



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 051



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 1^{er} mai 2017

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 1^{er} mai 2017

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le 6 février 2017, le Comité entreprend son étude comparative des services offerts aux anciens combattants à l'étranger. Il s'agit de notre première réunion, qui durera une heure. Nous allons d'abord entendre des remarques liminaires de 10 minutes qui seront suivies d'une période de questions.

Nos premiers témoins nous viennent du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Il s'agit de Guy Parent, ombudsman des vétérans, et de Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive.

Bienvenue encore une fois. La parole est à vous.

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

Monsieur le président, membres du Comité, bonjour. Merci de m'avoir invité à témoigner devant vous alors que vous entamez votre étude des services offerts aux anciens combattants des nations alliées.

[Français]

Je crois qu'il est important de surveiller les mesures que déploient d'autres pays pour soutenir leurs vétérans, afin de se tenir au fait des pratiques exemplaires. Toutefois, je crois également qu'il est impératif de mettre au point des solutions canadiennes pour répondre aux enjeux et pour résoudre les problèmes canadiens.

[Traduction]

Comme vous commencez votre étude, je veux vous présenter trois éléments que j'estime être d'importants facteurs dont vous pourrez tenir compte lorsque vous évalueriez les témoignages provenant de différents pays. Il s'agit du contexte, de la complexité des prestations et des résultats.

Il est important de comprendre le contexte lorsqu'on examine les services qu'offrent d'autres pays à leurs anciens combattants. Si un pays est doté d'un système national de soins de santé ou que le coût de la vie y est élevé, ces deux aspects peuvent influencer grandement sur la raison pour laquelle un service est offert ou pas ainsi que sur sa valeur particulière en dollars.

Permettez-moi de vous donner un exemple de ce qui se produit quand on ne tient pas compte du contexte. En juin 2009, le Comité a publié un rapport qui comparait les services offerts aux anciens combattants des États membres du Commonwealth et du G8. Dans ce rapport, on rappelait aux lecteurs qu'il n'était pas toujours possible de faire des comparaisons directes. Cependant, une partie appréciable du document s'attachait à comparer les paiements

forfaitaires versés aux anciens combattants au Canada, en Australie et au Royaume-Uni.

Compte tenu de la façon dont le rapport était présenté, les anciens combattants et les médias se sont surtout intéressés au fait qu'à cette époque, un ancien combattant britannique pouvait obtenir jusqu'à 1 million de dollars contre seulement 267 000 \$ pour son homologue canadien. Sans le contexte socioéconomique et celui des questions de soins de santé dans lesquels ces prestations étaient versées, l'intérêt accordé à la valeur en dollars ne nous a pas donné les précieux renseignements dont nous avons besoin pour améliorer la situation au Canada.

L'an dernier, lorsque nous avons examiné l'indemnisation de la douleur et de la souffrance dans notre rapport intitulé « Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants », nous avons étudié les programmes offerts par d'autres pays. Nous nous sommes penchés sur les indemnisations que d'autres Canadiens souffrant de blessures semblables liées au travail recevaient et ce que les tribunaux canadiens leur accordaient dans les faits. Nous avons constaté que, comparativement à d'autres pays, les types de programmes avaient tendance à se ressembler. À titre d'exemple, la plupart versaient une indemnisation quelconque de la douleur et de la souffrance, mais il arrivait souvent que la façon d'offrir les programmes, le niveau de soutien et les critères d'admissibilité varient grandement.

[Français]

Bien qu'il soit utile d'apprendre des autres pour élaborer de nouveaux programmes, nous avons conclu qu'il est difficile d'établir des comparaisons directes, car chaque pays conçoit et administre ses programmes différemment afin de répondre aux besoins, aux impératifs nationaux et aux réalités économiques qui lui sont propres.

• (1535)

[Traduction]

Le contexte englobe aussi la façon dont les prestations sont offertes. Aux États-Unis, il y a trois « GI bill » qui permettent aux anciens combattants de suivre des cours en fonction de leurs années de service. En 2016, j'ai visité le département des Anciens combattants des États-Unis et j'ai reçu les mêmes renseignements qu'on avait fournis aux fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada lorsqu'ils ont élaboré la prestation actuelle pour études et formation.

Une des choses que j'ai apprises est que le département des Anciens Combattants des États-Unis n'avait pas consulté le département de la Défense dans le cadre de l'élaboration de ses « GI bill », si bien qu'il y avait des problèmes de conformité entre les deux départements. Je reconnais aussi que les Forces armées canadiennes comptent des cycles de formation considérablement plus longs et des cycles de déploiement considérablement plus courts que l'armée étatsunienne, ce qui pourrait influencer sur les résultats si une prestation américaine était transposée en contexte canadien sans être adaptée à ces différences contextuelles.

