



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 004



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 8 mars 2016**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 8 mars 2016

• (1105)

[Traduction]

**Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)):** La séance est ouverte. Je remercie tout le monde d'être ici aujourd'hui et je souhaite la bienvenue à notre auditoire.

Aujourd'hui, le Comité entreprend une étude sur la prestation de services aux anciens combattants par le ministère des Anciens Combattants. Le Comité examinera également le Budget supplémentaire des dépenses. Durant la première heure, nous entendrons notre premier témoin, l'ombudsman des vétérans, M. Guy Parent.

Pendant la deuxième heure, nous recevrons la sous-ministre adjointe du Secteur des ressources humaines et des services ministériels d'Anciens Combattants, Elizabeth Stuart, accompagnée de la directrice générale des finances au sein du même secteur.

Comme nous en avons convenu lors de la première réunion sur la procédure et conformément à la motion de régie interne adoptée, les témoins disposent de 10 minutes pour faire une déclaration préliminaire. Les députés les interrogeront ensuite à tour de rôle, et nous préciserons l'ordre des interventions au fur et à mesure. Au premier tour, si vous n'avez pas l'information sous les yeux, les premières questions seront posées par les conservateurs, après quoi nous passerons aux libéraux, suivis des néo-démocrates, puis nous reviendrons aux libéraux, et chaque intervention durera six minutes.

Nous allons donc commencer par entendre l'ombudsman.

Bonjour, monsieur. Vous disposez de 10 minutes. Vous avez dit que vous n'auriez besoin que de 9 minutes, mais nous pourrions vous accorder jusqu'à 11 minutes. Vous avez la parole.

**M. Guy Parent (ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Merci, monsieur le président.

[Français]

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, je vous remercie de nous avoir invités à prendre la parole devant vous dans le cadre de votre étude sur la prestation des services à Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Offrir en temps opportun des services de haute qualité aux anciens combattants et à leur famille est un élément clé de la responsabilité d'Anciens Combattants Canada. Le fait que vous ayez choisi en début de mandat de réaliser une étude sur la prestation des services montre que vous accordez une grande importance à cette question.

Vous avez maintenant la chance non seulement d'exercer une influence sur le modèle de prestation et la norme d'aujourd'hui pour les anciens combattants malades ou blessés du Canada et leur famille, mais aussi de façonner le modèle et les normes de demain. Mais pour bien faire les choses, je vous encourage à ne pas perdre de vue les résultats dans leur ensemble ainsi que les relations avec les autres éléments qui appuient l'arsenal du ministère.

Vous vous demanderez peut-être pourquoi j'insiste encore sur les résultats. Il y a deux semaines seulement, j'ai prononcé devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants une allocution sur l'importance de bien maintenir le cap sur les résultats. Pourquoi? Parce que comprendre les résultats que nous voulons obtenir devrait être notre point de départ et non notre point d'arrivée. Si nous utilisons cette approche, nous parviendrons à trouver la source des problèmes et nous serons donc plus à même de les régler.

Tout d'abord, demandons-nous pourquoi certains anciens combattants et leur famille sont encore en difficulté aujourd'hui. En termes simples, les avantages sont trop complexes, pas seulement pour les anciens combattants, mais aussi pour le personnel du ministère. Après des décennies à empiler couches après couches de règlements et de politiques sans trop nous préoccuper des effets que cela aurait sur les anciens combattants, nous avons créé un système difficile à administrer dans les meilleures conditions.

[Français]

Toutes les personnes impliquées dans les questions qui touchent les vétérans reconnaissent qu'il y a des problèmes, mais le fait de savoir qu'il y a des problèmes ne fait pas disparaître ces derniers. Ces problèmes doivent être réglés le plus rapidement possible, parce qu'ils causent de la frustration, au quotidien, aux vétérans et aux membres de leur famille.

Pour remédier à la situation et offrir aux vétérans les services qu'ils méritent, nous devons dès maintenant commencer à nous concentrer sur les résultats à obtenir pour les vétérans et non pour les programmes.

[Traduction]

Les programmes pour les anciens combattants mesurent habituellement les résultats du programme uniquement. Ils ne mesurent pas les effets du programme sur les anciens combattants. Par exemple, comment une prestation de 500 \$ par mois permet-elle à un ancien combattant d'améliorer sa situation? Cet ancien combattant a certes un peu plus d'argent dans ses poches, mais est-ce que cet argent peut réellement faire une différence dans sa vie?

Quand nous examinons les résultats pour nos programmes actuels, nous devons nous poser les vraies questions. Que signifie assurer une stabilité financière? Que signifie répondre aux besoins de base des anciens combattants? Que signifie améliorer le bien-être des anciens combattants? Comment mesure-t-on notre succès par rapport aux résultats obtenus? Quelle impression les anciens combattants ont-ils de la prestation des services? Nous avons de la difficulté à répondre à ces questions. Si nous ne pouvons pas y répondre, comment savoir si nous faisons bien les choses? Comment savoir ce qu'il nous reste encore à faire?

J'aimerais pousser cette réflexion un peu plus loin. Savez-vous qu'il n'y a aucun repère général définissant ce qu'est un niveau d'indemnisation financière convenable pour le remplacement du revenu ou, encore, pour la douleur et la souffrance des anciens combattants? Il y a des repères pour des programmes en particulier, mais nous ne comprenons pas les résultats globaux que nous voulons atteindre avec ces repères. Au Bureau de l'ombudsman des vétérans, nous appliquons à ces programmes et services une optique d'équité que nous mesurons en termes de pertinence, d'accessibilité et de suffisance. Comment savoir si nos efforts valent la peine si nous n'avons pas de point de comparaison établi?

Quelle est donc la valeur ajoutée quand on applique une approche axée sur les résultats pour la prestation des services aux anciens combattants? Je vais vous donner un exemple de la façon dont cette approche pourrait façonner l'avenir. Et si le résultat voulu pour la prestation des services du ministère était une approche à guichet unique axée sur les anciens combattants? Au début du processus de libération, le ministère passerait le dossier en revue et déterminerait tous les avantages auxquels l'ancien combattant aurait droit. On donnerait ensuite le résultat de ce travail à l'ancien combattant, évitant ainsi à ce dernier de devoir présenter une demande pour l'un ou l'autre des avantages.

La question importante qu'on doit se poser est la suivante : si ce travail était fait en temps opportun, est-ce qu'il préparerait davantage l'ancien combattant à la transition? Est-ce qu'il réduirait la charge de travail des employés du ministère? Est-ce qu'il augmenterait la confiance dans le système? Je crois que la réponse est oui. Je crois aussi que le ministère devrait adopter une approche proactive pour que les anciens combattants n'aient pas à être experts en la matière pour pouvoir naviguer à travers ce système complexe.

Et qu'en est-il des anciens combattants qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale et se plaignent d'être sans cesse traumatisés parce qu'ils doivent raconter leur histoire encore et encore pour expliquer pourquoi ils devraient recevoir des avantages? Avec un modèle de prestation à guichet unique axé sur les anciens combattants, les anciens combattants n'auraient à raconter leur histoire qu'une seule fois à un professionnel des soins de santé. Par ailleurs, nous savons que le service militaire contribue à certains troubles, alors pourquoi insistons-nous pour imposer aux anciens combattants le fardeau de prouver le lien avec le service, quand il est logique de présumer qu'il y en a un?

Par exemple, serait-il déraisonnable de supposer qu'un soldat qui travaille dans un environnement où des armes de gros calibres sont utilisées puisse souffrir de problèmes auditifs, ou qu'un technicien en recherche et sauvetage de l'aviation qui a effectué des centaines de sauts en parachute puisse être blessé aux genoux, ou encore qu'un sous-marinier qui travaille dans des espaces restreints puisse avoir des douleurs au dos?

• (1110)

[Français]

Il y a des gens qui rechignent à ces idées, parce qu'elles ne correspondent pas à notre façon de fonctionner. Or je peux vous dire que notre façon de fonctionner ne donne pas toujours les résultats voulus. Si c'était le cas, il n'y aurait pas autant de vétérans malades, blessés et frustrés.

[Traduction]

Regardons au-delà de ces idées. Regardons les résultats finaux que nous visons, et établissons les étapes que nous devons franchir pour atteindre ces résultats optimaux pour les anciens combattants et leur famille. Il est logique de penser qu'intervenir tôt avec une approche à

guichet unique donne de meilleurs résultats pour les anciens combattants. Du point de vue de la sécurité nationale, une telle approche appuierait mieux le recrutement et le maintien en poste que la couverture régulière de mauvaises nouvelles touchant les anciens combattants. Du point de vue de la prestation des services du ministère, déterminer l'admissibilité au début du processus éliminerait toute la bureaucratie liée à la détermination au moment où le besoin survient. Du point de vue des anciens combattants, le ministère répondrait rapidement et efficacement à leurs besoins.

Si j'avais une baguette magique, qu'est-ce que je ferais pour transformer les choses? Je commencerais par faire la liste de tous les résultats que nous voulons obtenir pour les anciens combattants et leur famille, par exemple la sécurité financière à vie, les meilleurs soins de santé possible, une indemnisation juste pour la douleur et la souffrance, une transition réussie à la vie civile et une prestation des services axée sur les anciens combattants, le tout assorti de décisions prises en temps opportun.

Je mettrais ensuite sur pied tous les avantages et les processus administratifs dont nous avons besoin pour atteindre ces résultats, parce que si nous ne comprenons pas clairement les résultats pour les anciens combattants et que nous racommodons les avantages actuels, nous risquons fort de rendre la situation de plus en plus compliquée et décevante.

J'aimerais maintenant prendre quelques minutes pour vous présenter notre analyse de la situation actuelle quant aux recommandations du Comité permanent des anciens combattants. Certaines recommandations ont été appliquées, et vous trouverez en annexe un tableau à jour des progrès réalisés. Toutefois, certaines des recommandations principales n'ont toujours pas été mises en oeuvre. Comme mes collègues l'ont déjà mentionné, il faut effectivement augmenter l'allocation pour la perte de revenus, améliorer la détermination de la catégorie de l'allocation pour déficience permanente et rajuster l'indemnisation pour les aidants familiaux, car ces recommandations amélioreront beaucoup les résultats pour les anciens combattants et leur famille.

En conclusion, si vous voyagez au pays, prenez le temps de rencontrer les anciens combattants et leur famille, de même que les employés de première ligne du ministère, de les écouter et de comprendre les difficultés qu'ils doivent surmonter. Si vous combinez les expériences de ces gens, les analyses axées sur les éléments probants et une solide volonté de ne jamais perdre de vue les résultats, vous pourriez réussir là où d'autres ont échoué depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les pensions, il y a près de 100 ans.

[Français]

En tant que vétéran ayant consacré plus de 50 ans au service du Canada, je peux vous dire cependant que si vous y arrivez je serai le premier à vous en féliciter.

[Traduction]

Entretiens, mon équipe et moi-même sommes prêts à vous aider à atteindre vos objectifs.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci.

