux soins de longue durée et, dans une moindre mesure, au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Ce sont là trois domaines que nous jugeons importants, et je l'ai souligné au ministre. Nous continuerons de suivre de près les mesures prises par le gouvernement pour donner suite à nos recommandations, et nous continuerons de faire rapport des progrès au Comité et aux Canadiens, selon les besoins.

J'aimerais également profiter de l'occasion pour vous faire part des priorités que j'ai identifiées, après mes six premiers mois en poste, d'après ce que nous ont dit les vétérans, ainsi que des groupes et organismes de défense des vétérans. Nous avons consacré un certain temps à repérer les domaines prioritaires qui, à notre avis, doivent être traités. Une fois de plus, ce ne sont pas des idées issues de remue-méninges entre nous. Il s'agit de ce que nous avons entendu des vétérans qui appellent notre bureau, ainsi que des groupes et organismes de défense des droits des vétérans. J'aimerais vous parler brièvement de ces priorités.

● (1540)

La première, de mon point de vue, revient à l'élément clé de notre mandat, c'est-à-dire assurer un soutien direct aux vétérans et à leur famille lorsqu'ils estiment avoir été traités injustement. Notre bureau est encore tout jeune et nos employés de première ligne ont fait un très bon travail jusqu'à présent. Cependant, d'après ce que nous avons entendu des vétérans et qui nous a été signalé dans le cadre de nos sondages de satisfaction des clients, il nous reste encore du travail à faire pour nous assurer de fournir un service encore meilleur et déterminer clairement ce qu'est notre mandat, ce que nous faisons et ce que nous ne faisons pas, pour que les vétérans qui ont besoin de notre aide puissent effectivement s'adresser à nous. C'est une priorité très importante pour moi et c'est notre première priorité.

D'autres priorités portent sur le soutien en matière de soins de santé. Comme je l'ai mentionné plus tôt, c'est le domaine où nous recevons le plus grand nombre de plaintes. Je crois comprendre que c'est un domaine qui n'a pas été examiné depuis longtemps; par conséquent, nous voulons faire avancer les choses à cet égard en procédant à un examen de l'ensemble des mesures de soutien de soins de santé d'Anciens Combattants Canada pour déterminer ce à quoi il faudrait accorder une certaine attention.

La troisième priorité serait la transition. Nous savons tous à quel point le processus de transition est important, c'est-à-dire veiller à ce que les vétérans et leur famille soient prêts à aborder leur vie civile après le service. C'est un aspect qui continue, heureusement, à obtenir beaucoup d'attention. Nous sommes particulièrement intéressés à la réadaptation professionnelle et aux programmes et services qui aident les vétérans à donner un sens à leur vie après le service.

Tandis que nous faisons ce travail — et c'est ce que nous avons entendu au cours des derniers mois —, il y a quelques groupes qui méritent, à notre avis, d'être pris en compte un peu plus attentivement et un peu plus délibérément. Il s'agit, entre autres, des anciennes combattantes. J'ai eu le privilège de parler à un certain nombre d'anciennes combattantes et de défenseurs des droits des femmes. Il est évident que plusieurs des programmes et services auxquels elles ont accès n'avaient pas été conçus avec, à l'esprit, les femmes dans les forces armées ou les anciennes combattantes. C'est un domaine auquel on devra accorder une attention considérable dorénavant.

Ensuite, il y a les vétérans de la Force de réserve. Là encore, nous avons reçu un certain nombre de plaintes concernant des programmes particuliers. D'après ces plaintes, il ressort que, si le programme part d'une bonne intention, est bien conçu et fonctionne bien pour les vétérans de la Force régulière, ce n'est pas toujours le

cas pour les vétérans de la Force de réserve. Nous estimons que cela est suffisamment problématique pour que l'on élargisse la portée quelque peu et veille à ce que les programmes et services offerts tiennent compte de la nature unique de la Force de réserve.

La dernière priorité — que j'ai mentionnée plus tôt — porte sur les familles. Même avec le peu de temps que j'ai passé à parler avec des vétérans et leur famille, il ressort que c'est un autre domaine que l'on devrait examiner de plus près pour bien comprendre les répercussions sur les familles, particulièrement les enfants, et faire en sorte que nous avons des programmes et services qui tiennent compte de cela.

Enfin, je voudrais mentionner rapidement un travail que nous avons entrepris il y a quelques mois et qui se poursuit encore, c'est-à-dire une analyse financière de la pension à vie. Cela représente plus qu'une analyse financière. Nous allons surveiller la mise en œuvre, et ce, avec en vue la production d'un rapport plus tard cette année ou, peut-être, au début de 2020, quand nous aurons eu le temps d'examiner la mise en œuvre et de nous faire une idée de l'impact sur le terrain.

Je vous remercie sincèrement de cette occasion de vous présenter un aperçu de la fiche de rendement et de certaines de nos priorités pour l'avenir.

Je répondrais volontiers à vos questions.

Le président: Nous commencerons par M. McColeman.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci d'être venus aujourd'hui, monsieur Dalton et madame Squire.

Je me demande si vous avez reçu une rétroaction quelconque depuis l'annonce de la pension à vie. Selon un article récent, un vétéran qui milite sur la question, Medric Cousineau, mentionne que, d'après son analyse, certains des vétérans les plus démunis ne recevront pas le même niveau d'avantages qu'avant le nouveau régime de pension des vétérans. Avez-vous eu l'occasion de parler avec des vétérans, ou des vétérans vous ont-ils exprimé leurs points de vue à cet égard?

● (1545)

M. Craig L. Dalton: En gros, nous n'avons pas reçu le nombre anticipé d'appels de vétérans au sujet de la pension à vie. La majorité des appels étaient de personnes cherchant à comprendre le programme, surtout pour ceux qui faisaient la transition du régime de la Loi sur le bien-être des vétérans au régime de la pension à vie.

Nous avons effectivement reçu un certain nombre de plaintes se rapportant à la rapidité des paiements de l'allocation de secours supplémentaire, et c'est une chose que nous examinons.

On nous a aussi signalé, en effet, deux ou trois inquiétudes au sujet des conséquences imprévues du changement des programmes, de non imposable à imposable, et la façon dont cela pourrait avoir des répercussions sur un certain nombre de vétérans, mais nous n'avons pas encore examiné ces cas avec eux.

J'ai rencontré M. Cousineau et je dirais, d'emblée, que les renseignements qu'il a donnés sont exacts et corroborent les conclusions du directeur parlementaire du budget quant à la comparaison financière des trois régimes qui existent actuellement, et s'accordent aussi avec le travail que nous avons fait dans notre analyse financière jusqu'à présent.

Je dirais que cela défie presque la simple comparaison d'un régime à l'autre. Dès le début de notre analyse, nous avons relevé les conséquences pour les vétérans les plus malades et les plus blessés qui, sous le régime de la pension à vie, sous sa forme actuelle et la façon dont il est mis en oeuvre aujourd'hui, seraient en moins bonne situation financière qu'ils l'auraient été au titre de la Loi sur le bien-être des vétérans.

Je dirais aussi que si l'on regarde les trois régimes actuels, il est plutôt manifeste que nous avons, dans chacun de ces régimes, des vétérans qui ne sont pas traités de la même façon, même s'ils souffrent du même degré de blessure et pourraient avoir des besoins semblables. C'est certainement un problème que nous aimerions qui soit réglé.

M. Phil McColeman: En tant qu'ombudsman, quand des vétérans vous appellent sur ce sujet particulier, pour aller un peu plus en profondeur, êtes-vous conscient des complexités de la détermination, des types de changements et comment ceux-ci auront des répercussions...? Possédez-vous bien la question, avez-vous une politique bien établie que vous comprenez bien pour pouvoir avoir une conversation approfondie et éclairée?

M. Craig L. Dalton: Oui, nous avons fait un travail de préparation considérable pour que notre personnel soit en mesure de répondre aux vétérans à compter du 1^{er} avril. De fait, nous avons publié ce que je considère une explication graphique très efficace, que j'ai ici et que je pourrais vous remettre, pour aider les vétérans à comprendre la transition.

M. Phil McColeman: Excellent. Oui.

M. Craig L. Dalton: Ceci dit, c'est compliqué.

Passer de six ou sept programmes à trois entraîne forcément des questions compliquées à expliquer aux gens, mais nous continuons de nous attacher à le faire.

M. Phil McColeman: Bien.

Pour en revenir à votre exposé, vous dites que 13 recommandations n'ont pas été mises en œuvre. S'agit-il du rapport du vérificateur? Vous avez mentionné le nom du rapport.

M. Craig L. Dalton: Non, ce sont 13 des recommandations que nous avons présentées depuis la création du Bureau.

M. Phil McColeman: Je voulais éclaircir cela.

Vous nous en avez cité trois aujourd'hui qui, d'après vous, devraient être prioritaires. Informerez-vous le ministre du fait que vous voulez que l'on travaille à ces trois?

M. Craig L. Dalton: Oui.

M. Phil McColeman: Dans quelle mesure les autres, les 10 autres sont-elles importantes?

M. Craig L. Dalton: C'est une question à la fois intéressante et difficile. Elles ont toutes une importance relative.

En faisant ces recommandations, nous sommes tout à fait conscients du contexte dans lequel le ministère les reçoit, autrement dit, nous ne sommes pas le seul organisme qui examine les programmes et services pour les vétérans et présente des recommandations au ministère.