À mon retour au Canada, j'ai soulevé ces préoccupations auprès d'Anciens Combattants Canada. La bonne nouvelle est que les fonctionnaires du ministère ont collaboré avec les représentants des Forces armées canadiennes en ce qui concerne la nouvelle prestation pour études et formation, et ont structuré l'admissibilité pour tenir compte des cycles de formation et de déploiement des Forces et appuyer les initiatives de maintien des effectifs des Forces.

En attendant de connaître les détails finaux concernant le programme, le fait de comprendre le contexte a permis aux fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada de trouver une solution canadienne à un problème canadien.

Le deuxième point est celui de la complexité des prestations. Nous devons tenir compte de la nature des prestations que nous versons actuellement aux anciens combattants ainsi que des structures de soutien avant d'ajouter une nouvelle prestation. La nature de celle que nous offrons maintenant est trop complexe à administrer et à communiquer efficacement aux anciens combattants et à leurs familles. Nous devons simplifier et rationaliser le système de prestations offertes aux anciens combattants.

Je vous ai fourni deux diagrammes pour illustrer cet argument. Le premier n'est pas un diagramme des processus; il montre plutôt comment toutes les prestations des Forces et des anciens combattants sont intégrées et à quel point le système est complexe. Vous pouvez en constater la complexité. Si je vous expliquais ce diagramme prestation par prestation, j'en aurais pour toute la réunion. Cependant, si vous ou un membre de votre personnel avez besoin d'informations détaillées sur ce diagramme en particulier, je serai ravi de vous les fournir quand bon vous semblera.

Comme vous le savez, un certain nombre de nouvelles prestations ont été annoncées dans le budget de 2017. Il faut maintenant examiner l'ensemble des prestations dans une optique stratégique et déterminer si toutes les conditions sont réunies pour offrir aux anciens combattants et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin, y compris l'accès facile à ces prestations pour ceux qui y sont admissibles. J'ai formulé un certain nombre de recommandations qui seraient utiles, mais par-dessus tout, il est important que la conception globale englobe les éléments de base qui doivent être présents pour appuyer tous les anciens combattants.

Le second diagramme illustre les principaux éléments du soutien aux anciens combattants. Ce ne sont pas tous les anciens combattants qui auront accès à l'ensemble de ces éléments, mais ceux-ci pourront leur être offerts au besoin. À titre d'exemple, si vous êtes libérés pour raisons non médicales ou sans avoir besoin de soutien de transition, seules les parties en bleu s'appliqueraient à vous. Les prestations sont vastes et diversifiées, tant pour ce qui est de leur intention que de leur conception. Il y a, entre autres, des prestations financières, comme la pension de service militaire et les prestations de soutien. D'autres offrent une aide aux études ou de l'aide pour trouver un emploi. Il y a aussi des services et des traitements dont les anciens combattants ont besoin en raison d'un trouble médical

découlant de leur service. Le défi est de trouver une façon de simplifier les prestations actuellement complexes tout en nous assurant de répondre aux besoins des anciens combattants et de leurs familles.

Enfin, nous avons les résultats. Lorsque nous abordons les questions qui concernent les anciens combattants, nous devons déterminer quels résultats nous tentons d'obtenir et le critère que nous utiliserons pour mesurer la réussite. Dans notre rapport de 2016 intitulé « Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants », j'ai recommandé que le montant total de l'indemnité d'invalidité soit conforme à celui qu'accordent les tribunaux fédéraux. En conséquence, les anciens combattants reçoivent, au minimum, rien de moins que ce que les autres Canadiens souffrant de blessures liées au travail recevraient. Le critère qui sert à mesurer le taux de réussite est le même que la Cour suprême du Canada utilise.

J'ai aussi recommandé que, en raison du caractère unique du service militaire, on verse une indemnisation supplémentaire pour la souffrance exceptionnelle. En outre, j'ai recommandé qu'on suive un modèle de remplacement du revenu pour assurer la sécurité financière de façon à ce qu'un ancien combattant se voit offrir ce qu'il aurait pu recevoir s'il avait eu une carrière militaire complète. Si le salaire et la pension offerts par les Forces armées canadiennes sont perçus comme une juste indemnisation, il convient alors d'augmenter l'indemnisation d'un ancien combattant pour qu'elle atteigne le critère de base s'il est moins en mesure de gagner sa vie à cause d'une blessure liée à son service.

Il est nécessaire d'avoir des résultats clairs pour définir le résultat final. Nous devons nous demander si nous offrons aux anciens combattants une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance; si nous remplaçons leur revenu comme s'ils avaient mené leur carrière militaire à bien; et si nous payons toutes les dépenses personnelles relatives à leur invalidité.

Qu'est-ce qui viendra ensuite?