Pour la première série de questions, nous allons entendre M. Kitchen.

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Merci, monsieur Parent, de vos observations réfléchies et de votre dévouement au travail que vous faites.

Au début de votre déclaration, vous avez dit qu'on a beau donner de l'argent à quelqu'un, mais où cela le mènera-t-il? Selon vous, l'argent n'est pas forcément la solution. J'aimerais m'attarder sur ce dernier point, si vous me le permettez. Je trouve que vos propos sont très sensés.

Quand nous nous penchons sur la question de l'argent, nous commençons à examiner la façon dont nous offrons des services aux anciens combattants. Le problème se pose — et je crois que vous en avez parlé un peu dans votre déclaration — au moment de la libération, car les anciens combattants devraient savoir dès le départ quels sont les services mis à leur disposition, au lieu d'essayer de les dénicher par eux-mêmes.

Je me demande si vous pourriez nous donner plus de détails là-dessus en vous appuyant sur votre expérience. C'est du nouveau pour moi, et peut-être aussi pour beaucoup de mes collègues. Comment se déroule le processus lorsqu'un militaire est démobilisé? Quels renseignements lui fournit-on? Est-ce qu'on lui dit : « D'accord, vous êtes maintenant un ancien combattant; tournons la page »? Ou est-ce qu'on lui explique les mécanismes mis à sa disposition, selon sa situation et les questions en cause? Prenons le cas d'un militaire qui a été artillerier tout au long de sa carrière au sein de l'artillerie. Il n'est pas atteint de troubles auditifs sur le coup, mais il y a de bonnes chances que cette personne subisse une perte auditive plus tard dans sa vie.

Je me demande simplement si ce genre de questions se présentent. Pourriez-vous nous en dire plus long à ce sujet?

• (1115)

**M. Guy Parent:** Volontiers.

Merci beaucoup. C'est une bonne observation.

Je dirais d'emblée que le plus gros défi constitue, bien sûr, la transition d'un militaire à la vie civile. Certains parlent de réintégration, mais ce terme ne décrit pas la réalité d'un professionnel qui a passé 35 ans dans le milieu militaire. Il ne s'agit pas de réintégration, mais bien d'intégration. Tout est nouveau, d'autant plus qu'il y a un manque de communication durant le processus de transition, et ce, des deux côtés : le militaire, d'une part, et Anciens Combattants Canada, d'autre part. Au fond, il faut une preuve des états de service et le diagnostic d'une blessure — et la corrélation entre les deux — pour qu'une personne soit admissible aux services d'Anciens Combattants Canada.

Cela dit, il s'agit d'un processus en plusieurs étapes. Pour avoir droit à, disons, une indemnité d'invalidité, il faut d'abord que tous ces éléments entrent en jeu. Ensuite, il faut une détermination, c'est-à-dire une décision quant au montant de l'indemnité d'invalidité. Par la suite, si la personne veut accéder à un programme de réadaptation professionnelle, là encore, il faut présenter une demande. Le ministère, pour sa part, doit suivre un processus d'acceptation.

Ce que nous disons, c'est qu'il faut établir un guichet unique où tous ces éléments sont déterminés à l'avance. Ainsi, lorsqu'un besoin se présente, on aura déjà déterminé l'admissibilité de la personne. Il ne reste qu'à décider du montant.

Sachez que nous menons actuellement, en collaboration avec l'ombudsman militaire, une étude sur le processus de transition. Les problèmes que nous observons — problèmes que nous avons déjà cernés — tiennent aux nombreux chevauchements d'efforts, à la très grande complexité du processus et à l'abondance de renseignements erronés. Je vais vous donner un exemple rapide. Un gestionnaire de cas dans le contexte militaire est un professionnel de la santé. Or, dans le contexte d'Anciens Combattants Canada, un gestionnaire de

cas est un professionnel des services sociaux. Pour un ancien combattant blessé, surtout s'il s'agit d'une blessure non visible, c'est très mêlant lorsqu'on lui demande de passer d'un gestionnaire de cas à un autre, parce que ces derniers ne font pas la même chose.

Tous ces facteurs contribuent à la complexité. C'est là une réponse assez longue, mais...

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Si je puis me permettre d'ajouter quelques mots à ce sujet, nous savons ce qui se passe bien souvent lorsque des militaires prennent leur retraite : ils ont tendance à se rassembler dans la région de leur dernière affectation, là où ils se sentent le plus à l'aise. Ainsi, on trouve généralement beaucoup plus d'anciens combattants dans certaines régions. Par exemple, dans les environs de Trenton, beaucoup de gens de la base aérienne ont tendance à se réunir dans cette région. C'est la même chose pour Kingston, etc.

Je viens de la Saskatchewan. De nombreux anciens combattants sont dispersés un peu partout dans cette immense collectivité. Ils sont bien conscients qu'un endroit comme, disons, White Bear, en Saskatchewan, est à deux heures de tout centre et qu'ils doivent fort probablement aller... Ils comprennent cela. Ils ne s'attendent pas à ce que les services viennent à eux. Ils sont disposés à se déplacer. Toutefois, si vous avez déjà parcouru les routes de la Saskatchewan, vous savez sans doute que les conditions météorologiques là-bas changent en un clin d'oeil; soudain, on se retrouve coincé quelque part à cause d'une tempête de neige ou d'autres intempéries. Souvent, selon le processus en place, les anciens combattants sont censés obtenir une approbation préalable pour l'autorisation d'un service, ce qui est difficile.

Avez-vous observé ce genre de cas, et pouvez-vous nous parler peut-être de ce que vous avez constaté, d'après vos entretiens avec les anciens combattants, lors de vos déplacements partout au pays?

**Le président:** Vous avez environ une minute pour répondre à la question. Je suis désolé, mais nous avons presque atteint la limite de temps.

**M. Guy Parent:** Si je comprends bien la question, il s'agit du fait d'être éloigné des services. C'est un défi dans l'ensemble du Canada. À vrai dire, cela touche même les décisions de rouvrir ou de fermer des bureaux, car les anciens combattants sont dispersés entre des milliers de collectivités partout au Canada. Très peu ont accès aux services.

Comment répondons-nous aux besoins de ces anciens combattants? Par deux moyens : le premier, c'est, bien entendu, Service Canada et le second, le site Web. Les anciens combattants ont actuellement accès à une foule de renseignements sur le site Web. Ils peuvent consulter le navigateur des avantages pour savoir quels services leur sont offerts et dans quelles régions.

• (1120)

**Le président:** Monsieur Fraser.

[Français]

**M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.):** Monsieur Parent, je vous remercie beaucoup d'être parmi nous aujourd'hui et de nous avoir livré votre présentation.

[Traduction]

J'ai quelques questions à vous poser. Tout d'abord, pour donner suite à la question de M. Kitchen, je m'interroge sur les niveaux de service à l'échelle du pays, en particulier du point de vue des anciens combattants, et je me demande si ces niveaux diffèrent dans les régions isolées. Je viens d'une région rurale en Nouvelle-Écosse, où il y a de nombreux anciens combattants. Je sais qu'une des grandes difficultés auxquelles ils font face, c'est l'accès au transport, car ils doivent se rendre à Halifax pour obtenir les services qui sont offerts dans le principal centre de notre province.

Je me demande si vous pouviez nous parler des niveaux de service et nous dire si, à votre avis, on déploie des efforts suffisants pour joindre les personnes qui ont du mal à accéder à des services de transport pour se rendre aux grands centres.

**M. Guy Parent:** Pour répondre à la première partie de votre question, oui, les niveaux de service sont évidemment différents. Dans les grandes villes, il y a de grands bureaux de services. Mais je crois que nous devons faire la distinction entre l'accès aux services et l'accès aux soins de santé, par exemple, et aux traitements. Une indemnisation est accordée aux anciens combattants et à leur famille s'ils doivent accéder à des soins médicaux, qu'il s'agisse de consultations ou de services médicaux.

En ce qui concerne l'information et la communication, je crois qu'il est important de prendre conscience du profil démographique des anciens combattants au Canada. En effet, il y a encore beaucoup d'anciens combattants de la vieille génération, c'est-à-dire ceux ayant participé à la Seconde Guerre mondiale et à la guerre de Corée. Les anciens combattants âgés ont besoin d'un niveau de service différent de celui de la nouvelle vague d'anciens combattants, et les moyens de communication diffèrent aussi.

Relativement au niveau de service, bien entendu, les attentes ne sont pas les mêmes de nos jours. Les anciens combattants des temps modernes ont accès à l'information et ils ont des attentes à cet égard. Aujourd'hui, le défi que doit relever le ministère, c'est de s'assurer qu'il peut répondre aux besoins de toutes les générations d'anciens combattants. Ce n'est pas une tâche facile, surtout lorsqu'il y a des divergences régionales.

Dans le domaine des soins de santé, par exemple, Anciens Combattants Canada complète les services offerts par les provinces. Cela vient régler le problème de l'incohérence régionale sur le plan du niveau des soins. Il existe différents niveaux. Anciens Combattants Canada doit non seulement répondre aux besoins, mais aussi satisfaire aux besoins changeants de sa clientèle, et c'est là tout un défi.

**M. Colin Fraser:** Merci.

En ce qui concerne la santé mentale, je crois comprendre que le traitement des problèmes de santé mentale des anciens combattants est une question complexe comportant plusieurs facettes. Comme vous le soulignez, le profil démographique évolue, et il se pose peut-être divers problèmes à cet égard.

Pouvez-vous expliquer pourquoi les anciens combattants doivent répéter encore et encore leur histoire et pourquoi il serait préférable d'adopter une approche axée sur les anciens combattants pour qu'ils n'aient à relater leur histoire qu'une seule fois? Pourquoi le système connaît-il des ratés actuellement? Pourquoi les choses se passent-elles ainsi?

**M. Guy Parent:** Le processus de demande fait en sorte que les gens doivent remplir des formulaires différents et passer différentes entrevues pour les diverses prestations. Lorsqu'on met en oeuvre un

mécanisme de prise de décision, on évalue leurs capacités et leurs incapacités. Chaque fois, la personne atteinte de troubles de stress post-traumatique ou d'une blessure inapparente doit répéter son histoire pour en expliquer la cause et la raison de son état de santé. Cela arrive tout le temps.

Je vais vous donner un exemple. Si une personne doit s'adresser à l'ombudsman militaire, nous transférons directement son dossier à ce dernier. Nous lui racontons l'histoire de la personne concernée pour que celle-ci n'ait pas à le faire encore une fois. Parfois, l'ancien combattant doit raconter de nouveau son histoire parce que le gestionnaire de cas ou la personne qui s'occupait de lui a changé. Il en va de même pour les données de base. Pourquoi les anciens combattants doivent-ils remplir, 26 fois, 26 formulaires? Heureusement, il s'effectue du travail à cet égard actuellement.

**M. Colin Fraser:** Votre bureau a-t-il quelque chose à voir avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)?

**M. Guy Parent:** Nous n'avons aucun pouvoir au chapitre des décisions. Nous nous occupons du processus.

S'il y a des questions au sujet de la procédure relativement à la loi et à la justice naturelle ou des problèmes relatifs au processus, alors nous pouvons intervenir.