Les ministères reçoivent leurs directives sous la forme de lettres de mandat et, à l'occasion, des instructions du gouvernement et du ministre. Le ministère prend en compte nos recommandations quand il décide sur quoi axer son intention en ce qui concerne des changements aux programmes, et quand le faire. Nous devons tenir compte de cela et c'est pourquoi nous avons pris des mesures pour

mettre en relief ces trois recommandations, parce que ce sont celles qui découlent de ce que l'on entend le plus souvent des vétérans.

• (1550)

M. Phil McColeman: Parmi les trois, vous avez mentionné que la première porte sur l'allocation de reconnaissance pour aidant.

M. Craig L. Dalton: Oui.

M. Phil McColeman: Je viens de rentrer avec le fils d'un vétéran dont le père est décédé récemment. C'est un Métis et il y a eu une cérémonie merveilleuse dans le cadre de laquelle il fait don de l'uniforme et des médailles de son père au Centre de la plage Juno qui les exposera.

Pendant le voyage de retour j'ai eu de longues conversations avec lui au sujet du fait qu'il a été le principal proche aidant de son père au cours des derniers mois de sa vie, et qu'il a dû, bien sûr, réorganiser sa vie considérablement pour pouvoir être ce principal aidant familial.

Est-ce le genre de situations dont vous parlez, quand souvent des personnes...? Je connais bien ce genre de situations, dans la communauté des personnes handicapées, où un parent doit quitter son emploi pour s'occuper d'un être cher qui a eu une incapacité grave ou est né avec une incapacité grave. Est-ce le genre de situations dont vous entendez parler, ou pouvez-vous nous donner un exemple de ce qui vous est dit.

M. Craig L. Dalton: C'est exactement ce dont nous entendons parler. La première chose porte simplement sur l'accès général au titre du programme — en particulier, les personnes ayant reçu un diagnostic de santé mentale qui ne sont pas admissibles au titre des critères actuels. C'est une série de critères très compliqués fondés sur les activités courantes de la vie, et je n'entrerai pas dans les détails, mais la principale plainte qui nous est signifiée porte sur l'admissibilité. Rien qu'à voir le nombre de personnes qui reçoivent cette allocation, on peut se demander si les critères d'admissibilité sont logiques, et s'ils permettent un accès adéquat au programme. C'est la première chose que nous voulons examiner.

Un exemple de cela m'a été donné récemment par un vétéran. Selon les critères d'admissibilité, il faut démontrer que l'on a de la difficulté à accomplir certaines des activités de la vie quotidienne. Il y en a quatre, je crois. Il a cité l'exemple de manger. Oui, cette personne est physiquement capable de manger, mais pour pouvoir manger, il faut faire des courses, conduire une voiture, aller dans des endroits où il y a des foules et être capable de préparer le repas. Cela revient à la question de l'aptitude par opposition à la capacité. À notre avis, c'est à étudier.

La deuxième chose que nous entendons, c'est quand les familles doivent réorganiser le partage des responsabilités dans le foyer, parce que tout est perturbé — que ce soit faire les courses, cuisiner les repas, accompagner les enfants au soccer ou toute autre chose qu'un parent fait normalement —, et certains conjoints ont dû accepter des baisses de salaire considérables et, dans certains cas, quitter leur emploi. C'est un aspect dont nous entendons aussi parler et qui, à notre avis, mérite d'être étudié.

M. Phil McColeman: Merci.

Le président: Merci.

Monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci d'être venus. Il y a de nombreuses choses à étudier et je comprends que c'est extrêmement compliqué de passer à travers tout cela. Merci de tout votre travail dans ce dossier.

En ce qui concerne la prestation des services, parmi les choses qui ont été faites... Comme vous le savez, nous avons rouvert neuf centres de service aux anciens combattants et en avons ouvert un autre encore. Avez-vous reçu une certaine rétroaction quant à la capacité des vétérans d'accéder aux services depuis que ceux-ci ont été rouverts?

M. Craig L. Dalton: Je n'en ai pas eu, depuis que je suis en poste, mais je vais vérifier.

Mme Sharon Squire (ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Non.

M. Craig L. Dalton: Non.

M. Doug Eyolfson: Une autre question a été soulevée: l'augmentation de l'allocation pour perte de revenus à 90 % du salaire avant la libération. Avez-vous reçu une rétroaction sur l'impact? Est-ce une chose qui fonctionne bien pour les vétérans? Trouvez-vous que leur vie ou leur situation financière s'améliore avec cela?

M. Craig L. Dalton: Je n'ai pas reçu de rétroaction précise des vétérans, mais c'était certainement une chose que les groupes et organisations de défense des anciens combattants réclamaient depuis longtemps.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Il y a aussi le changement de ce qui s'appelle le Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation. Il y est question du coût des études postsecondaires. Il s'agissait de faire en sorte que tous les coûts associés à l'éducation postsecondaire étaient payés. Avez-vous reçu une rétroaction sur la façon dont cela fonctionne et de l'impact sur les vétérans?

M. Craig L. Dalton: Là encore, je suis désolé, mais je n'ai pas eu de rétroaction précise. Peut-être que nous pourrions essayer de trouver des renseignements là-dessus, mais, en général, les gens nous appellent quand ils ne sont pas contents. Nous savons que c'est un changement que notre bureau a réclamé et nous sommes donc très heureux de le voir mis en œuvre.

M. Doug Eyolfson: Merci.

La pension à vie a été mentionnée. Je cherche simplement à comprendre. Vous avez dit que, selon certains régimes, certains vétérans ayant des incapacités semblables pourraient être traités différemment. Quels régimes comparez-vous?

• (1555)

M. Craig L. Dalton: Je me reporte au rapport du directeur parlementaire du budget, dans lequel il est question des trois régimes: le régime de la Loi sur les pensions, le régime de la Loi sur le bien-être des vétérans jusqu'au 31 mars 2019, et le régime de la pension à vie à compter du 1^{er} avril de cette année.

Notre analyse jusqu'à présent a examiné 10 scénarios, ce qui explique pourquoi c'est très compliqué d'avoir une discussion éclairée à ce sujet. Nous avons effectué cette analyse plusieurs fois après que les changements ont été apportés à la Loi sur le bien-être des vétérans, pour tenter de démontrer quel serait ou aurait été l'impact de ces changements sur les vétérans. Notre analyse jusqu'à présent a révélé — et nous venons tout juste de la recevoir d'un actuaire à qui nous l'avons envoyée pour confirmer que nous

faisons bien les choses — que certains vétérans sont en meilleure position sous le régime de la pension à vie, d'autres sous le régime de la Loi sur le bien-être des vétérans et d'autres encore sous le régime de la Loi sur les pensions. De toute évidence, nous avons trois régimes et des résultats différents dans le cas de chaque régime pour des personnes dont les besoins sont semblables.

M. Doug Eyolfson: Je sais que cela n'a été en vigueur que depuis le 1^{er} avril, mais y a-t-il une indication quelconque de changements qui pourraient être conseillés pour corriger cet état de fait, ou avons-nous besoin d'un peu plus de temps?

M. Craig L. Dalton: Je crois que nous avons besoin de plus de temps, mais je signale que nous parlons de rémunération ici. La Loi sur le bien-être des vétérans et la pension à vie portent sur bien plus que la rémunération. À mon avis, il est important aussi de tenir compte de cela dans la détermination de l'efficacité de ces trois régimes.

Mais, non, nous n'avons pas étudié expressément ce qui pourrait être fait pour tenir compte du fait que nous avons maintenant trois régimes.

M. Doug Eyolfson: Quels seraient des programmes particuliers autres que la rémunération? Vous dites qu'il y a d'autres choses que la rémunération qui sont utiles.

Quels sont les programmes que vous considérez bénéfiques?

M. Craig L. Dalton: Ceux qui mettent un accent plus large sur le bien-être des vétérans, des choses comme la réadaptation professionnelle et les changements que vous avez notés sur le plan du regroupement des fonds d'éducation, l'allocation pour les études et la formation. Un certain nombre de changements ont éloigné l'accent de la sécurité financière pure — qui est manifestement de grande importance — pour une perspective plus large du bien-être, compte tenu du fait qu'environ 75 % des vétérans qui sont libérés pour des raisons médicales par suite de maladie ou de blessure ont une incapacité inférieure à 25 %, et que ce sont donc des personnes qui auraient besoin de ce soutien en transition vers une nouvelle vie après le service.

M. Doug Eyolfson: Y a-t-il eu des personnes vous disant, si elles étaient partiellement handicapées — disons 25 % — qu'elles auraient quand même besoin d'une pension équivalant à un travail à plein temps? Y a-t-il eu une rétroaction disant que c'est de cela qu'on avait besoin?

M. Craig L. Dalton: Nous n'avons reçu aucune rétroaction à cet égard.

M. Doug Eyolfson: Bien, merci.

Pourriez-vous nous parler un peu plus du programme de reconnaissance pour aidant et de l'allocation qui y est associée? Avez-vous entendu parler de l'impact qu'il a eu sur nos vétérans?

M. Craig L. Dalton: Il a été signalé comme tant un domaine qui doit être examiné, principalement sur le plan de l'accès. Il s'agit de déterminer s'il est suffisamment accessible. Si l'on compare rapidement l'allocation de reconnaissance pour aidant à l'allocation pour soins, qui était une prestation semblable au titre de la Loi sur les pensions, on constate, dans un certain ordre de grandeur — et j'hésite à utiliser les statistiques —, que 7 % à 8 % des vétérans qui touchaient une pension d'invalidité auraient eu accès à l'allocation. Pour ceux qui touchent une pension, c'est moins de 1 %.

Il semble donc y avoir, assurément, un écart entre ces deux programmes quant à l'accessibilité ou l'admissibilité, et l'admissibilité est la principale raison pour laquelle on nous demande d'étudier cette question.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Le président: Merci.

Madame Blaney.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Je vous remercie tous deux de votre présence ici et de l'excellent travail que vous faites. Je doute que ce soit facile.

Une des choses que mon bureau entend souvent des vétérans, c'est qu'on leur dit de s'attendre à des temps d'attente et que ces temps d'attente vont s'allonger. Nous savons que le gouvernement a augmenté son investissement. Je me demandais simplement si vous avez une idée de la répartition.

M. Craig L. Dalton: Nous avons fait un certain travail, une analyse des temps d'attente, à la fin de l'été dernier, parce que c'était et c'est toujours la plainte que nous recevons le plus fréquemment. Ce travail et le rapport ont donné lieu à des recommandations à Anciens Combattants Canada, en particulier au sujet des vétérans francophones et des anciennes combattantes et du fait que leur temps d'attente semble être plus long. C'est manifestement un problème, et manifestement inacceptable pour n'importe qui, encore moins pour des vétérans.

Deux choses nous ont été dites. Premièrement, les vétérans nous ont dit que ce n'est pas forcément la longueur du temps d'attente qui est un problème, mais le fait qu'ils aimeraient qu'on leur donne une réponse claire au moment de leur demande quant au délai jusqu'à ce que leur dossier fasse l'objet d'une décision. J'ai rencontré la semaine dernière un vétéran qui attend depuis 18 mois, et son dossier en est au même stade depuis plus d'un an, sans qu'aucun renseignement lui soit fourni. C'est frustrant.

De mon point de vue, la chose la plus importante — et notre bureau l'a fortement souligné depuis un certain temps —, c'est le traitement. Quand le dossier est à l'étude et qu'il y a un délai pour une raison quelconque, certains vétérans peuvent accéder aux traitements, tandis que d'autres ne le peuvent pas pour diverses raisons. Ce pourrait être des raisons financières. Ce pourrait être plusieurs raisons. Or, nous aimerions que les vétérans puissent accéder au traitement le plus rapidement possible. Nous devrions peut-être envisager d'offrir le traitement à compter de la date de la demande, et non pas placer sur les épaules des vétérans le fardeau de la décision et du retard de celle-ci. Imposons ce fardeau au système, et permettons aux vétérans d'avoir accès au traitement dès le moment de leur demande.

Quant aux taux d'approbation, si l'on prend par exemple un diagnostic en matière de santé mentale ou de trouble de stress post-traumatique, on peut voir que les premières demandes sont approuvées à un taux d'environ 96 %, puis, celles qui ne sont pas approuvées, qui sont renvoyées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont approuvées à un taux d'environ 40 % la première fois, puis de 22 % la deuxième. On peut se demander pourquoi ne pas simplement approuver 100 % dès le départ, puis avoir une fonction d'audit à l'autre bout.

Autoriser les vétérans à accéder au traitement tout de suite peut présenter un certain risque, mais, à mon avis, les faire attendre constitue un risque beaucoup plus important.

● (1600)

Mme Rachel Blaney: Merci.

Vous avez parlé aussi d'avantages pour soins de santé mentale expressément destinés aux familles, et vous avez mentionné deux ou trois fois des enfants en particulier. En tant que députée qui représente une collectivité rurale et éloignée, j'entends les vétérans

me dire qu'accéder parfois aux services pour eux-mêmes et leur famille est encore plus difficile en raison de l'endroit où ils se trouvent. Pouvez-vous nous parler un peu de ce qui doit être changé pour que ces familles obtiennent le soutien dont elles ont besoin?

M. Craig L. Dalton: Sur le plan du soutien des familles en général, je crois qu'il s'agit de comprendre leurs besoins et de déterminer ce qui est offert actuellement et où sont les lacunes. Nous n'avons pas encore fait ce travail, mais, ayant rencontré des vétérans et parlé de ceux-ci avec eux, il me semble qu'il y a des personnes, des enfants en particulier, qui souffrent en raison d'un manque d'accès aux traitements.

L'aspect rural et éloigné complique encore plus ce genre de situation. Cela fait partie — et je vous remercie d'avoir soulevé ce point — de la liste des choses que nous voulons examiner. Je ne sais pas quand nous le ferons précisément, mais nous allons y arriver, car c'est une chose que nous avons l'intention de faire. Là encore, nous parlerons à des vétérans qui vivent dans ces milieux et vivent ces situations, pour comprendre leurs difficultés et savoir quelles recommandations faire pour régler ces situations.

Mme Rachel Blaney: Vous mentionnez aussi ici la possibilité, pour les membres des Forces armées canadiennes qui n'ont pas d'enfant, de désigner un membre de la famille qui recevra la prestation de décès. Je vois que c'est quelque chose d'important, mais aucun progrès n'a été accompli. Je me demande si nous savons quels sont les obstacles. À mon avis, il aurait dû y avoir des progrès. Ce ne sont pas tous les êtres humains sur terre qui choisissent d'avoir un enfant et nous ne pouvons ignorer ces personnes. Pouvez-vous nous parler de cela?

M. Craig L. Dalton: Cette prestation a pour objet de reconnaître la perte de l'amour et de la compagnie qu'offre la relation avec un parent, par exemple, surtout dans le cas de la génération charnière dans laquelle se trouvent de nombreuses personnes aujourd'hui. Nous sommes d'avis que cela devrait être réglé.

Je ne suis pas sûr si nous avons reçu une réponse précise d'Anciens Combattants Canada quant à la raison pour laquelle cela n'a pas été réglé. Je signale que c'est la troisième année pour laquelle nous avons produit cette fiche de rendement. Nous avons constaté cette année que, de toute évidence, il nous faudra dorénavant préciser clairement si la recommandation a été acceptée ou non et, le cas échéant, quel en serait l'échéancier de mise en oeuvre. Nous nous attacherons à le faire dorénavant.

Mme Rachel Blaney: Il a aussi été question de la présentation d'une seule demande pour tous les avantages. Je vois ici que cette recommandation a été partiellement mise en oeuvre. Je me demande si vous pouvez nous expliquer ce qui ralentit l'exécution. Y a-t-il une compréhension claire? Je vois quelques progrès, mais il reste du travail à faire. Où sont les lacunes?

● (1605)

M. Craig L. Dalton: Je vais demander à Sharon si elle a quelque chose à ajouter et, dans la négative, je ne la mettrai pas sur la sellette.

Mme Sharon Squire: Anciens Combattants a amélioré bon nombre de ses processus, y compris des éléments de Mon dossier ACC, pour que les vétérans n'aient pas à répéter certaines de leurs données élémentaires et des choses de ce genre. Je crois que le ministère avance graduellement, au fur et à mesure, pour mettre en oeuvre cela, mais ce n'est pas encore disponible pour tout.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Le président: Merci.

Monsieur Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Je vous remercie tous deux de votre présence, ainsi que de votre service. J'ai dans mon bureau le drapeau de Hamilton qui flottait à Kandahar. J'ai été très heureux de le recevoir. Les vétérans comptent beaucoup pour nous tous, au Comité. Nous vous sommes reconnaissants d'avoir pris en charge ce portefeuille difficile.

Je vais vous poser une question. En 45 ans de travail dans le secteur privé, dans neuf entreprises et sous 17 directions, chaque fois que la direction changeait quelque chose se produisait. À votre entrée en service, avez-vous trouvé que vous deviez faire beaucoup de choses? Étiez-vous satisfait de la façon dont les systèmes étaient établis? Avez-vous déplacé les meubles, acheté une plus belle machine à café? Je plaisante, mais vous savez ce que je veux dire.

M. Craig L. Dalton: Oui. D'après ce que m'ont dit d'abord le personnel, puis des organisations et groupes de défense des anciens combattants, nous étions presque arrivés au point où, en tant que bureau, il fallait nous arrêter et faire le point sur le bon travail qui a été accompli et les contributions que notre bureau a faites de concert avec un certain nombre d'organisations et groupes de défense des anciens combattants. Les recommandations qui se trouvent dans ce rapport sont partagées et souvent reprises par d'autres dans la collectivité.

Nous nous sommes aussi rendu compte que nous devons tourner le regard vers l'avenir et nous demander ce que nous pourrions faire pour ajouter de la valeur pour la communauté des vétérans. Un grand nombre des recommandations que nous avons faites et qu'Anciens Combattants a mises en œuvre sont dans le domaine de la sécurité financière, ce qui n'est pas étonnant. Quand celles-ci seront toutes mises en œuvre, vers quoi nous tournerons-nous?

À mon avis, le moment est venu de revoir notre mandat. C'est ce que j'aimerais qui arrive, et que ce soit fait à l'externe. Nous ferons cela à l'interne aussi dans le cadre de notre premier audit du bureau, mais je crois qu'après 12 ans d'exploitation, il est probablement temps de le faire.