**M. Colin Fraser:** Je crois comprendre que des préoccupations ont été soulevées au sujet du temps qu'il faut pour que le Tribunal rende une décision. Partagez-vous ces préoccupations et auriez-vous des recommandations à formuler sur ce que nous pourrions faire pour résoudre ce problème?

• (1125)

**M. Guy Parent:** Je conviendrais certainement que le délai nécessaire pour en arriver à une décision pose un problème, sur le plan non seulement de l'appel, mais aussi de l'arbitrage. La situation est si frustrante pour les anciens combattants et leurs familles que certains souffrent de ce qu'on appelle la fatigue liée au processus. Ils abandonnent alors qu'ils ne le devraient pas. Voilà pourquoi nous leur indiquons toujours clairement l'endroit où ils doivent s'adresser et ce qu'ils doivent accomplir.

Ici encore, c'est une question de résultat. Si l'objectif qu'ils veulent atteindre est établi et qu'ils tentent de l'atteindre, bien des facteurs entrent en ligne de compte parce que plusieurs ministères sont concernés. Le ministère de la Défense nationale doit communiquer des renseignements à Anciens Combattants Canada, puis ces renseignements sont transmis à la structure du ministère. Bien des gens sont impliqués dans le processus là aussi. Ensuite, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'occupe du processus d'appel et refait une grande partie de l'analyse et de l'examen. Cela prend beaucoup de temps et on peut certainement apporter des améliorations à cet égard.

**Le président:** Merci, monsieur Fraser.

Madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup, monsieur Parent. Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de nous informer, individuellement et ici aujourd'hui.

Je voudrais revenir aux notes d'information que vous nous avez fournies au sujet de l'aide aux anciens combattants. Quel pourcentage de contacts avez-vous précisément avec les cinq groupes? Je me demande quel pourcentage de vos contacts avec les anciens combattants se termine par une résolution. Quelle est votre définition de « cas résolu »? Mais tout d'abord, quel pourcentage de personnes qui communiquent avec l'ombudsman sont des anciens combattants blessés?

**M. Guy Parent:** En moyenne, nous recevons 5 000 appels par année, et ce, de diverses manières : par courriel, par le site Web, par formulaire électronique. Ce qui a augmenté à cet égard, c'est que nous faisons plus d'interventions d'avant. Une bonne partie de nos appels servent à informer et à orienter les gens dans le cadre du processus afin de les aider à se débrouiller dans ce système complexe. Les autres appels servent à la résolution de cas.

Ces dernières années, le nombre d'interventions s'est accru. Nous devons communiquer avec Anciens Combattants Canada pour résoudre des problèmes, dont la majorité concerne les règlements relatifs aux soins de santé. Nous avons parlé plus tôt du remboursement des frais de voyage encourus pour suivre un traitement de soins de santé. Des problèmes se posent quand le remboursement se fait attendre ou n'est pas aussi élevé que prévu.

**Mme Irene Mathysen:** Vous avez fait référence aux soins de santé.

Des questions portant sur les soins de santé, avez-vous une idée du nombre qui concerne les problèmes de santé mentale, y compris les troubles de stress post-traumatique?

**M. Guy Parent:** Il n'y a pas de catégorie de plaintes relative aux problèmes de santé mentale. Elles concernent toutes les soins de santé. Il me serait très difficile de...

Monsieur le président, puis-je envoyer au Comité les données que nous avons sur le type et le nombre de plaintes que nous recevons, si cela peut lui être utile?

**Le président:** Je pense que le Comité aimerait recevoir ce genre de renseignements.

**Mme Irene Mathysen:** Avez-vous une idée du nombre de plaintes que vous recevez annuellement au sujet du transfert entre la Défense nationale et Anciens Combattants Canada?

**M. Guy Parent:** Je suppose que vous voulez parler du problème de transition et des plaintes à cet égard. La plupart des plaintes entrent dans d'autres catégories, comme le processus de demande. Cela peut survenir pendant ou après la transition, mais nous n'avons pas de catégorie expressément à cette fin. Ces plaintes entrent toutes dans d'autres types de catégories, comme la réadaptation professionnelle, le processus de demande et ce genre de problème.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Je m'interroge également au sujet des familles d'anciens combattants. Elles doivent communiquer avec vous. Sont-elles nombreuses à le faire? Avez-vous une idée de leur nombre?

J'aimerais aussi savoir si de nombreux anciens membres de la GRC communiquent avec vous.

• (1130)

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question. Nous oublions souvent les anciens membres de la GRC et nous ne mettrons pas suffisamment l'accent sur les familles.

Bien entendu, nous recevons quelques plaintes. Je pense que la frustration des membres de la famille est en partie attribuable au fait que dans bien des cas, ils n'ont personnellement pas accès aux

programmes. Tout dépend du statut de l'ancien combattant, ce qui cause des problèmes dans certains cas.

L'accès des membres de la famille ayant des problèmes de santé mentale aux cliniques pour blessures liées au stress opérationnel illustre bien la situation. Ils n'ont pas accès à ces cliniques à moins que la thérapie n'inclue le conjoint. Mais les membres de la famille ne peuvent, par eux-mêmes, y avoir accès.

**Mme Irene Mathysen:** Il me semble que pour réussir à soigner un ancien combattant, il faut également aider sa famille, car ils forment un tout. La bonne santé de l'un est la bonne santé de l'autre.

**M. Guy Parent:** Oui, en effet. Les anciens combattants effectuent la transition avec leur famille et non seuls. En fait, ils servent leur pays avec leur famille aussi. Je pense que c'est important, car les familles subissent les mêmes pressions.

**Mme Irene Mathysen:** Diriez-vous qu'une grande partie des 5 000 appels que vous recevez chaque année sont résolus? Quelle est votre définition de « cas résolu »?

**M. Guy Parent:** C'est encore une bonne question, mais c'est, selon moi, une affaire de perspective. Nous défendons l'équité, et non les anciens combattants ou Anciens Combattants Canada. Nous sommes en faveur de l'équité.

Certaines plaintes sont légitimes, alors que d'autres ne le sont pas. Nous devons l'accepter. Parfois, nous disons aux gens que leurs attentes sont raisonnables, mais ce n'est pas toujours le cas. Nous devons parfois établir une limite et leur dire : « Oui, vous avez été traité équitablement, même si cela ne vous plaît peut-être pas. »

Dans bien des cas, cependant, en assurant le suivi, nous pouvons déceler des problèmes systémiques même si nous ne pouvons résoudre un cas en particulier.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

**Le président:** Le temps file.

**Mme Irene Mathysen:** Quand on reçoit un témoin d'une telle courtoisie, le temps passe vite. Merci.

**Le président:** Excellent.

Madame Romanado.

[Français]

**Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.):** Merci, monsieur Parent.

En plus de vous remercier d'être parmi nous, j'aimerais vous remercier de servir notre pays. En tant que mère de deux militaires actifs, c'est un plaisir pour moi d'être ici aujourd'hui.

[Traduction]

Je veux traiter brièvement de votre rapport. Nous parlons beaucoup des résultats, et je suis enchantée que nous nous attaquions aux questions de sécurité financière et de soins de santé.

Je veux simplement préparer le terrain pour ma question, qui porte sur un sujet que vous avez abordé. Quand une personne décide de servir son pays, c'est avec une immense fierté qu'elle porte l'uniforme. La décision de quitter le service actif, que ce soit volontairement ou non, change le cours de son existence, comme ce serait le cas pour toute personne qui perd son emploi. J'aime le concept de guichet unique destiné aux membres et aux anciens combattants des Forces canadiennes.

Nous avons parlé un peu du manque d'échange de documents entre les services et d'autres problèmes. Nous savons tous que dans l'armée, il faut rédiger une note d'information pour chaque note d'information. Il est un peu troublant de penser que l'information ne circule pas.

Ce qui ne ressort pas clairement de votre document et votre exposé d'aujourd'hui, c'est le « comment ».

Je vais préciser ma pensée. Maya Angelou a prononcé des paroles célèbres, selon lesquelles les gens vont oublier ce que vous avez dit, les gens vont oublier ce que vous avez fait, mais les gens n'oublieront jamais la manière dont vous les avez fait se sentir. Nous avons entendu des d'histoires d'horreur sur les médias sociaux et de la bouche d'anciens combattants, qui nous ont expliqué comment ils se sont sentis quand ils devaient se battre pour prouver leur handicap. Quand quelqu'un a perdu des jambes, elles ne pousseront pas.

Je n'ai vu aucune recommandation à propos de la formation sur la prestation de services pour les travailleurs de première ligne ou les employés. J'aimerais savoir si vous pouviez nous en dire un peu plus à ce sujet.

**M. Guy Parent:** Merci.

C'est un bon point. Je dois commencer en disant que les travailleurs de première ligne ont à coeur le bien-être des anciens combattants et de leur famille, mais ils sont parfois eux-mêmes embourbés dans des processus, des lois et des règlements complexes. Je pense que c'est important. Les soins, la compassion et le respect doivent être offerts dès le début, du moment où l'ancien combattant demande des prestations à celui où il reçoit des services.

Pour ce qui est du « comment », j'ai proposé quelques idées sur la manière de façonner l'avenir et les points dont nous devons nous occuper. Je pense que le « comment » devrait ressortir des témoignages que vous entendrez et des différentes idées que proposeront les divers témoins. Chose certaine, il faut que la solution soit axée sur l'ancien combattant. Je pense que c'est là le morceau important du puzzle.

Les gens ont des besoins différents. Certains ont une famille et d'autres pas. Certains sont âgés et d'autres plus jeunes. Certains vont avoir 65 ans et ne touchent aucune prestation. Un grand nombre de ces questions doivent être résolues. On ne peut traiter tous les anciens combattants de la même manière. Il faut adapter les services à chaque ancien combattant, à ses besoins évolutifs et à sa famille. Je pense que c'est ainsi que nous devons procéder.

Dans l'avenir, le ministère des Anciens Combattants devra se montrer proactif à cet égard pour que les anciens combattants n'aient pas à l'être et ne soient pas obligés de se démêler dans un système complexe si tout est là, expliqué en termes clairs, quand ils quittent les forces.

Je suis d'accord avec vous : c'est toute une transition. C'est un changement de vie. La carrière militaire est une profession et non un emploi. La situation est la même que pour un médecin ou un dentiste qui ne peut plus pratiquer son métier en raison d'une blessure. C'est un changement de mode de vie.

• (1135)

**Mme Sherry Romanado:** En ce qui concerne le retour à la vie civile, je ne suis pas certaine s'il s'agit qu'une question qui concerne l'ombudsman, mais avez-vous envisagé de vous associer aux provinces à propos de ce qu'on appelle la « reconnaissance des acquis et compétences » au Québec et « *prior learning assessment and recognition* » dans le reste du Canada?

Il s'agirait de reconnaître les compétences que les anciens combattants ont acquises au cours de leur service militaire ou de leur scolarité pour qu'ils n'aient pas à retourner à l'école pour suivre une formation sur des choses qu'ils savent déjà et des compétences qu'ils possèdent déjà afin qu'ils se trouvent un emploi plus rapidement dans les milieux de travail civils. J'aimerais savoir si c'est une avenue que vous avez explorée.

**M. Guy Parent:** En fait, nous avons étudié la question dans le cadre de l'examen de la transition que nous effectuons actuellement. Ici encore, les programmes de recyclage professionnel offerts actuellement sont ambigus, car il en existe deux. L'un est offert par la compagnie d'assurances de la Défense nationale, et l'autre est par Anciens Combattants Canada. L'un renforce les compétences existantes, alors que l'autre accorde un peu plus de latitude au chapitre du choix.

Ces choses sont très importantes. Dans le système de recyclage professionnel, de nombreux tiers proposent de l'aide, mais, je le répète, nous sommes en train d'étudier les aspects de ce programme. Mais il faut que cela se fasse, en assurant une certaine coordination pour que l'on sache qui peut offrir de l'aide et comment les divers ordres de gouvernement peuvent s'aider mutuellement.

**Mme Sherry Romanado:** Merci. Est-il possible de réaliser une vérification externe d'Anciens Combattants Canada?

**M. Guy Parent:** Une vérification de quoi?

**Mme Sherry Romanado:** Je parle de la création de votre guichet unique et de demander à un vérificateur externe d'évaluer la situation actuelle.

**M. Guy Parent:** Je pense que ce serait une bonne question à poser au sous-ministre quand il comparaitra.

**Le président:** Nous la garderons donc pour plus tard. Merci.

**Mme Sherry Romanado:** Merci.

**Le président:** Voilà qui met fin au premier tour. Nous entamerons le second avec M. Eyolfson.

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

Votre exposé étant excellent et exhaustif. Comme mes collègues, je vous remercie de vos bons services.

Nous avons parlé de tous les services nécessaires. Pensez-vous que l'embauche d'employés et de gestionnaires de dossiers supplémentaires à Anciens Combattants Canada améliorerait la qualité des services que les anciens combattants reçoivent?

**M. Guy Parent:** C'est une question épineuse. En fait, je pense qu'il s'agit davantage d'affecter les bons employés au bon endroit que d'embaucher du personnel supplémentaire. Je pense que dans bien des cas, Anciens Combattants Canada doit examiner ce que font les gestionnaires de cas et évaluer des besoins.

Je pose de nouveau la question : quels sont les besoins et quels sont les problèmes à résoudre au sein de l'administration? Il faut notamment s'y retrouver dans le processus. Il pourrait être utile d'affecter de nouveaux employés spécialisés au chapitre des prestations qui pourraient aider les gens à comprendre le processus de transition. Il ne faut pas nécessairement engager de nouveaux gestionnaires de cas. Je pense que la réponse, c'est que chaque fois qu'on embauche des employés, il faudrait déterminer l'endroit où on en a besoin et de quelles compétences on a besoin. Il ne faut pas nécessairement s'appuyer sur l'ancienne structure, mais plutôt sur les besoins à venir.

•(1140)

**M. Doug Eyolfson:** Merci. Il a été question plus tôt de la santé mentale. Pourriez-vous nous dire s'il est possible d'améliorer l'offre de services à cet égard?

**M. Guy Parent:** Anciens Combattants Canada dispose d'une stratégie en matière de santé mentale, qui évolue en ce moment même. Il y est question de l'accès, comme je l'ai indiqué précédemment.

En fait, pour établir un lien avec un commentaire de l'intervenante précédente, un des principaux problèmes, c'est que certains militaires, même certains membres de la famille, sont trop fiers. Ils sont tout simplement trop fiers pour se manifester et dire qu'ils ont un problème. Heureusement, au sein des forces, il y a un peu moins de préjugés. Les gens sont plus ouverts, mais je ne pense pas que cette tendance se soit étendue aux anciens combattants d'un jeune âge.

Il y a beaucoup plus de gens qui quittent l'armée, et des services s'offrent à eux, mais encore faut-il qu'ils les connaissent, et c'est toujours une question de communication de la part d'Anciens Combattants Canada. Un nouveau programme destiné aux aidants naturels vient d'être ajouté sur le site Web du ministère. Il pourrait se révéler utile dans l'avenir.

**M. Doug Eyolfson:** D'accord. Considérez-vous que l'accès aux services de santé mentale soit suffisant actuellement?

**M. Guy Parent:** Quant à savoir si l'accès est suffisant dépend de la façon dont nous définissons le besoin. Il y a des incohérences d'une région à l'autre, de toute évidence. Il n'y a pas de clinique TSO dans toutes les villes, mais quelques-unes de ces cliniques ont été ajoutées au réseau au cours de la dernière année. Je pense qu'il n'y en aura jamais assez. Les gens auront toujours besoin d'aide et, je le répète, le droit de recevoir des traitements au bon endroit au bon moment pose problème.

**M. Doug Eyolfson:** Vous venez de mentionner l'allocation pour relève d'un aidant familial. Êtes-vous satisfait du niveau de soutien que l'allocation offre?

**M. Guy Parent:** Je suis heureux que vous souleviez la question. La prestation pour aidants familiaux a été mise en oeuvre. Elle répond certainement à un besoin pour les familles, mais ce n'est pas ce que nous avions à l'esprit lorsque nous avons recommandé une prestation pour aidants familiaux dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Nous proposons de verser un plein salaire aux conjoints qui sacrifient leur vie, leur carrière ou leur revenu pour prendre soin d'un militaire blessé.

À l'heure actuelle, cette nouvelle prestation offre un répit à ces aidants familiaux, une petite somme d'argent pour alléger un peu leur fardeau. Toutefois, ce qu'il faut, c'est un programme comme celui aux États-Unis, le TAPS, où les gens signent un contrat avec le ministère dans le cadre duquel ils déclarent qu'ils prendront soin de leur époux blessé. Ils sont ensuite formés, certifiés et payés pour offrir ces soins. Cette aide, cette prestation pour les familles, est quelque chose qui fait défaut au Canada. De nombreux anciens combattants ne veulent personne d'autre qu'un membre de la famille pour prendre soin d'eux, alors il n'y a aucune raison pour laquelle ces aidants ne devraient pas être rémunérés.

**M. Doug Eyolfson:** Je vais changer un peu de sujet. Pensez-vous que le gouvernement du Canada fait suffisamment d'efforts pour favoriser l'établissement de partenariats avec les employeurs civils qui seraient intéressés à embaucher des anciens combattants?

**M. Guy Parent:** C'est un autre bon argument, et je vais revenir à ce que j'ai déjà dit. Bien des gens offrent des prestations et des possibilités, mais il n'existe aucune agence de coordination. Le problème pour un ancien combattant qui traverse une période de transition, c'est qu'il a une foule d'options, et bien souvent, il n'a pas suffisamment de détails sur les options qui s'offrent à lui. Dans le cadre de notre examen de la transition, nous avons découvert qu'il faut une agence de coordination ou une liste des options à la disposition des anciens combattants, ce qui n'existe pas à l'heure actuelle. Il y a un grand nombre de personnes et d'organismes qui essaient de venir en aide aux anciens combattants, mais ils sont un peu partout, et nous avons besoin d'une sorte d'organisme de contrôle pour encadrer le tout.

•(1145)

**Le président:** Merci.

Notre prochain intervenant est M. Clarke.

[Français]

**M. Alupa Clarke (Beauport—Limoulu, PCC):** Merci beaucoup d'être ici, monsieur Parent.

J'aimerais parler de la transition et du fait qu'il s'agit d'une réintégration.

Par ailleurs, je pense que le guichet unique est une très bonne idée, mais je me demande comment on peut s'assurer que le processus se fera en bonne et due forme. Il me semble qu'on parle souvent du avant et du après, mais pas de la période pendant laquelle les vétérans ne savent pas qu'ils auront éventuellement besoin de services.

On parle souvent de la façon dont ils deviennent des clients — ce n'est pas le meilleur terme, ici — d'Anciens Combattants Canada. Or une fois qu'ils le sont, comment peut-on répondre aux différentes demandes que requiert le processus d'Anciens Combattants Canada?

J'aimerais savoir comment la carte d'identité va aider les vétérans qui vont requérir les services d'Anciens Combattants Canada dans 10 ans ou 15 ans. Comment cette carte va-t-elle leur permettre d'obtenir l'information du ministère, d'entrer en contact avec ce dernier? Le ministère devra communiquer avec eux directement.

**M. Guy Parent:** Merci.

Nous avons recommandé cette carte d'identité dans l'un de nos rapports. Le point essentiel est que les gens qui sont en service doivent se préparer à l'éventualité d'être blessés ou libérés du service pour des raisons médicales. Prendre cette responsabilité est une priorité. Une deuxième carrière est possible, étant donné qu'une carrière militaire, c'est dangereux.

Une carte d'identité permettrait notamment aux gens qui intègrent le milieu militaire d'avoir déjà un compte ou un numéro de dossier auprès d'Anciens Combattants Canada. Une preuve de leur service et de leur diagnostic serait déjà dans ce dossier lorsqu'ils auraient besoin d'accéder à certains avantages à la fin de leur service.

Les militaires perdent leur identité militaire lorsqu'ils finissent leur service. Il ne s'agit pas d'une réintégration, mais d'une intégration à la vie civile. En recevant une carte autorisée par le gouvernement fédéral prouvant qu'ils sont désormais des vétérans du Canada, ils maintiennent leur identité militaire. À mon avis, c'est ce qui est important.

Certains vétérans sont itinérants, sans abri. Or s'ils ont dans leur poche une carte constituant une preuve de leur service et d'un compte chez Anciens Combattants Canada, la moitié du processus d'adjudication est déjà accompli.

**M. Alupa Clarke:** Depuis un an, je crois, à la suite des recommandations de ce comité, Anciens Combattants Canada peut entrer en contact avec un militaire avant qu'il quitte les Forces armées canadiennes. Autrement dit, le ministère des Anciens Combattants peut entrer en contact avec un militaire qui va quitter le service pour des raisons de santé, soit des blessures physiques ou mentales, pour voir à ce que sa transition se fasse adéquatement.

Est-ce bien le cas? Est-ce que cela fonctionne?

**M. Guy Parent:** Premièrement, j'aimerais clarifier un point. Depuis quelques années, les militaires qui sont encore en service peuvent avoir accès à des avantages d'Anciens Combattants Canada. C'est le cas aussi durant la transition.

• (1150)

**M. Alupa Clarke:** En juin dernier, l'indemnité pour blessure grave a été mise en vigueur. Plusieurs militaires en bénéficient déjà, qu'ils soient toujours en service ou qu'ils ne le soient plus.

À votre avis, serait-il souhaitable que cette indemnité, dont le montant est de 70 000 \$, soit différée, comme le sont les montants forfaitaires? Je pense que, pour le moment, l'indemnité est remise en un seul versement.