M. Bob Bratina: Comment proposeriez-vous que cela se fasse? Vous avez dit pas à l'interne, à l'externe.

M. Craig L. Dalton: Oui. Je suppose qu'il y a plusieurs façons de le faire. Je serais heureux, par exemple, que le vérificateur général examine notre bureau et nous pose des questions comme: « Le bureau existe depuis 12 ans. A-t-il réalisé les résultats attendus? Le mandat est-il logique? » Je vous avoue que notre mandat est très restreint. Nous vivons et œuvrons dans l'écosystème d'Anciens Combattants Canada, où les vétérans ont à leur disposition plusieurs mécanismes pour en appeler des décisions. Dans certains cas, ils s'adressent au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Dans d'autres cas, ils s'adressent à l'ombudsman. Pour d'autres encore, ils s'adressent au ministère pour un examen de première et deuxième instance. D'après les résultats de nos sondages sur la satisfaction des clients, et d'après ce que des vétérans m'ont dit, c'est une source de confusion et de frustration pour les vétérans.

Une autre chose m'inquiète. Quand je rencontre des gens, que ceux-ci me racontent une histoire et quand je leur demande pourquoi ils ne se sont pas adressés à nous, on me répond: « Nous ne pensons pas que vous pouvez nous aider. Nous ne pensons pas que vous avez la poigne nécessaire. » Certains groupes de défense des anciens combattants ont soulevé la question de la confiance; par conséquent, quand j'entends dire qu'il y a dans la communauté des vétérans une réticence à s'adresser à nous en raison de notre mandat, je m'inquiète.

M. Bob Bratina: Dans vos conversations avec les vétérans, à quelle fréquence leur dites-vous que vous ne faites pas ceci ou ne pouvez pas faire cela, ou qu'ils devraient...? Ce doit être un aspect frustrant de votre travail. Je suppose que cela se rapporte au mandat dont vous parlez.

M. Craig L. Dalton: Oui, assurément. Notre personnel de première ligne fait un excellent travail à ce niveau. Il prend très au sérieux l'idée de pouvoir aider les vétérans quand ils appellent, par ce que nous pourrions appeler l'« aiguillage sur le vif », autrement dit ne pas dire que ça ne fait pas partie de notre mandat, que nous ne faisons pas cela, mais les aiguiller vers l'organisation ou le bureau qui pourrait les aider.

Les statistiques de notre bureau sont très intéressantes. Nous avons reçu environ 1 600 appels l'an dernier. Si l'on prend le nombre final de plaintes déposées dans le cadre de notre mandat, c'est un nombre plutôt intéressant.

• (1610)

Le président: C'est au tour de Mme Ludwig.

M. Bob Bratina: Bien.

Merci.

Mme Karen Ludwig (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Dalton, je vous remercie de votre travail si important. Vous avez mentionné la transition. Avez-vous reçu une rétroaction quelconque du côté de la transition venant de personnes qui avaient acquis un métier quand elles étaient au ministère de la Défense nationale, ont fait la transition à la vie civile et ont vu leur métier spécialisé reconnu par une entreprise civile?

M. Craig L. Dalton: Pas depuis que je suis en poste, mais d'après mon expérience précédente, je suis conscient des défis liés aux permis de travail, même d'une province à l'autre, et dans la conversion de certaines des compétences acquises en uniforme et de la façon dont elles sont acquises, à des titres de compétence civile. À ma connaissance, c'est un problème de longue date.

Mme Karen Ludwig: Dans ce même ordre d'idée, y a-t-il eu un résultat quelconque découlant du processus d'évaluation et reconnaissance des acquis, l'ÉRA, et comment comparer des pommes avec des pommes?

M. Craig L. Dalton: Je n'ai pas beaucoup participé à cela. Je vous renvoie à l'ombudsman du MDN et des FC. Nous avons comparé devant le comité des opérations gouvernementales récemment, et il a répondu à une question concernant l'ÉRA et la question plus générale du transfert des qualifications.

Mme Karen Ludwig: Bien.

Mme Sharon Squire: C'est aussi une chose que le nouveau groupe des forces armées étudie en collaboration avec Anciens Combattants. Je crois que cela fait partie de leur plan à long terme.

Mme Karen Ludwig: Des vétérans qui ont comparé devant le Comité nous ont dit que c'était une préoccupation. En ce qui concerne la valeur qu'ils pensent avoir après leur service actif, c'est décourageant sur bien des plans de voir leurs compétences ne pas être reconnues.

M. Craig L. Dalton: Oui, absolument.

Mme Karen Ludwig: J'ai visité deux ou trois centres de ressources pour les familles militaires avec le ministre les deux dernières années. Je me demande si vous avez reçu une rétroaction quelconque sur ce que les changements ont signifié pour les centres de ressources pour les familles.

M. Craig L. Dalton: Sur le plan de leur accessibilité pour les vétérans pendant ces deux années...?

Mme Karen Ludwig: Oui.

M. Craig L. Dalton: Je n'ai pas reçu de rétroaction précise. Je ne pense pas que le Bureau en ait reçu.

Mme Sharon Squire: Je sais que, quand nous les avons visités par le passé, l'accès était certainement une chose que les gens demandaient.

Je crois que cela revient à la question des zones rurales et éloignées. Ces centres de ressources pour les familles, qui font un excellent travail, sont fixes, pour ainsi dire. Je sais que certains d'entre eux ont des programmes de rayonnement, et ils essaient d'offrir des services à distance, mais je me suis demandé s'ils sont en mesure de couvrir assez bien toutes les zones dans lesquelles se trouvent des vétérans. Nous n'avons pas examiné cet aspect encore.

Mme Karen Ludwig: Bien, merci.

Je remercie ma collègue, Mme Blaney, d'avoir soulevé la question du clivage rural. Je représente une circonscription du Nouveau-Brunswick. Nous avons 75 % de terrains d'entraînement, et un certain nombre de membres en service actif finissent, en fin de compte... Même si Gagetown est censé être l'endroit le plus chaud au Canada pendant l'été, bon nombre d'entre eux reviennent. Dans les communautés rurales comptant moins de 5 000 personnes — quelques-unes moins de 1 000 —, certains d'entre eux parlent d'utiliser Mon dossier d'ACC pour trouver des services, mais c'est plutôt difficile dans les communautés rurales.

M. Craig L. Dalton: Oui.

Mme Karen Ludwig: Vous avez mentionné, monsieur Dalton, le problème des longs temps d'attente, mais quand vous avez parlé avec des personnes, ce n'était peut-être pas un gros problème. S'ils pouvaient recevoir des mises à jour de leur dossier — une rétroaction régulière —, cela offrirait-il une certaine...? Une rétroaction régulière sur l'état d'avancement du dossier dans le système serait-elle utile?

La deuxième partie de ma question est la suivante: La réintégration d'un certain nombre de travailleurs de première ligne a-t-elle amélioré le degré de satisfaction?

M. Craig L. Dalton: Je devrais préciser mes remarques en soulignant que ce ne sont pas les vétérans qui nous disent que ce n'est pas un problème. Ça l'est, manifestement, et c'est la plainte la plus fréquemment reçue, mais en parlant avec certains vétérans qui se sentaient frustrés, ceux-ci ont exprimé l'opinion que, plutôt que de leur donner une moyenne de temps de traitement ou de temps d'attente avant la décision concernant l'incapacité pour laquelle ils présentent une demande, ils préféreraient un nombre plus précis, plus personnalisé.

S'ils ne peuvent recevoir cela, se faire dire que la moyenne est de 28 semaines n'est pas très utile, à leur avis. Cela augmente plutôt la frustration.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, je n'ai pas eu connaissance d'une rétroaction sur l'impact de l'augmentation du personnel ou du nombre d'emplacements ouverts. J'ignore si le Bureau en a reçu ou non.

Mme Sharon Squire: Non, à part le fait qu'ils ont maintenant différents mécanismes de soutien — il y a le soutien guidé, l'auto-soutien et le questionnaire de cas traditionnel, et je sais qu'ils mettent à l'essai différents volets d'aide, mais nous n'avons entendu aucun commentaire dans un sens comme dans l'autre.

Mme Karen Ludwig: J'aimerais parler de votre remarque concernant les anciennes combattantes. Pourquoi, d'après vous, est-ce un plus gros problème?

Nous avons entendu dans les témoignages que même parmi les vétérans qui deviennent des sans-abri, les défis semblent plus élevés encore pour les femmes. Si l'on prend ceci de façon longitudinale, comment pourrions-nous répondre le mieux aux besoins des anciennes combattantes?

•(1615)

M. Craig L. Dalton: Il y a un certain nombre d'experts et de défenseurs très éclairés dans ce milieu que je vous encouragerais à consulter. Nous pourrions vous communiquer les coordonnées de certains d'entre eux.

Ils nous ont dit que les femmes sont moins susceptibles de s'identifier comme des vétérans, pas seulement au Canada, mais dans d'autres pays aussi, et moins susceptibles de chercher de l'aide pour les problèmes qu'elles ont. Nous voulons consulter des anciennes combattantes pour élargir cette conversation et tenter de dégager les raisons de cet état de fait.

Mme Karen Ludwig: Très bien.

Est-ce la fin de mon temps? Merci.

Le président: Madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous deux de votre présence.

Je m'excuse d'être arrivée en retard et d'avoir manqué un peu de contenu. J'espère que mes questions seront logiques.

Tout d'abord, en ce qui concerne la rubrique « Soins de santé et soutien », vous dites que les vétérans peuvent dorénavant se faire indemniser rétroactivement à compter de la date de la présentation de leur demande aux termes de la Loi sur les pensions et de la Loi sur les mesures de réinsertion. Nous savons que le nombre de personnes qui attendent une décision dépasse maintenant 40 000. Il y a au moins 3 000 dossiers de scénarios très graves dont les personnes visées n'ont pas encore reçu de réponse.