**M. Guy Parent:** Nous sommes en train d'analyser ces avantages qui ont été mis en vigueur en juin dernier et d'en considérer l'impact. La loi, les règlements et les processus doivent être en oeuvre pour que nous soyons en mesure de déterminer le niveau d'équité de ces avantages.

Ce qui compte, dans cette situation, c'est d'offrir immédiatement un montant à la personne pour qu'elle puisse subvenir à ses besoins lorsqu'elle fait face à l'impact de ses blessures. Un montant divisé ne serait peut-être pas le choix idéal.

Cela dit, quand on met en vigueur un nouvel avantage, il faut déterminer quels sont les besoins des personnes et ce qu'on veut accomplir.

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur Clarke.

Madame Lockhart.

**Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.):** Merci, monsieur Parent, de votre présence ici aujourd'hui et du travail que votre bureau et vous faites.

D'après les discussions que j'ai eues avec des anciens combattants dans ma circonscription, je pense que, bien souvent, ils ont besoin d'être entendus. Ils sont frustrés par les processus et les lacunes, et ils ont parfois l'impression d'être un fardeau. Nous devons régler ce problème.

Ce concept de guichet unique m'intéresse, et j'aimerais que vous nous en parliez un peu plus longuement. Premièrement, selon vous, ce guichet interviendrait-il au moment de la libération lorsque le processus commence?

Deuxièmement, avez-vous des modèles que nous pouvons examiner? D'autres pays ou d'autres fournisseurs de services procèdent-ils ainsi? Y a-t-il d'autres scénarios dont nous pouvons nous inspirer, ou des projets pilotes sont-ils déjà en cours?

**M. Guy Parent:** Merci.

Pour répondre à votre première question, je pense que ce guichet ou processus unique devrait commencer dès qu'une personne est informée de sa libération prochaine pour raisons médicales. Ce ne devrait pas être après la date prévue de la libération. Le processus devrait être enclenché dès que l'on dit à une personne, « Vous ne

répondez plus à toutes les normes de service, et vous allez maintenant être libérée des forces ». C'est à ce moment-là qu'on devrait l'informer de toutes les prestations disponibles.

Des comparaisons ont été faites avec d'autres pays. Nous n'avons pas encore effectué d'analyse approfondie, mais je sais par exemple que dans les Pays-Bas, personne n'est libéré des forces avant d'avoir réintégré la population active. Les militaires ne sont libérés des forces qu'une fois qu'ils ont un travail. Il y a d'autres pays que nous devrions examiner pour voir les pratiques exemplaires qui existent.

J'hésite toujours à le faire car l'Australie, c'est l'Australie, et le Canada, c'est le Canada. Les anciens combattants sont parfois mécontents lorsque nous faisons une analyse comparative avec d'autres pays car nous sommes des Canadiens et nous devons envisager des solutions canadiennes.

**Mme Alaina Lockhart:** Si le ministère envisageait la possibilité de mener un projet pilote, quels types de ressources devrions-nous examiner? D'après vous, ces services devraient-ils être offerts à une base active, ou quels autres services de première ligne voudriez-vous mettre en place?

**M. Guy Parent:** Je ne suis pas certain de comprendre la question.

**Mme Alaina Lockhart:** Je dis que si vous envisagiez de créer un modèle canadien, quels services devrions-nous offrir, d'après vous? Y a-t-il un cadre où il serait logique de mettre ce modèle en place?

**M. Guy Parent:** Dans le cadre du processus de transition, peu importe où...

Des unités interarmées de soutien au personnel font actuellement l'objet d'une restructuration. Ce sont des unités qui offrent du soutien aux personnes en transition, et c'est avec ces unités que le processus doit commencer.

J'aimerais insister là-dessus : que voulons-nous pour nos anciens combattants? Si nous voulons leur assurer une sécurité financière, combien voulons-nous leur donner et que souhaitons-nous accomplir? Nous avons besoin de critères mesurables pour déterminer si nous faisons ce que nous avons l'intention de faire ou non. Je pense que c'est ce qui fait défaut en ce moment. Il n'y a aucun résultat, mais un grand nombre de prestations et de programmes sont offerts. Nous en avons eu un bon exemple il y a quelque temps avec l'indemnité pour blessure grave de 70 000 \$. Quel résultat voulons-nous atteindre? Nous n'en avons pas dans ce cas-là.

Est-ce que nous voulons que les gens puissent traverser une période difficile qui touche leur famille et puissent s'adapter à un nouveau style de vie? Si c'est le résultat que nous souhaitons atteindre, est-ce suffisant? Il faudra discuter de ce type d'approches pour nos anciens combattants, et pas seulement investir de l'argent de façon arbitraire dans un programme donné.

• (1155)

**Mme Alaina Lockhart:** Ce concept m'intéresse. D'après vos réponses, je crois comprendre que nous en sommes au stade préliminaire pour ce qui est d'envisager un modèle de la sorte. Il y a encore beaucoup de questions à examiner.

Merci beaucoup.

**Le président:** La prochaine intervenante est Mme Wagantall.

**Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC):** Merci beaucoup. Je suis vraiment contente de prendre la parole.

C'est très nouveau pour moi de siéger au Comité. C'est un dossier très important avec de nombreux enjeux. J'ai un ami qui oeuvre au sein de l'Église catholique qui dit qu'un dinosaure ne fait pas demi-tour en un claquement de doigts. De toute évidence, il y a de nombreux enjeux dans ce dossier, et c'est en partie à cause de tous les changements qui sont survenus au sein de nos forces et de ces besoins que nous essayons de satisfaire.

Il a été intéressant de voir que dans la conversation, nous avons très rapidement porté notre attention sur les programmes et sur leur efficacité. L'idée d'examiner la situation en tenant compte des résultats pour les anciens combattants est une façon différente de voir les choses qui serait constructive, à mon avis.

Je ne suis pas certaine de vous avoir bien compris, alors je vais simplement dire ce que je crois avoir compris, puis vous pourriez me dire si je suis sur la bonne voie. Un modèle de guichet unique permettrait d'alléger sensiblement les pressions que subissent nos anciens combattants. Je pense que c'est une excellente orientation à prendre. C'est également le genre de modèle que l'on examine... Comment en faites-vous l'essai, ou bien changez-vous fondamentalement votre idéologie et votre façon d'aborder la question?

Est-ce que l'on examinerait les changements à apporter, ou est-ce que l'on essaierait de changer les processus qui sont déjà en place pour un si grand nombre d'anciens combattants? Comprenez-vous ce que je veux dire?

**M. Guy Parent:** Certainement. Comme vous le dites, c'est un nouveau concept. Je pense que l'important, c'est d'être tourné vers l'avenir et de créer des prestations et un nouveau système de prestations.

À l'heure actuelle, les prestations et les programmes sont conçus après les missions, à partir des besoins de la personne qui a servi son pays. L'Afghanistan est un bon exemple. Une série de programmes ont été mis en oeuvre après la mission en Afghanistan qui ont été conçus précisément pour les gens qui ont servi là-bas. Encore une fois, l'un des critères d'admissibilité était « d'avoir servi en Afghanistan ». Le même genre de programmes avaient été mis sur pied après la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée.

Ce que nous disons, c'est que les besoins ne sont pas établis en fonction de la mission à l'heure actuelle; ils sont établis en fonction des problèmes auxquels sont confrontés un ancien combattant et sa famille. Le nouveau concept consiste à nous assurer de travailler étroitement avec les anciens combattants pour atteindre les résultats voulus. Quels sont les critères, et comment pouvons-nous mettre en place la loi et les processus nécessaires pour les respecter?

C'est effectivement un tout nouveau concept. Anciens Combattants Canada n'a pas la réputation d'être proactif, c'est certain.

**Mme Cathay Wagantall:** Dans cette optique, ce que j'ai entendu, c'est que des discussions ont eu lieu sur les systèmes de bases de données pour faire en sorte que le processus soit efficace pour l'ancien combattant. Je trouve que la carte d'identité est un excellent point de départ.

De toute évidence, nous avons également parlé des anciens combattants. Il s'agit de la même réflexion. Bien souvent, il se peut qu'un ancien combattant ne sache pas quels sont ses besoins dans l'immédiat, mais on n'aurait pas à ressasser ce qui a déjà fait l'objet de discussions à tout le moins. On ajouterait quelque chose de nouveau à ce dossier en tenant une nouvelle conversation.

De plus, on envisagerait de former de nouvelles personnes. On a maintenant des gestionnaires de cas qui s'occupent de secteurs précis. Il vous faudrait alors des gens qui comprennent vraiment bien tous les besoins éventuels de l'ancien combattant et qui seraient en mesure de gérer leur cas sur le plan personnel. Est-ce bien ce que nous sommes en train de dire?

• (1200)

**M. Guy Parent:** Je ne suis pas certain que le rôle des gestionnaires de cas changerait. Je pense que ce qui arriverait, c'est que nous prendrions conscience de l'incidence d'une prestation sur une autre. Bien souvent, à l'heure actuelle, les gens qui gèrent les prestations, qui ne sont pas forcément des gestionnaires de cas, travaillent parfois en vase clos et ne savent pas quelle prestation a une incidence sur une autre.

Par exemple, nous avons une allocation pour déficience permanente qui offre des prestations à vie, mais nous avons mis en place une prestation pour sécurité financière pour les gens de 65 ans et plus. Si, par exemple, il était plus facile d'avoir accès à l'allocation pour déficience permanente et qu'elle s'appliquait à plus de gens, alors certains d'entre eux n'auraient pas besoin de cette allocation à vie. Ce que l'on dit, c'est qu'il faut examiner le résultat et décider de ce que l'on fait à partir de là. De toute évidence, l'administration de ces prestations changerait, mais pas forcément la gestion des cas.

Ce qui se passe à l'heure actuelle, c'est que les anciens combattants n'ont aucune idée de ce à quoi ils ont droit, mais ils peuvent consulter le site Web d'Anciens Combattants Canada et le navigateur des prestations pour le savoir. Nous disons simplement qu'ils ne devraient pas être obligés de visiter le site Web. Lorsque l'on quitte les forces, on devrait pouvoir savoir les prestations auxquelles on est admissible. On n'a peut-être pas besoin de le savoir maintenant, mais on doit être informé de ce à quoi on a droit lorsque le besoin se présentera. Ce devrait être automatique.

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'ai d'autres questions.

J'aimerais revenir sur l'enveloppe globale. Elle a été portée à 75 800 \$, ce qui représente une augmentation considérable. Elle était initialement de 20 000 \$. À première vue, on a l'impression que c'est une somme très généreuse et considérable, mais l'enveloppe comprend également les frais de déplacement et d'hébergement, les frais de garde d'enfants et d'autres dépenses. Nous savons que le logement abordable est très important au pays. Le délai d'attente pour avoir accès à un logement abordable est de 10 ans. De plus, nous n'avons pas de programme national de garderies.

Dans cette optique, je me pose des questions au sujet du montant de 75 800 \$. À mon avis, c'est insuffisant. Je me demande si vous avez discuté avec des anciens combattants qui ont dû abandonner leur formation ou leurs études postsecondaires parce que ce montant n'était tout simplement pas suffisant. Les anciens combattants ont-ils exprimé des préoccupations?

**M. Guy Parent:** Vous soulevez un bon point. Il revient à ce que nous disons depuis le début. Avons-nous déterminé le résultat que nous voulons atteindre pour les gens qui participent au Programme de réadaptation professionnelle? Dans le cas d'études universitaires, par exemple, nous devons établir le résultat à atteindre et avoir des critères en place pour permettre aux gens de faire ces études.

L'important, c'est qu'un montant maximal soit fixé, mais le programme offre une grande flexibilité, qui peut être utilisée au besoin. Certains peuvent ne pas avoir besoin de services de garde d'enfant. D'autres peuvent ne pas avoir besoin d'hébergement. Il y a cette flexibilité, à tout le moins maintenant qu'un montant maximal a été fixé, ce qui est plus facile à administrer.

**Mme Irene Mathyssen:** Je pensais aux anciens combattants plus jeunes avec des familles, et je sais que c'est très difficile.

Je voulais également revenir à l'indemnité d'invalidité. Elle est actuellement fixée à environ 310 000 \$. Toutefois, en 2012, la Cour suprême a déclaré, en ce qui concerne les dommages-intérêts dans les cas de poursuites civiles, que le montant maximal devrait être aux alentours de 342 000 \$.

On a fait la recommandation selon laquelle l'indemnité d'invalidité devrait être équivalente au montant établi dans les causes civiles, mais elle n'a tout simplement pas été mise en oeuvre. J'aimerais savoir pourquoi, d'après vous, elle n'a pas été mise en oeuvre. Est-ce seulement une question de coûts?

Par ailleurs, l'incidence sur les anciens combattants plus jeunes... Je pense aux...

• (1205)

**Le président:** Madame Mathyssen, désolé. Nous allons manquer de temps pour la deuxième série de questions. Le témoin dispose de 20 secondes pour répondre à la première partie de votre question, puis nous devons poursuivre.

**Mme Irene Mathyssen:** Merci. Je comprends.

**M. Guy Parent:** Ce montant forfaitaire est une indemnité pour les douleurs et les souffrances... Nous avons choisi de ne pas la placer dans la même catégorie que les prestations de remplacement du revenu. Nous nous penchons actuellement sur cette indemnité pour les douleurs et les souffrances afin d'essayer de déterminer le montant raisonnable à verser et le comparer avec ce que reçoit un policier blessé en service, par exemple. Nous étudions actuellement la question à notre bureau.

**Le président:** Merci.

J'imagine qu'en raison du temps qu'il reste, cela met fin à notre période de questions avec vous aujourd'hui. Vous risquez d'être invités à nouveau, alors je vous demanderais de prévoir du temps à votre horaire.

Au nom du Comité permanent des anciens combattants, j'aimerais vous remercier du temps que vous nous avez accordé aujourd'hui et de tout le travail que vous faites pour les anciens combattants. Nous avons beaucoup aimé vous rencontrer aujourd'hui et nous espérons vous revoir le plus tôt possible.

**M. Guy Parent:** Ce serait avec plaisir. Nous sommes ici pour vous aider.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Nous allons faire une courte pause pour rebrancher les microphones. Allez rapidement vous chercher un café, puis nous passerons à la deuxième partie de notre réunion.

Nous suspendons nos travaux pour quelques minutes.

Merci.

• (1205)

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1215)

**Le président:** Nous reprenons la séance, s'il vous plaît.

Dans le cadre de la deuxième partie de notre réunion, nous allons étudier le Budget supplémentaire des dépenses. Nous recevons deux témoins aujourd'hui, Mmes Stuart et Sinnott.

Nous allons vous céder la parole pour 10 minutes. Je ne peux pas vous accorder 10 minutes à toutes les deux, alors vous pouvez avoir cinq minutes chacune, ou l'une sept minutes, et l'autre, trois minutes.

Je pense que nous sommes prêts à commencer.

**Mme Elizabeth Stuart (sous-ministre adjointe, Secteur des ressources humaines et Services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** Bonjour, monsieur le président, et mesdames et messieurs les vice-présidents et membres du Comité. C'est un plaisir d'être ici aujourd'hui pour discuter du Budget supplémentaire des dépenses (C) 2015-2016 d'Anciens Combattants Canada.

Je m'appelle Elizabeth Stuart. J'ai été récemment nommée sous-ministre adjointe du Secteur des ressources humaines et des services ministériels à Anciens Combattants Canada. Je suis accompagnée aujourd'hui de Maureen Sinnott, directrice générale de la division financière et aussi agente principale des finances intérimaire à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard.

Mesdames et messieurs, comme vous le savez, le ministère est chargé d'offrir des prestations et des programmes aux Anciens Combattants, au personnel des Forces armées canadiennes et à leur famille en reconnaissance des services rendus au Canada, et il doit organiser des activités commémoratives pour s'assurer qu'on se souvienne de leurs accomplissements et de leurs sacrifices et qu'on les honore. Le ministère est fier de son double mandat, tout comme il est fier de continuer à faire tout son possible pour améliorer les programmes et les services qui sont importants pour les anciens combattants du Canada et leur famille.

Comme vous l'avez vu dans notre Budget supplémentaire des dépenses (C) 2015-2016, les dépenses d'ACC prévues pour cette année totalisent environ 3,67 milliards de dollars. Cela représente une augmentation de près de 150 millions de dollars ou de 4,2 % par rapport à notre Budget principal des dépenses de 2015-2016, qui s'élevait à 3,52 milliards de dollars.

Comme le montre ce Budget supplémentaire des dépenses, notre priorité est de veiller à ce que les anciens combattants et leur famille obtiennent l'appui dont ils ont besoin, au moment voulu et aussi longtemps qu'il le faudra. Pour les anciens combattants plus jeunes, cela signifie souvent veiller à ce qu'ils soient en mesure de réussir leur transition du milieu militaire à la vie civile. C'est pourquoi la plus grande partie de ce nouveau financement, soit 81,3 millions de dollars, servira à favoriser l'accès des anciens combattants des Forces armées canadiennes à nos programmes et à nos services dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Une somme supplémentaire de 25,5 millions de dollars vise à améliorer la prestation de services et d'avantages aux anciens combattants en augmentant les effectifs de première ligne et de gestion de cas voués au soutien des anciens combattants et de leur famille. Ces fonds permettront également à ACC de rendre plus rapidement ses décisions relatives aux prestations d'invalidité.

Un montant supplémentaire de 2,7 millions de dollars en nouveaux fonds sera consacré à la mise en oeuvre de trois nouveaux programmes de subvention : l'allocation de sécurité du revenu de retraite, l'indemnité pour blessure grave et l'allocation pour relève d'un aidant familial, qui ont été initialement approuvées dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses (A) 2015-2016. Cependant, ce budget comprend 400 000 \$ pour l'allocation pour relève d'un aidant familial. Il prévoit également des fonds pour embaucher du personnel qui sera chargé de mettre en oeuvre ces trois programmes, d'offrir de la formation en ligne aux principaux fournisseurs de soins et de renforcer l'interopérabilité entre les systèmes d'Anciens Combattants Canada et de la Défense nationale. Grâce à ce financement supplémentaire, nous continuerons d'appuyer les anciens combattants de notre pays, qui étaient là lorsque le Canada avait besoin d'eux et qui méritent que nous soyons là pour eux et leur famille une fois leur service terminé.

Notre Budget supplémentaire des dépenses prévoit également 1 million de dollars pour l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités. Cela permettra au programme d'être reconduit pour un an. Ce programme avait été approuvé pour cinq ans en 2010 et a été prolongé d'un an pour couvrir le coût final des contributions afin d'appuyer la construction des nouveaux monuments déjà approuvés par le ministre.

Il y a également un transfert de 200 000 \$ à Patrimoine canadien pour des fonds qui avaient été octroyés précédemment à ACC dans le cadre d'une initiative de commémoration; toutefois, comme cet argent n'a pas été nécessaire, nous le rendons.

En dernier lieu, il convient de mentionner une augmentation de 3,8 millions de dollars pour la contribution gouvernementale au régime d'avantages sociaux des employés, attribuable à une hausse des coûts relatifs au personnel.

• (1220)

Il est important de comprendre que le budget du ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes et de ses services, qui sont axés sur la demande. ACC revoit chaque année ses prévisions relatives à ses clients et à ses dépenses afin de s'assurer que tous les anciens combattants puissent recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. Les dépenses, toutefois, ne sont engagées que pour les anciens combattants qui font une demande pour se prévaloir du programme ou du service.

Puisque les budgets des programmes d'ACC ne peuvent être utilisés que pour les fins auxquelles ils sont destinés, les fonds excédentaires ne peuvent être réaffectés ailleurs sans le consentement explicite du Conseil du Trésor. Ces fonds non utilisés ont souvent fait l'objet de critiques dans les médias ces dernières années; on nous a reproché de ne pas dépenser tout notre budget. Cette situation est principalement attribuable à la diminution de notre clientèle.

Par exemple, nous prévoyons une diminution nette d'environ 11 000 anciens combattants ayant servi en temps de guerre et survivants recevant des prestations d'Anciens Combattants Canada cette année. C'est ce qui explique principalement les fonds périmés.

Le Rapport sur les plans et priorités d'ACC 2016-2017 définit nos objectifs pour l'année à venir. Ces plans reposent sur trois principes fondamentaux : la bienveillance, la compassion et le respect.

Notre principale priorité est de fournir aux anciens combattants un service exceptionnel dès leur première prise de contact avec le ministère. Les anciens combattants seront au coeur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Cela signifie que nous devons être proactifs et répondre aux besoins

changeants des anciens combattants avec bienveillance, compassion et respect.

Ensuite, nous fournirons aux anciens combattants les services dont ils ont besoin, au moment et de la manière qui leur convient. Enfin, nous travaillerons en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale pour faciliter la transition à la vie civile des membres des Forces armées canadiennes et veiller à leur bien-être.

En terminant, j'aimerais souligner que cette année, comme par les années passées, 90 % du budget d'ACC, ou 3,3 milliards de dollars, seront consacrés directement aux anciens combattants, à leur famille et aux autres Canadiens qui reçoivent des services d'ACC.

Merci, monsieur le président. Maureen et moi-même serons heureuses de répondre à vos questions au sujet du Budget supplémentaire des dépenses (C).

**Le président:** Merci.

J'aimerais tout d'abord demander une permission au Comité. Si, à la première intervention, chaque parti se voyait accorder six minutes, cela nous permettrait de mieux respecter le temps prévu pour cette réunion. Cela dit, j'ai parlé à quelques-uns d'entre vous avant la séance. Certains pourraient ne pas avoir de questions à poser et d'autres pourraient en avoir de très brèves, alors si le Comité le veut bien, nous pourrions commencer par les conservateurs. Nous pourrions répartir les six minutes entre vous trois, si cela vous convient, puis terminer avec vous, madame Mathysen. Nous pourrions ensuite voter sur le budget.