Plusieurs d'entre eux m'ont signalé leur inquiétude. Ils voulaient déposer leur demande avant le 1^{er} avril pour obtenir des soins. Bien sûr, le 1^{er} avril était la date à laquelle la nouvelle pension est entrée en vigueur et nous savons maintenant qu'il y a certains problèmes concernant l'obtention du même degré de soutien qu'auparavant, de plusieurs façons.

Des vétérans vous ont-ils communiqué des préoccupations concernant l'absence de possibilités de rétroactivité? Ils ont déposé leur demande, mais ne sont pas admissibles au titre du nouveau système.

M. Craig L. Dalton: Je veux m'assurer que je comprends bien votre question. Des plaintes qu'il n'y avait pas de rétroactivité?

Mme Cathay Wagantall: Pour l'allocation pour perte de revenus et l'allocation pour incidence sur la carrière...

M. Craig L. Dalton: Je vois. Non, nous n'avons pas encore reçu de plaintes, à ma connaissance, au sujet de ce problème, mais nous surveillons la mise en oeuvre. C'est une chose que nous examinerons.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

En ce qui concerne faire en sorte que tous les avantages d'Anciens Combattants soient en vigueur au moment de la libération, c'était une recommandation de notre comité. Nous estimions que si la personne va être libérée par la Défense nationale, le gouvernement sait déjà pourquoi elle est libérée, et qu'il est inutile de lui imposer l'angoisse de passer de nouveau par tout cela avec Anciens Combattants.

La fiche dit que la mise en œuvre est en cours, mais je ne comprends pas qu'il ne soit pas encore possible de leur permettre d'obtenir toutes les choses dont ils ont besoin, comme le logement, les écoles pour leurs enfants, un emploi ou une formation. Ce sont tous là des éléments dynamiques qui créent une structure pour leur avenir.

Que manque-t-il à ce stade pour que cela ait lieu?

M. Craig L. Dalton: De notre point de vue actuel, je ne peux que vous renvoyer au MDN-FC et à Anciens Combattants Canada, et vous recommander de leur demander de parler de ce qu'ils font pour refermer la brèche, ainsi que du travail que le groupe de transition des FC a entrepris. De toute évidence, cette question n'est pas réglée présentement et il faut qu'elle le soit très rapidement.

Nous avons eu l'occasion de rencontrer certains dirigeants des forces armées et de leur parler de leur projet pilote qui vise à le faire, mais je vous signale que c'est un long processus. Ils nous ont clairement dit qu'il nous faut tempérer nos attentes quant à la rapidité d'exécution de cela, mais le plus tôt serait le mieux.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

En ce qui concerne les soins de longue durée, j'ai eu le privilège de rencontrer à Moncton huit de nos légions. Une de leurs principales préoccupations portait sur les soins de longue durée à Ste-Anne et au centre de soins des vétérans à Moncton. Il y avait eu un accord avec les provinces et ils estiment que le côté fédéral ne respecte pas ses obligations. Avez-vous reçu une rétroaction quelconque concernant les soins de longue durée?

M. Craig L. Dalton: Nous suivons cela. Nous n'avons pas reçu — à ma connaissance, en tout cas — des plaintes précises, mais nous suivons les échanges entre le palier fédéral et le palier provincial. Nous avons aussi parlé à un certain nombre de vétérans et de représentants de la Légion qui ont soulevé les mêmes problèmes ailleurs. Nous continuerons à suivre ces échanges.

Ce qui nous a été signalé le plus fréquemment au sujet des soins de longue durée, c'est la complexité du programme et à quel point il est difficile pour le personnel, et encore plus pour les vétérans et leur famille, de comprendre les 28 domaines d'admissibilité différents et les 32 règles régissant le programme. La bonne nouvelle, c'est qu'en réponse au rapport que nous avons montré au ministère, celui-ci nous a signifié qu'il avait lancé une reconception du programme de soins de longue durée...

• (1620)

Mme Cathay Wagantall: Simplifiez, simplifiez...

M. Craig L. Dalton: ... qui sera fort bienvenu.

Mme Cathay Wagantall: Le numéro six, à la rubrique « Sécurité financière », se lit comme suit:

Il est recommandé de mener une étude approfondie, notamment par des consultations auprès des intervenants chez les vétérans, pour déterminer ce qui

constitue une indemnité maximale appropriée visant à dédommager équitablement les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes pour la douleur et la souffrance découlant d'une blessure ou d'une maladie liée au service pour le Canada.

Cela a été coché comme ayant été mis en oeuvre en 2018, et aussi en 2019. C'est déjà fait, mais je m'interroge au sujet des « consultations auprès des intervenants chez les vétérans ». Vous mentionnez que c'est arrivé. Avez-vous consulté des personnes qui avaient été consultées dans ce groupe particulier?

Je sais qu'il y a des préoccupations concernant le fait que le maximum est souvent déraisonnable et impossible à atteindre pour la majorité qui finit véritablement avec le plus de blessures.

M. Craig L. Dalton: Est-ce que je regarde au bon endroit, Sharon?

Mme Sharon Squire: Oui, c'est ici. C'est « la douleur et la souffrance ».

M. Craig L. Dalton: Bien.

Quelle était la question?

Mme Cathay Wagantall: Avez-vous parlé directement aux vétérans qui faisaient partie de cette détermination quand il a été décidé que, oui, la recommandation a été mise en oeuvre?

M. Craig L. Dalton: Je vais consulter Sharon un instant, si vous me le permettez, parce que je n'étais pas là pour ce processus.

Mme Sharon Squire: Dans ce cas, nous avons procédé à une étude et comparé des décisions judiciaires aux indemnités d'accident du travail à l'échelle du pays pour arriver à un nombre. Nous avons effectivement consulté des vétérans également. Nous avons adopté le maximum attribué par les tribunaux; par conséquent, oui, nous avons effectivement consulté.

Mme Cathay Wagantall: Y a-t-il un maximum?

Mme Sharon Squire: Il y a un maximum.

Mme Cathay Wagantall: Un maximum qu'un vétéran peut recevoir...

Mme Sharon Squire: C'est fonction du degré d'incapacité.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): C'est fondé sur un pourcentage.

Mme Cathay Wagantall: Oui, je comprends cela, mais quand on regarde de plus près, dans certains cas, rappelez-vous, c'est en fonction du nombre d'années de service et du nombre de membres perdus que l'on détermine les prestations qui seront perçues au moment de la pension. Pour quiconque, à n'importe quel stade, en général, ce sont ceux qui ont les bottes sur le terrain qui sont les plus susceptibles d'avoir un changement de vie complet en raison d'une blessure, et pourtant, leurs grades sont les plus bas.

Mme Sharon Squire: Dans le cas présent, l'indemnité d'invalidité est fondée sur le pourcentage d'incapacité et non pas sur le nombre d'années de service.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Samson, la parole est à vous.

M. Darrell Samson: Merci à tous deux d'être venus nous rencontrer aujourd'hui.

Monsieur Dalton, vous n'occupez le poste d'ombudsman que depuis peu, et vous êtes donc en phase d'apprentissage. Comme nous sommes curieuses de savoir dans quelle mesure vous avez eu le temps de vous familiariser à vos nouvelles fonctions, j'ai quelques brèves questions à vous poser.

Je suis toujours perplexe... J'entends par là que j'ai de la difficulté à comprendre pourquoi le gouvernement précédent a éliminé la carte d'identité d'ancien combattant. J'ai maintes fois entendu dire que les anciens combattants y attachaient beaucoup d'importance. Nous l'avons enfin rétablie. Pouvez-vous me dire quels sont les commentaires que vous avez entendus depuis que nous l'avons rétablie?

M. Craig L. Dalton: Depuis que je suis au Bureau, je n'ai reçu aucun commentaire sur cette carte d'identité.

Je vais demander à Mme Squire si elle a ouï-dire de quoi que ce soit à ce sujet; moi, non.

M. Phil McColeman: J'en appelle au Règlement.

Il y a un certain nombre de choses que je peux accepter au titre de ce qu'on pourrait appeler un point de vue ou une interprétation politique des faits, mais je ne peux laisser dire de façon explicite que nous avons annulé cette carte, car ce n'est pas le cas. Le gouvernement précédent n'a jamais annulé de carte.

M. Doug Eyolfson: C'est un point dont nous pourrions débattre.

M. Phil McColeman: Je viens juste de vous l'affirmer.

Le président: Monsieur Samson, la parole est à vous.

M. Darrell Samson: Je vous remercie.

Monsieur Dalton, vous avez rappelé que les anciens combattants trouvaient cette carte importante et qu'ils souhaitaient l'avoir. Est-ce bien cela?

M. Craig L. Dalton: Oui. C'est ce que nous avons conclu de travaux antérieurs du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants.

M. Darrell Samson: Ce besoin était clairement indiqué là et vous dites que vous n'avez rien entendu sur ce sujet depuis, ce qui nous amène à faire l'hypothèse que tout se passe bien.

M. Craig L. Dalton: C'est exact.

M. Darrell Samson: Mon collègue a également mentionné la pension à vie et a cité M. Cousineau. Bien évidemment, je le connais très bien. C'est un membre très influent de la communauté des anciens combattants qui m'a aidé, ainsi que d'autres, à comprendre certains des défis auxquels ils sont confrontés. Il a indiqué que le rapport du directeur parlementaire du budget laisse entendre que de 3 à 5 % des anciens combattants les plus gravement blessés pourraient peut-être en bénéficier.