Le Comité est-il d'accord pour procéder ainsi?

**Des députés:** Oui.

**Le président:** D'accord. Comme il y a consensus, nous allons amorcer la première série de questions avec Mme Wagantall.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci beaucoup. J'ai quelques petites questions. Ce n'est pas grand-chose, et je ne suis pas sûre que vous pourrez y répondre aujourd'hui de toute façon.

Sous la rubrique « Dépenses de fonctionnement », à la fin du premier paragraphe, on parle des « paiements faits à des professionnels qui fournissent certains de ces services ». On décrit à quoi se rapportent les 720 millions de dollars, soit plus de 80 % du total annuel des dépenses de fonctionnement, et il est question des paiements faits à des professionnels qui fournissent certains de ces services. On dit ensuite que « les 180 millions de dollars restants couvrent les salaires des employés affectés aux autres programmes ». J'aimerais simplement savoir quels sont ces autres programmes qui sont couverts par les salaires des employés.

• (1225)

**Mme Maureen Sinnott (directrice générale, financière, Secteur des ressources humaines et Services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** D'accord. Si je puis me permettre, monsieur le président, sachez que 80 % des dépenses de fonctionnement, soit environ 720 millions de dollars, se rapportent aux services de santé, de réadaptation et de réinsertion. Maintenant, vous savez que nous nous occupons également de l'Hôpital Sainte-Anne, alors ce montant inclut les dépenses liées aux soins de longue durée, aux frais médicaux des anciens combattants, etc.

Il y a également les salaires des employés du ministère affectés à ces programmes. Pour ce qui est des « paiements faits à des professionnels qui fournissent certains de ces services », il s'agit des frais que nous rembourserions aux anciens combattants qui auraient consulté leurs propres médecins, physiothérapeutes ou spécialistes en réadaptation. Il est possible qu'une personne, dans le cadre de nos programmes des services de santé, ait fait appel à un autre professionnel de la santé, et comme le ministère des Anciens Combattants est responsable des services qu'ils reçoivent, nous payons ces frais.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, merci.

Dans le prochain paragraphe, on dit que les 180 millions de dollars restants couvrent « les salaires des employés affectés aux autres programmes ». De quels autres programmes s'agit-il ici?

**Mme Maureen Sinnott:** Des programmes non liés aux soins de santé. Dans le paragraphe précédent, lorsqu'on dit « affectés à ces programmes », on parle des soins de santé, de la réadaptation professionnelle et ainsi de suite. Nous aurions les programmes commémoratifs. Il y aurait également tous les frais de bureau et de déplacement du ministère, les programmes de partenariat pour la commémoration et d'autres programmes de la sorte.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord.

Ensuite, un peu plus bas, à la première puce, on dit que des fonds seront affectés à l'embauche de gestionnaires de cas, de manière à atteindre un ratio moyen de 30 cas par gestionnaire. Combien de cas a-t-on traités l'année dernière? En quoi est-il nécessaire...

**Mme Maureen Sinnott:** D'augmenter le nombre...?

**Mme Cathay Wagantall:** Combien de dossiers gèrent-ils en ce moment?

**Mme Maureen Sinnott:** Tout d'abord, je sais que vous allez vous entretenir avec les sous-ministres adjoints de la prestation des services et des politiques ce jeudi. Je suis convaincue qu'ils vous donneront plus de détails.

Toutefois, si je peux me permettre, nous avons reçu des fonds supplémentaires dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses (A). Nous avons reçu du financement, ou nous en avons demandé, pour trois nouvelles subventions. Nous avons également demandé des fonds pour embaucher du personnel, parce que certains de nos gestionnaires de cas s'occupaient d'un trop grand nombre d'anciens combattants. Idéalement, selon des examens de la documentation, il faudrait qu'il y ait 25 ou 30 anciens combattants par gestionnaire de cas, mais à l'heure actuelle, certains gestionnaires doivent s'occuper de 50, 60, voire 70 anciens combattants en même temps. Afin de réduire ce ratio, le ministère s'est vu allouer la somme supplémentaire de 25 millions de dollars.

Cette décision a été prise au moment du Budget supplémentaire des dépenses (A), mais nous n'avons pas reçu l'argent avant le Budget supplémentaire des dépenses (C), alors c'est pourquoi vous voyez ces chiffres ici, plutôt que dans le budget précédent.

**Mme Cathay Wagantall:** Dans une certaine mesure, ce nombre est-il élevé en fonction de l'emplacement des anciens combattants?

**Mme Maureen Sinnott:** Tout à fait. Encore une fois, le sous-ministre adjoint du Secteur de la prestation des services pourra vous donner plus d'explications à ce sujet.

Certains bureaux doivent traiter un plus grand nombre de cas. Cela dépend vraiment de l'endroit où les anciens combattants se sont établis. Parmi les plus récents, certains pourraient décider de ne pas s'établir près de leur ancienne base, mais plutôt de retourner vivre

chez eux, dans une autre ville. Nous devons constamment ajuster le nombre de gestionnaires de cas que nous affectons dans les différentes régions afin de pouvoir répondre aux besoins. Chose certaine, il était évident qu'ils n'étaient pas assez nombreux.

• (1230)

**Mme Cathay Wagantall:** Mes questions pourraient être pertinentes à un autre moment.

**Mme Maureen Sinnott:** Je suis heureuse de voir ce que nous pouvons faire pour vous.

**Mme Cathay Wagantall:** On dit aussi qu'une certaine d'autres employés seront également engagés afin d'accélérer le traitement des demandes de prestations ou de services. D'autres fonds seront aussi affectés aux employés devant répondre à une demande accrue pour les indemnités et les allocations d'invalidité.

Ces deux groupes d'employés assurent-ils des services différents?

**Mme Maureen Sinnott:** Dans votre document, il était question d'une certaine d'autres employés qui seraient également engagés afin d'accélérer le traitement des demandes de prestations ou de services. Nous avons observé un plus grand nombre de demandes de prestations d'invalidité, et nous n'étions pas en mesure de les traiter en temps opportun, comme nous aurions dû le faire; par conséquent, nous avons besoin de ressources supplémentaires pour étudier les demandes et veiller à ce que les prestations soient versées plus rapidement une fois les décisions prises. Le premier groupe s'occupe donc de traiter les demandes de prestations.

En ce qui concerne le deuxième groupe, on a observé un accroissement de la demande pour des services de santé, de réadaptation et de réinsertion, et nous avons besoin d'employés pour répondre à une demande accrue d'indemnités et d'allocations d'invalidité. Dans un cas, il fallait embaucher des gestionnaires de cas pour s'occuper des anciens combattants. Dans l'autre cas, il s'agissait de spécialistes des allocations d'invalidité...

**Le président:** Je suis désolé, mais nous allons devoir vous interrompre.

Nous avons six minutes à nous partager, à moins que je les accorde toutes à la même personne.

Y a-t-il d'autres questions au sujet du Budget supplémentaire des dépenses?

Madame Romanado.

**Mme Sherry Romanado:** J'en ai certainement.

Je vous remercie infiniment d'être ici aujourd'hui. Comme vous le savez sans doute, beaucoup de Canadiens ont à cœur la situation des anciens combattants. À en juger par ce que je vois ici, nous sommes assurément sur la bonne voie.

Pour ce qui est des transferts internes, j'aimerais obtenir des précisions concernant la réaffectation des ressources pour les contributions et les subventions. Je crois savoir que nous progressons dans ce dossier, mais il semble que nous ayons affaire à une multiplication de programmes. Je ne comprends pas pourquoi il y a autant de programmes qui s'ajoutent à d'autres programmes et non un seul programme d'indemnités d'invalidité.

J'aimerais que vous m'expliquiez pourquoi il y a autant de programmes et pourquoi ils sont tous interreliés. Est-ce en raison de la Nouvelle Charte des anciens combattants? Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

**Mme Maureen Sinnott:** Parlez-vous de...?

**Mme Sherry Romanado:** Quand on regarde les fonds qui ont été attribués, je constate qu'il y a beaucoup de programmes liés aux indemnités d'invalidité et ainsi de suite. J'ignore si c'est à cause de la Nouvelle Charte des anciens combattants, car je sais que vous pouvez toucher une allocation d'invalidité, puis qu'après 65 ans, il y a une autre prestation qui s'ajoute. J'aimerais que vous m'expliquiez ces montants, car je veux m'assurer de bien comprendre.

**Mme Maureen Sinnott:** Vous recevrez beaucoup d'information sur les différents programmes jeudi.

**Mme Sherry Romanado:** D'accord.

**Mme Maureen Sinnott:** Toutefois, si je puis me permettre, nous offrons une indemnité d'invalidité. Nous avons une allocation pour perte de revenus, parce que si une personne est blessée et ne peut plus travailler, elle n'a plus de salaire.

Lorsque vous avez parlé d'une multiplication de programmes, sachez qu'un nouveau programme a été mis en oeuvre en mai dernier et avait été inscrit comme subvention dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses (A). Il s'agit de l'allocation de sécurité du revenu de retraite. Étant donné que ces prestations prenaient fin lorsque la personne atteignait 65 ans, on s'est demandé ce que ces gens allaient faire après l'âge de 65 ans et, après avoir examiné la question, on a déterminé qu'il devait y avoir une prestation au-delà de cet âge.

L'autre nouvelle prestation que vous avez probablement vue est l'indemnité pour blessure grave. L'an dernier, une personne a été blessée lors d'une explosion à l'étranger. Il arrive que des gens soient grièvement blessés et vivent une période extrêmement difficile. Ils peuvent être hospitalisés à l'étranger très longtemps et ensuite être rapatriés au Canada où ils ne sont toujours pas capables de fonctionner comme auparavant. Normalement, nos indemnités d'invalidité prennent fin lorsque l'état de la personne s'est stabilisé. Grâce aux miracles de la médecine moderne, la personne, qui était gravement blessée, va très bien aujourd'hui et est même retournée au travail. Toutefois, durant toute cette période d'hospitalisation et de souffrances, il n'y avait rien de prévu en guise de compensation pour cette personne et sa famille. L'indemnité pour blessure grave est donc un montant forfaitaire non imposable versé à cette fin.

Vous avez l'impression qu'il y a une multitude de prestations interreliées, et cela peut sembler être le cas à certains égards, mais il n'y avait aucune prestation pour remédier à cette situation particulière. Les prestations d'invalidité sont versées à la suite d'un événement. Une décision est prise, l'état s'est stabilisé, puis la prestation est fondée sur certaines... Par exemple, l'allocation pour perte de revenus est calculée en fonction des pertes de revenu de la personne et de sa capacité à gagner sa vie à l'avenir.