Savez-vous que le premier ministre a déclaré à la Chambre des communes, il y a une dizaine de jours, qu'aucun ancien combattant ne serait lésé? Le savez-vous?

•(1625)

M. Craig L. Dalton: Oui. Voir à l'avenir cette affirmation se concrétiser dans les modifications apportées au programme serait très rassurant.

M. Darrell Samson: Très bien. Ce travail est en cours.

Lorsque j'étais là, j'ai beaucoup entendu parler de mariages après 60 ans. Et vous, en avez-vous entendu parler? Beaucoup d'anciens combattants m'ont dit qu'il faut réviser le règlement en vigueur, qui complique de beaucoup la situation d'un conjoint ou d'un partenaire qui, lui, n'a pas droit aux avantages sociaux, à la pension, etc.

Savez-vous que cette question a été réglée dans le dernier budget, et que des fonds y ont été consacrés?

M. Craig L. Dalton: Nous avons effectivement constaté que, dans le dernier budget, des fonds avaient été alloués au mariage des

anciens combattants âgés de plus de 60 ans. Ce que nous ne savons pas encore est comment cet argent sera versé aux anciens combattants ou à leurs survivants et quelle forme ce programme pourrait prendre. Certains nous ont fait part de leur inquiétude sur les modalités d'application de ce programme.

M. Darrell Samson: Bien. Nous attendrons vos suggestions.

Vous avez parlé des anciens combattants réservistes, en précisant que, vous entendez accorder une certaine priorité à leur situation. Savez-vous que notre gouvernement a ajouté les anciens combattants réservistes aux bénéficiaires du Programme d'éducation et de formation? Ce sont les montants de 40 000 et de 80 000 \$. Savez-vous que les réservistes ont maintenant accès à ce programme?

M. Craig L. Dalton: Oui.

M. Darrell Samson: Qu'en pensez-vous? Trouvez-vous que c'est vraiment une bonne décision?

M. Craig L. Dalton: L'un des sujets de plainte dont les réservistes nous ont fait part touche aux modalités de calcul de la durée de leur service actif qui sert à déterminer leurs droits à ces prestations. C'est l'un des sujets sur lesquels nous allons nous pencher.

M. Darrell Samson: S'agit-il, comme nous l'avons annoncé, d'une bonne nouvelle?

M. Craig L. Dalton: En elle-même, l'annonce du lancement de ce programme est une bonne nouvelle, mais nous allons examiner ses modalités d'application aux réservistes.

M. Darrell Samson: Vous avez tout à fait raison de le faire.

Vous nous avez dit l'importance, à vos yeux, de l'étape de la transition. Nous savons que le ministère de la Défense nationale, le MDN, et Anciens Combattants Canada, ACC, ont mis sur pied un comité mixte chargé d'assurer un déroulement sans accroc de cette transition. Je crois comprendre qu'une recommandation émanant à la fois de votre bureau et de notre comité, et qui jouait un rôle important dans cette volonté de permettre une transition sans heurts, était la mise à la disposition des anciens combattants d'un navigateur tout au long du processus de transition.

Pouvez-vous nous dire comment cela se passe?

M. Craig L. Dalton: Mme Squire en a parlé plus tôt et il s'agit là d'une initiative qui relève du Groupe de transition et du projet pilote. L'objectif est d'ajuster le niveau de soutien à fournir aux anciens combattants en fonction de leurs besoins, mais nous n'en sommes qu'à l'étape du projet pilote.

M. Darrell Samson: Pouvez-vous nous parler un peu du déroulement de ce projet pilote?

M. Craig L. Dalton: Non, nous n'avons pas encore eu l'occasion de voir par nous-mêmes comment se déroule ce projet, mais il est encore passablement tôt.

M. Darrell Samson: D'accord.

Je vais maintenant vous interroger sur les enfants. Vous nous avez dit que vous aimeriez faire davantage de recherches sur les enfants d'anciens combattants. C'est un sujet que je trouve très important. C'est un sujet qu'un concitoyen a également porté à mon attention hier, alors que je faisais du porte-à-porte.

Qu'aimeriez-vous faire dans ce domaine? Avez-vous une idée de la façon dont vous allez approcher ce sujet? C'est un choix essentiel. Nous savons que lorsqu'un ancien combattant se heurte à des difficultés, sa famille et ses enfants en souffrent aussi.

Avez-vous des idées? Allez-vous préparer un plan pour la rédaction d'un livre blanc invitant à réfléchir au sort de ces enfants? Ferez-vous quelque chose d'autre? Je ne sais pas. Je ne fais que lancer des idées en l'air.

M. Craig L. Dalton: Non, nous allons entamer la préparation d'un plan de travail. Nous convenons qu'il y a un problème puisque des anciens combattants nous en ont parlé. Cependant, hormis le recueil de quelques anecdotes, nous n'avons pas encore eu l'occasion d'approfondir cette question.

Nous allons commencer par là. Nous entendons faire une étude qualitative. Nous allons demander aux anciens combattants et à leur famille de nous faire part de leur expérience. Cela fait, nous pourrions cerner les éventuelles lacunes et nous serons en mesure, s'il y a lieu, de formuler des recommandations.

M. Darrell Samson: Il y a également lieu de noter que les mesures inscrites dans le dernier budget s'appliquent aussi à la transition des anciens combattants qui n'ont pas été blessés. Qu'en pensez-vous, M. Dalton?

M. Craig L. Dalton: Une semaine ou deux après ma nomination, j'ai eu l'occasion d'assister à une réunion du Groupe de transition. Ayant moi-même vécu une transition, je pense que l'idée de mettre en place tous les programmes et services au moment auquel la personne quitte l'armée, et de tenter de tout faire pour permettre aux militaires du cadre actif et à leur famille de réussir la transition, est une excellente idée. Il faut par contre que nous le fassions. Nous devons y arriver.

• (1630)

M. Darrell Samson: Que pensez-vous de l'universalité?

Le président: Je suis désolé, monsieur Samson. Vous avez épuisé votre temps de parole.

Monsieur Kitchen, nous vous écoutons.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à vous deux d'être venus vous entretenir avec nous. Je suis désolé que nous n'ayons pas pu nous rencontrer la semaine dernière, mais ce fut une chance pour moi, car je n'aurais, de toute façon, pas pu être présent. Je suis ravi d'être parmi vous aujourd'hui et de vous entendre. Je vous en remercie.

ACC a dit qu'il avait commencé à embaucher un plus grand nombre de gestionnaires de dossiers d'anciens combattants. Je voudrais tout d'abord savoir si, à vos yeux, c'est une mesure qui vous agréait et, ensuite, si elle devrait ou non être mise en œuvre plus rapidement. Enfin, en avez-vous eu des échos chez les anciens combattants.

M. Craig L. Dalton: Avec votre permission, je vais commencer par répondre à votre dernière question. En m'entretenant avec certains anciens combattants, dont les dossiers sont parmi les plus complexes qu'eux et leur famille peuvent avoir, j'ai eu des échos de leurs frustrations face à la difficulté qu'ils ont à accéder aux gestionnaires de leurs dossiers. Certains anciens combattants en ont terminé avec ce programme, et n'ont plus de gestionnaire de dossier. Je dirais simplement que tous les anciens combattants et leur famille, qui ont du mal à faire leur chemin dans la nouvelle réalité et à accéder aux programmes et aux services dont ils ont besoin, devraient bénéficier d'un accompagnement aussi complet que possible.

Je n'ai pas été informé des progrès dans la mise en œuvre des initiatives dont vous avez parlé. Pour cela, je vous invite à vous adresser à ACC.

M. Robert Kitchen: Embaucher d'anciens combattants comme gestionnaires de dossiers serait-il un atout?

M. Craig L. Dalton: Avoir comme gestionnaires de dossiers des anciens combattants...?

M. Robert Kitchen: Oui. C'est bien ce que j'entendais. Je suis navré. Je vous demande pardon, mais je suis peut-être allé un peu vite. Je veux dire que des postes de gestionnaires de dossiers soient occupés par d'anciens combattants.

M. Craig L. Dalton: Non, je n'ai pas d'opinion sur ce sujet. J'ai entendu dire, de manière anecdotique, que cela fonctionnait parfois très bien. On pourrait effectivement imaginer que quelqu'un ayant suivi ce type de cheminement pourrait être utile.

M. Robert Kitchen: D'accord. Je vous remercie.

Nous avons fait une étude sur le phénomène des sans-abri. Notre comité a étudié ce phénomène et j'aimerais que vous participiez à notre discussion sur ce sujet en nous indiquant, en particulier, ce qu'on en a dit à l'ombudsman ou ce qu'il a appris sur les solutions envisagées. Tout commentaire sera le bienvenu.

M. Craig L. Dalton: Je voudrais tout d'abord vous féliciter pour le travail que vous avez fait sur cette importante question. C'est un problème dont les intervenants nous parlent, en particulier ceux qui travaillent en première ligne à venir en aide aux anciens combattants sans abri. Je me permets de vous rappeler que c'est dans une large mesure, notre bureau, il y a de nombreuses années et alors qu'il venait tout juste d'être créé, qui a fait remarquer qu'il y avait d'anciens combattants sans abri et que c'était là un problème dont il fallait s'occuper. C'est ce qui a mis le sujet à l'avant-scène.

M. Robert Kitchen: J'ai entendu un ou deux anciens combattants parler de leurs collègues qui avaient été faits prisonniers ou qui avaient reçu l'ordre de se rendre sur d'anciens théâtres d'opérations. Je me demande si on a soulevé auprès de vous la situation de ceux qui se sont retrouvés dans ce type de situations et qui ont été détenus pendant une période inférieure aux 30 jours indiqués ici. Dans l'affirmative, qu'avez-vous fait à ce sujet? Quelles mesures suggèreriez-vous que le gouvernement prenne quand nous traitons du sort d'un ancien combattant qui a dû se rendre et qui a été être retenu prisonnier pendant, disons, 15 jours?

Au bout du compte, ils n'ont peut-être été faits prisonniers que pendant un jour, mais qui sait? La torture pendant une journée peut être pire que sur une période de 15 ou 30 jours, ou l'inverse. En vérité, nous n'en savons rien. Je me demande simplement si cette question vous inspire des commentaires.

M. Craig L. Dalton: C'est une question que personne n'a abordée avec nous depuis ma prise de fonction. Je ne sais pas si c'est un problème qui a déjà été soulevé... À ce que je crois savoir, personne n'a attiré notre attention sur cette question. Cela dit, si vous connaissez d'anciens combattants qui se posent des questions touchant ces types de situations, je vous saurais gré de nous soumettre leurs dossiers. Nous aimerions nous entretenir avec eux.

M. Robert Kitchen: On craint que, s'ils n'ont pas été retenus, ils n'aient pas droit aux mêmes prestations que ceux qui ont été détenus pendant 30 jours; et que ceux qui ont été détenus pendant 15 jours, peut-être, n'obtiennent pas le même type de dédommagement.

M. Craig L. Dalton: Nous aimerions certainement parler à ces personnes afin de mieux comprendre la nature de leurs situations et, s'il y a lieu, de faire des recommandations les concernant.

M. Robert Kitchen: Comme nombre d'entre eux nous l'ont dit, il y a certainement un arriéré. Il y a 40 000 dossiers à traiter et, chaque année, ce nombre augmente; nous en avons 3 000... Certaines situations sont plus urgentes que d'autres mais, au bout du compte, il semble que, d'année en année, il faille de plus en plus de temps pour que nos anciens combattants obtiennent les services auxquels ils ont droit.

Que suggèreriez-vous à ACC de faire pour améliorer la situation, pour que ce nombre diminue au lieu d'augmenter.

• (1635)

M. Craig L. Dalton: Oui, il s'agit manifestement d'un très gros problème. C'est une situation que n'importe qui jugerait inacceptable.

Je voudrais simplement rappeler une recommandation, parmi d'autres, que nous avons faite à ACC sur le triage des dossiers. Il s'agirait, lorsque les anciens combattants déposent leurs dossiers, de déterminer quels sont ceux qui ont besoin d'un accès immédiat à des soins, ceux qui risquent de connaître des difficultés financières, ceux qui sont âgés ou même en phase terminale, pour qu'ils obtiennent aussi rapidement que possible l'aide dont ils ont besoin.

ACC a fait du bon travail à cet égard, mais nous pensons que le triage doit encore être affiné et qu'il faut expliquer clairement son fonctionnement à la collectivité des anciens combattants afin que, lors du dépôt de leurs dossiers, ses membres fournissent toute l'information dont ils disposent et qui pourrait, en cas de besoin, leur donner accès plus rapidement à des services.

Je vais m'en remettre à ACC. Je sais qu'ils ont témoigné devant vous au sujet des statistiques et vous ont entretenus de leur réalité caractérisée par la réception d'un nombre accru de demandes et une augmentation de leur production. C'est leur histoire et je les laisse vous la raconter. Mais il est clair que je n'ai rien de plus détaillé ou de plus intelligent à vous dire sinon qu'il va nous falloir trouver une solution pour « brasser » le système, sans quoi rien ne va changer. Nous serons à la merci du nombre de demandes reçues.

Il y a un sujet que, à mon avis, nous devrions examiner, et je l'ai déjà mentionné, c'est la nécessité d'accorder immédiatement l'accès au traitement. Lorsque vous examinez les taux d'approbation des demandes d'invalidité traitées par ACC, ils sont très élevés, et celui des cas du syndrome de stress post-traumatique, le SSPT, m'a frappé. Si nous en sommes à un taux d'approbation de 96 ou 98 % après examen des dossiers, pourquoi nous faut-il ensuite un processus qui prend de six à huit semaines? Si le diagnostic est posé, c'est à l'évidence qu'il y a eu une évaluation médicale; vous devriez donc avoir un accès immédiat au traitement.

Je ne sais pas la forme que cela prendrait. Nous n'avons pas du tout travaillé sur cette question, mais je crois que ce qui importe le plus serait que les anciens combattants aient accès aux services dont ils ont besoin, pour que leurs situations ne s'aggravent pas.

Le président: Je vous remercie.

Madame Blaney, nous vous écoutons.

Mme Rachel Blaney: Je veux revenir à la situation des anciens combattants réservistes. Vous nous avez dit que les programmes et les mesures qui peuvent donner de bons résultats pour les anciens combattants ne sont pas nécessairement aussi efficaces pour les réservistes.

Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous dire quelles sont les différences?

M. Craig L. Dalton: Oui. Je vais vous en donner un exemple. Il y a la prestation de remplacement du revenu, un très bon programme, qu'on appelait auparavant l'allocation pour perte de revenus. L'allocation pour études et formation en est un autre.

Pour bénéficier de ces programmes, il faut respecter certains critères d'admissibilité. Les calculs de durée du service ne sont pas les mêmes pour les membres de la force régulière que pour les membres de la force de réserve. Nous avons reçu quelques plaintes concernant la prestation de remplacement du revenu qui laissent entendre que, même si ce n'est pas intentionnel, les critères d'admissibilité retenus défavorisent les réservistes.

En voici un exemple rapide. Pour les membres de la force régulière qui sont libérés pour des raisons médicales après 30 ans de services et qui sont admissibles à la prestation de remplacement du revenu, cette prestation est calculée en fonction de leur salaire au moment de leur libération.

Certains réservistes, qui passent d'une classification à une autre ou d'un type de service à un autre, dont les dossiers peuvent être très compliqués, peuvent subir des blessures.

Dans le cas d'un membre de la force régulière, il peut avoir été blessé pour la première fois il y a 15 ou 20 ans, mais son état peut s'être détérioré au point de le rendre inapte au service, et de diminuer sa capacité à gagner sa vie.

Un réserviste, s'il a été blessé il y a 15 ou 20 ans, alors qu'il était caporal, pourrait avoir été libéré au grade d'adjudant parce qu'il était devenu inapte au service. Sa prestation de remplacement du revenu sera calculée en fonction de son rang et de son salaire lorsqu'il a été blessé. Quinze ans ont passé et il a une femme et deux enfants, une hypothèque et peut-être que les enfants vont à l'école, etc.

C'est un exemple d'un très bon programme dont nous devons probablement examiner les critères d'admissibilité, si nous nous fions aux cas qui nous ont été soumis.

Mme Rachel Blaney: Je vous remercie.

Dans votre rapport, vous dites, entre autres, que ce sont les soins de santé et le soutien qui posent les problèmes les plus importants. Je regarde le bulletin et je constate qu'il y a eu un cas d'amélioration. Donc une amélioration, mais des difficultés importantes demeurent pour les autres types de cas.

Vous avez parlé de l'aide en santé mentale offerte aux enfants. Je regarde quelques-unes de vos recommandations et il me semble qu'il s'agit de mesures concrètes: éliminer les incohérences; fusionner les programmes de manière à mettre en place un continuum de soins, au lieu d'une série de mesures indépendantes les unes des autres.

Je me demande simplement si vous avez saisi la nature des entraves et si vous savez de quelles ressources le ministère pourrait avoir besoin.

M. Craig L. Dalton: J'imagine que c'est la capacité à gérer le changement et à donner suite à ces recommandations. Comme je l'ai indiqué plus tôt, si vous examinez comment ces recommandations ont été mises en œuvre, vous allez découvrir un pan de l'histoire. Je pense que, après être passé du régime de la Loi sur les pensions à celui de la Loi sur le bien-être des vétérans, on a privilégié la sécurité financière. Le moins que l'on puisse dire est que nos recommandations ont été mises de côté.

Je pense que c'est ce qui s'est passé. Nous reconnaissons que ces recommandations doivent être appliquées dans le contexte plus large du plan de travail du ministère, mais il nous incombe de continuer à attirer l'attention sur elles et peut-être de faire un peu plus de travail à l'interne et à présenter des arguments plus convaincants. Je crois que c'est probablement la raison.

• (1640)

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup. Je crois que la parole est à moi.

Le président: D'accord. Cela met fin aux témoignages d'aujourd'hui.

Mme Cathay Wagantall: Puis-je poser une autre question puisqu'il nous reste une heure?

Le président: Oui. Cela ne pose, bien sûr, aucun problème.

Mme Cathay Wagantall: C'est un domaine qui a été négligé. Des témoins nous ont dit que, lorsque d'anciens combattants demandent une aide financière d'urgence, AAC leur conseille de s'adresser à des prestataires externes de service. Même si 1 million de dollars a été réservé à même le budget d'ACC pour faire face aux cas urgents, ce qui est très bien, les gestionnaires de dossiers du ministère conseillent aux anciens combattants dans le besoin de s'adresser à Vétérans Canada parce que cet organisme est à même de réagir beaucoup plus rapidement à leurs demandes. Je suis curieuse de savoir quelle vision quelqu'un comme vous peut avoir de la situation d'ensemble des anciens combattants

Quel est le rôle d'Anciens Combattants Canada et quel devrait être celui de ces organismes qui brillent par leur efficacité? Ils connaissent les anciens combattants et, au cours de leur première année de service, ils sont venus en aide à 365 d'entre eux, sans recevoir de fonds d'ACC. Ils ne les laissent pas finir dans ces endroits où on ne les héberge que pour une nuit. Ils les installent tout de suite dans un hôtel. Ils savent quoi faire pour que les anciens combattants ne tombent pas dans le piège de l'itinérance.