• (1235)

**Mme Sherry Romanado:** J'ai une question sur l'Hôpital Sainte-Anne. Comme vous le savez, sa gestion sera confiée à la province du Québec à compter du 1<sup>er</sup> avril. J'aimerais savoir si des crédits fédéraux lui sont accordés ou si les soins offerts à nos anciens combattants seront du ressort provincial uniquement. Je suis curieuse. Pouvez-vous me dire si un budget considérable sera accordé pour les soins de santé dispensés par l'Hôpital Sainte-Anne? J'ignore si le financement sera renouvelé.

**Mme Maureen Sinnott:** Un accord a été conclu avec la province du Québec pour lui transférer l'Hôpital Sainte-Anne. Comme vous l'avez indiqué, nous avons toujours des anciens combattants dans cet hôpital, et nous sommes non seulement tenus de leur offrir des soins, mais nous nous soucions également de la qualité des soins qu'ils recevront. L'accord de transfert en tient compte.

Y aurait-il des crédits? L'accord de transfert prévoit le versement de certains montants à la province du Québec à des dates précises. Une fois ces paiements effectués, nous verserons une allocation quotidienne à la province du Québec pour les soins offerts à nos anciens combattants. Ces allocations continueront dans l'avenir. Elles seront versées, ce qui veut dire que la province recevra des crédits pour que les anciens combattants reçoivent les soins que nous voulons, dans la langue de leur choix, et ainsi de suite. Les anciens combattants bénéficieront des soins et des égards qu'ils ont reçus dans le passé et qui sont leur dû.

**Le président:** Sherry, vous avez 10 secondes.

**Mme Sherry Romanado:** C'est bon. Ma question prendrait plus de temps, donc peut-être qu'Irene...?

**Le président:** D'accord.

Madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen:** Merci, monsieur le président.

Merci d'être venue aujourd'hui et de nous avoir expliqué les chiffres. Ma première question porte sur les propos de Mme Sinnott et le fait qu'elle s'attendait à une baisse du nombre de 11 000 anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Je comprends. Je vois ces gens constamment. Ils sont fragiles, âgés. Mais il reste que nous avons beaucoup de nouveaux anciens combattants qui ont également servi en temps de guerre, comme les vétérans de la guerre en Afghanistan et, dans bien des cas, ils souffrent de blessures graves, dont certaines qui ne paraîtront pas avant 10 à 15 ans.

Compte tenu du fait que les fonds sont retournés au Conseil du Trésor, comment percevez-vous les besoins auxquels devra répondre le ministère aux vétérans de guerre de l'époque post-coréenne, car ces besoins, ainsi que les besoins des familles concernées, seront importants.

**Mme Maureen Sinnott:** Je vous présente les choses ainsi. Oui, nous nous attendons à un déclin du nombre de 11 000 anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Afin de faire une distinction quelconque, nous les appelons parfois nos vétérans de guerre traditionnels, par rapport à nos nouveaux ou plus récents anciens combattants. Il y a une différence d'âge entre les deux, c'est clair, et il y aura un déclin. Tristement, nous n'y pouvons rien.

En ce qui concerne notre capacité de répondre aux besoins à l'avenir, nous effectuons des prévisions. Nos prévisions sont plutôt généreuses afin de nous assurer que nous avons les crédits suffisants pour offrir des services à toutes les personnes admissibles qui en présentent la demande au ministère.

Lorsque nous parlons de fonds inutilisés, cela peut arriver, parce que nous n'avons pas le droit ou la capacité de changer les postes de dépenses prévus par le Parlement pour notre ministère.

Aurons-nous des crédits dans l'avenir? Revenons à notre budget principal des dépenses. Une fois que nous établissons nos prévisions, notre budget principal fixe, à compter de décembre de l'année précédente, ce que le gouvernement entend dépenser.

Bien évidemment, on ne peut tenir compte de tous les facteurs, et il faut donc rajuster le tir dans nos prévisions chaque année. Les Budgets supplémentaires (A), (B) et (C) sont les trois occasions dont nous disposons pour dire au gouvernement : « Vous avez pris de nouvelles décisions après décembre dernier, ou vous avez pris une décision dans le budget, ou vous avez pris une décision selon laquelle vous voulez que nous allions dans cette direction et que nous ajoutions un nouveau programme, ce qui fait que nous vous revenons pour demander les crédits supplémentaires dont nous avons besoin. » Nous avons la possibilité de revenir à la charge régulièrement, et nos prévisions indiquent les domaines dans lesquels nous nous attendons à une demande supplémentaire.

La nature de notre financement découle du fait que nos programmes sont quasi-obligatoires. Cela ne veut pas dire qu'ils sont obligatoires aux termes de la loi, mais plutôt que le budget est prévu et doit être versé. Nous devons nous adresser au Parlement en indiquant : « Voici le montant dont nous avons besoin ou qui est nécessaire aux fins de ces programmes. »

C'est tout de même formidable d'avoir un statut quasi-obligatoire, dans un sens. Nous sommes donc sensibles aux besoins, à la demande et aux acquis. Le gouvernement ne peut pas dire : « D'accord, mais nous n'allons pas vous donner les fonds nécessaires. » Les fonds sont quasi-obligatoires. Dès que nous avons besoin de fonds supplémentaires et qu'une personne admissible présente une demande, la personne a droit à ces services.

Nous avons l'habitude de dire que ce soit 10 ou 10 000 personnes qui présentent une demande, nous demandons les fonds nécessaires pour offrir les services. À l'avenir, si les gens nous arrivent avec un stress post-traumatique ou d'autres blessures qui ne se sont pas manifestées auparavant, ou s'ils ne voulaient pas se présenter lorsqu'ils ont quitté la vie militaire et ont attendu deux, trois, quatre ou dix ans avant de le faire, nous avons toujours la possibilité d'indiquer que nos besoins sont plus grands que prévus au début de l'exercice.

• (1240)

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

On a parlé du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne à la province du Québec. J'aimerais exprimer ma préoccupation du fait que les vétérans de l'après-guerre de Corée n'ont pas accès depuis le transfert aux places dans les établissements de soins de longue durée, tels que l'Hôpital Sainte-Anne, ni dans l'hôpital Parkwood de ma circonscription, et pourtant le besoin est là.

Je sais que vous n'y pouvez rien, que la décision remonte au début des années 1960, mais je veux souligner le fait que les vétérans de l'après-guerre de Corée en sont désavantagés, car ils dépendent de la province, alors qu'il incombe au gouvernement fédéral de s'occuper de nos anciens combattants.

Je me demandais également si vous étiez en mesure d'expliquer pourquoi la demande augmente tellement pour les programmes comme les indemnités et allocations d'invalidité et les services de santé, de réadaptation et de soutien. À quoi attribuez-vous cette augmentation?

**Mme Maureen Sinnott:** En ce qui concerne les indemnités d'invalidité, je vous dirais qu'un plus grand nombre de demandeurs se manifestent. Nous avons également connu, compte tenu de la hausse des demandes... Vous avez parlé d'une augmentation. L'augmentation est en partie attribuable au fait que nous avons engagé du personnel et avons modifié nos processus de traitement à l'interne afin que nous puissions rendre des décisions et traiter les demandes d'indemnité d'invalidité dans beaucoup moins de temps;

ainsi, les indemnités sont versées beaucoup plus rapidement, et on voit donc une augmentation des fonds.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

**Le président:** Il reste six minutes à la dernière série de questions. Y a-t-il des questions de la part du Parti libéral?

Madame Romanado.

**Mme Sherry Romanado:** Merci beaucoup.

Nous avons parlé un peu des coûts de fonctionnement. Je sais qu'il y a eu une hausse des crédits législatifs. Vous avez mentionné un total de 3,8 millions de dollars en crédits législatifs destinés aux avantages sociaux des employés, et ainsi de suite. Quel est le pourcentage de ce montant qui est réservé aux gestionnaires relativement au personnel chargé des services de première ligne et de traitement des dossiers?

J'essaie de voir qui offre véritablement les services de première ligne et qui est chargé de l'administration du ministère. Pouvez-vous nous en dire plus?

**Mme Maureen Sinnott:** Le montant de 3,8 millions de dollars sous les crédits législatifs [*Difficultés techniques*].

**Mme Sherry Romanado:** D'accord.

En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, pouvez-vous nous parler un peu plus des réajustements? Vous avez indiqué que vous allez embaucher davantage d'intervenants. Pouvez-vous nous dire combien vous en embaucherez de ces intervenants ou gestionnaires de cas, comme vous les appelez?

**Mme Maureen Sinnott:** Je crois que nous avons déjà embauché plus de 150 personnes au cours de cet exercice, et le recrutement se poursuit toujours. Lorsque les autres représentants du ministère comparaitront jeudi, il se peut qu'ils vous disent que 160 personnes ont été embauchées, et vous vous demanderez si j'ai commis une erreur. C'est que le recrutement se poursuit.

Je ne peux vous répondre de façon définitive sur le nombre d'employés de gestion des cas ou de soutien des services d'invalidité que recrute le ministère. Vous entendrez Michel Doiron, le sous-ministre adjoint responsable de la prestation des services jeudi, il me semble. Je suis sûre qu'il se fera un plaisir de vous en parler.

• (1245)

**Mme Sherry Romanado:** J'ai une autre question un peu bizarre.

Nous avons entendu l'ombudsman, qui nous a parlé un peu d'un guichet unique auquel pourraient s'adresser les gens pour les services destinés aux anciens combattants. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

Je sais que l'on s'écarte un peu du Budget supplémentaire (C), mais on a recommandé ce genre de guichet unique pour offrir des services à nos anciens combattants. Êtes-vous d'accord pour dire que ce guichet nous permettrait d'améliorer les services?

**Mme Maureen Sinnott:** Il est difficile pour quelqu'un des finances de répondre à une telle question.

Je crois que cette question est plutôt destinée à quelqu'un du domaine de la prestation des services, et Michel Doiron est responsable des services offerts aux anciens combattants. Il me semble que vous entendrez également notre sous-ministre, qui pourra vous en dire plus que moi.

**Le président:** Au nom du Comité permanent des anciens combattants, je vous remercie d'avoir pris le temps aujourd'hui de comparaître. Je crois que nous nous verrons souvent au cours des trois ou quatre prochaines années.

Merci beaucoup.

Nous devons maintenant voter les crédits 1c du budget d'Anciens combattants Canada, d'un montant de 29 528 515 \$ et les crédits 5c, d'un montant de 81 062 000 \$.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Crédits 1c — Dépenses de fonctionnement.....29 528 515 \$

Crédits 5c — Subventions et contributions.....81 062 000 \$

(Les crédits 1c et 5c sont votés.)

**Le président:** Puis-je faire rapport des crédits 1c et 5c sous la rubrique Anciens combattants du Budget supplémentaire (C) de 2015-2016 à la Chambre?

**Des voix:** Oui.

**Le président:** Nous allons suspendre la séance pendant quelques instants et ensuite nous réunir à huis clos pour discuter rapidement des travaux du Comité. Cela prendra quelques minutes une fois que les témoins auront quitté la salle. Il faut organiser la semaine prochaine.

Au nom du Comité, je remercie encore tous les témoins qui sont venus aujourd'hui.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---





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>