Dans toutes vos activités, comment voyez-vous la relation entre ces organismes dans lesquels les anciens combattants affluent, parce qu'ils ont entendu dire qu'on s'y occupe d'eux, et ACC, dont le rôle est aussi très important? Comment ces deux entités devraient-elles collaborer?

M. Craig L. Dalton: La première chose que je ferais serait tout simplement de reconnaître le bon travail que font Vétérans Canada et de nombreux autres organismes en première ligne pour aider les anciens combattants. J'ai eu l'occasion de leur rendre visite et de voir les locaux dans lesquels ils travaillent et comment ils s'y prennent. Ils accomplissent de grandes choses. Je peux comprendre pourquoi eux, comme les nombreux autres organismes... Quand je dis « ils », j'entends des organismes allant de la Légion à Veterans Helping Veterans en passant par Wounded Warriors Canada. Il y en a une multitude.

Mme Cathay Wagantall: Vous avez tout à fait raison.

M. Craig L. Dalton: Ces organismes ont développé des capacités extraordinaires ces dernières années. Je dirais que nous devrions chercher à en tirer tout le parti possible et, s'il y a de meilleurs moyens de mettre en oeuvre des programmes destinés aux anciens combattants dans le besoin, alors nous devrions les considérer comme d'autres solutions ou comme des solutions de remplacement.

Je pense que c'est une question d'externalisation ou d'internalisation des tâches. Il s'agit de déterminer qui est le mieux à même d'atteindre les résultats visés par un programme donné.

Mme Cathay Wagantall: On observe actuellement une nouvelle tendance dans le système de santé, le patient ayant maintenant la possibilité de choisir la direction qu'il veut emprunter. N'est-ce pas là une approche qui pourrait aussi donner de bons résultats avec nos anciens combattants, en permettant de financer comme il convient les organismes qui répondent effectivement aux besoins de ces anciens combattants.

M. Craig L. Dalton: Je pense que nous devrions emprunter cette voie. J'ai déjà été impliqué dans la mise en oeuvre d'un programme d'aide aux personnes handicapées dans lequel les clients avaient le choix entre plusieurs modalités d'accès aux services et de gestion de leur dossier. Ils pouvaient aussi choisir entre un service gouvernemental et un service extérieur pour la prestation des services. Les clients ont justifié leurs choix entre ces deux types de prestataires par toute une gamme de raisons. Je pense que le seul critère valable ici est de faire preuve d'autant d'inventivité que possible et, finalement, de retenir les solutions donnant les meilleurs résultats pour les anciens combattants. Ce sont certainement de bonnes questions à poser.

Mme Cathay Wagantall: Je vous remercie.

Le président: Monsieur Chen, aviez-vous une question?

M. Shaun Chen (Scarborough-Nord, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais être brusque, comme il s'agit là d'un bulletin, je dirai que, à mes yeux, il fait état d'un échec.

Je tiens à remercier l'ombudsman d'avoir formulé ces recommandations, mais j'ai trouvé très décevant de constater que 50 sur 63 aient été mises en oeuvre intégralement ou partiellement, et je féliciterai les auteurs de ces mesures, alors que, dans la catégorie des soins de santé et du soutien aux anciens combattants, 8 sur 10 n'ont pas eu d'écho au sein du ministère. Pour moi, c'est une véritable tragédie. Les hommes et les femmes en uniforme, hier comme aujourd'hui, ont risqué leur vie et leur santé physique ou mentale pour servir notre pays. Nous devons veiller à mieux les traiter.

Monsieur l'ombudsman, vous nous avez dit plus tôt, dans votre analyse des domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires, que vous pensez que la plus importante est la capacité de gérer le changement au sein du ministère. C'est en partie la raison pour laquelle, face à certaines mesures qui semblent d'une grande simplicité et parfaitement logiques, je suis amené à vous poser cette question. Nous constatons que les recommandations portant sur de nombreuses autres sections de ce rapport ont donné lieu à des mesures adaptées à la situation. Pourquoi ces retards en matière de soins de santé et de soutien des anciens combattants? Pourquoi ne s'assure-t-on pas en priorité, par exemple, de réduire les temps d'attente des anciens combattants imputables à cet arriéré de 40 000 dossiers? Pourquoi, par exemple, n'ont-ils pas le même accès aux soins dentaires que les personnes relevant du régime de soins de santé de la fonction publique? Pourquoi la résolution de ce problème n'est-elle pas prioritaire?

Pour moi, l'une des choses qui importent le plus est de veiller à ce que, après qu'ils aient quitté la vie militaire, les anciens combattants et leur famille obtiennent les soins de santé et les services dont ils ont besoin pour assurer leur bien-être.

•(1645)

M. Craig L. Dalton: Nous aimerions certainement voir toutes ces recommandations mises en œuvre dès que possible. Je crois que, face à cette situation, je ne devrais pas chercher les motifs pour lesquels ACC n'a pas mis en œuvre ces recommandations. Nous devrions plutôt faire une meilleure collecte d'informations afin, lorsque nous comparaissons devant vous, d'être en mesure de répondre à ces questions.

En attendant, je vous invite à poser ces questions aux représentants d'ACC lorsqu'ils comparaitront devant vous.

M. Shaun Chen: Comment fonctionne la structure de responsabilisation? L'ombudsman publie un rapport, traite de certains sujets et souligne les difficultés ou les problèmes que les anciens combattants vous disent devoir affronter. S'agit-il simplement pour le ministère d'un rapport ordinaire, dont il décide seul du sort sans vous préciser s'il prendra en compte vos recommandations ni quand?

M. Craig L. Dalton: Oui, la première chose à noter, à mon sens, est que notre mandat n'est pas de contraindre à agir. Nous tentons de persuader le ministère du bien-fondé moral de nos recommandations. Nous nous en remettons à des preuves pour l'inciter à apporter des changements.

La réaction du ministère à nos recommandations, j'entends par là le sort qu'il leur a réservé et les réponses que nous avons reçues, ont varié selon les époques et selon les ministres. J'aimerais, lorsque je viens vous voir, pouvoir vous dire: « Voici les réponses exactes du ministère à nos quatre recommandations. » Nous les avons parfois, mais pas systématiquement.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, quand nous voudrions faire avancer les choses et que nous ferons des recommandations au ministère, nous demanderons à chaque fois à son représentant: « Êtes-vous d'accord ou non avec cette recommandation? Si oui, quand comptez-vous pouvoir y donner suite et la mettre en œuvre? » Ainsi, lorsque nous ferons un suivi, nous pourrions obtenir une mise à jour des raisons pour lesquelles ils ont ou non mis en œuvre notre recommandation. Malheureusement, c'est une information dont nous ne disposons pas pour l'instant.

M. Shaun Chen: Je pense que c'est très important parce que, lorsque vous formulez des recommandations, le ministère devrait commencer par déterminer s'il est prêt ou non à les faire siennes. Dans l'affirmative, la seconde étape pour lui devrait être de préciser son plan. Où est son plan d'action? Quelles étapes entend-il prendre?

Quelles sont les cibles qu'il peut atteindre et comment va-t-il assurer la responsabilisation en la matière? Pour moi, ce sont là des choses très importantes.

Vous êtes le lien avec les anciens combattants en colère et frustrés parce qu'ils n'obtiennent pas les services qu'ils méritent et auxquels ils devraient avoir droit, et ils ont besoin de connaître la réponse du ministère. C'est une chose pour eux de signaler une préoccupation, mais il faut aussi qu'on leur réponde officiellement pour que le sort fait à vos recommandations soit responsable et transparent et qu'on sache quelles mesures le ministère entend prendre en réponse à celles-ci.

M. Craig L. Dalton: Je suis pleinement d'accord.

M. Shaun Chen: Merci.

Le président: Je vous remercie.

Quelqu'un d'autre a-t-il quelque chose à ajouter?

Au nom du Comité, je tiens à vous remercier de vous consacrer ainsi à l'amélioration du sort des hommes et des femmes qui servent et ont servi sous nos couleurs, et merci de nous avoir ainsi consacré de votre temps pour nous éclairer sur votre rapport.

M. Craig L. Dalton: Je vous remercie.

Mme Cathay Wagantall: Monsieur le président, puis-je poser une question au Comité, s'il vous plaît?

Le président: Tout le monde peut, notre réunion n'est pas encore terminée.

Mme Cathay Wagantall: En ce qui concerne l'ébauche de rapport sur la méfloquine que nous avons reçue, nous allons entendre le ministre cette semaine et notre temps est compté. Je crois qu'il faut vraiment qu'il soit déposé à la Chambre...

Le président: Oui, nous allons essayer de mettre la dernière main à ce rapport et de le déposer lundi. Je sais qu'il ne comporte que trois recommandations, mais je n'ai pas eu le temps de le lire.

Mme Cathay Wagantall: S'il faut plus de temps, le Comité est-il prêt à...

Le président: Si le Comité est prêt, nous pourrions en décider lundi prochain. J'y suis prêt.

Mme Cathay Wagantall: Bien. Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>