• (1540)

[Français]

En conclusion, il peut être utile d'examiner les mesures prises par d'autres pays pour réduire la complexité du processus, éliminer les obstacles à l'accès aux programmes et communiquer efficacement avec les vétérans et leur famille, afin d'améliorer notre système canadien.

[Traduction]

Toutefois, comme je l'ai mentionné plus tôt, bien qu'il vaille la peine d'apprendre des autres lorsqu'on élabore de nouveaux programmes, il est difficile de faire des comparaisons directes, car chaque pays conçoit et administre ses programmes différemment pour répondre à ses propres réalités économiques, besoins et impératifs nationaux. Par-dessus tout, nous devons continuer de nous attacher à trouver des solutions canadiennes aux problèmes canadiens, et nous devons toujours tenir compte du contexte, de la complexité des prestations et des résultats.

Merci, monsieur le président. Je suis prêt à répondre à vos questions.

Le président: Merci.

Nous allons commencer par M. Brassard.

M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC): Merci, monsieur le président.

Je ne suis pas sûr que nous ayons suffisamment de temps pendant cette session parlementaire pour passer en revue ce graphique kaléidoscopique que vous nous avez remis — c'est beaucoup plus simple de l'autre côté. Je veux aller droit au but et me concentrer sur ce que vous avez conclu en ce qui concerne la façon de savoir comment les autres pays réduisent la complexité des prestations, éliminent les obstacles, etc. C'est ce que nous essayons de faire en vue de simplifier le processus pour les anciens combattants et leurs familles.

Avez-vous des exemples ou des suggestions, monsieur Parent, concernant certaines de ces pratiques exemplaires, ou encore des suggestions ou des idées que nous pouvons utiliser pour faciliter ce processus?

M. Guy Parent: Au cours des dernières années, nous avons formulé quelques recommandations pour réduire la complexité des prestations. En fait, ce diagramme n'est pas aussi difficile à comprendre qu'il l'était.

Je pense que ce que nous suggérons ici est que lorsque vous interrogez des personnes de divers pays, vous leur posez des questions précises sur le « comment » plutôt que le « quoi ». Ce n'est pas nécessairement le montant d'argent qu'ils obtiennent qui compte, mais comment ils simplifient l'accès aux programmes et ils s'assurent que les prestations sont versées au moment et à l'endroit opportuns. Ce sont ces types de questions plutôt que les questions typiques au sujet de l'argent et les choses de ce genre qu'il faut poser.

M. John Brassard: D'accord.

Vous avez aussi parlé de tirer des conclusions directes des contextes d'autres pays en raison de leur situation économique. Soit. Vous avez notamment mentionné la Grande-Bretagne. Comme le rapport initial a été rédigé en 2009, on peut comprendre que les temps ont changé. Les prix ont augmenté. Le prix de l'immobilier a augmenté à la grandeur du pays, par exemple, ainsi que le coût de la nourriture et des vêtements.

Quelle méthode ou quel modèle serait pratique courante pour déterminer la juste indemnisation dans ce cas?

M. Guy Parent: Je pense que la difficulté à ce stade est qu'aucun objectif n'a été fixé, si bien que nous ne savons pas vraiment quand nous l'atteindrons. En fait, nos derniers rapports ont révélé que, dans certains cas, les anciens combattants reçoivent plus d'argent qu'ils n'en gagneraient s'ils étaient restés dans les Forces sans avoir été blessés, mais ce n'est jamais au bon moment ou au bon endroit.

Aucun objectif n'a jamais été déterminé. Quel montant voulons-nous que nos anciens combattants et leurs familles reçoivent comme revenu? Voulons-nous qu'ils atteignent le seuil de la pauvreté? Devrait-il s'agir d'un revenu moyen? Ce montant n'a jamais été fixé. D'ici à ce que ce soit fait, comme dans le cas du montant forfaitaire maintenant accordé par la Cour fédérale, ce sera très difficile à déterminer.

Voilà pourquoi je dis que lorsque nous interrogeons des intervenants de pays alliés, il nous serait utile de déterminer lesquels ont des résultats et comment ils y sont arrivés.

M. John Brassard: D'accord, parfait.

J'aimerais d'abord dire que l'annexe à la fin du rapport de 2016 intitulé « Une indemnisation juste de la douleur et de la souffrance pour les vétérans et leurs survivants », qui porte sur la relation et l'évolution des services d'Anciens Combattants Canada, m'a beaucoup éclairé ainsi que mon personnel. Elle était bien faite.

Vous avez énoncé les avantages liés à des répercussions non financières offerts à la grandeur du Canada. Dans le rapport, vous

mentionnez, par exemple, que la Colombie-Britannique, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut n'offrent pas ces types d'avantages aux anciens combattants.

Que pensez-vous du Comité et de la façon dont nous aurions intérêt à étudier et à prendre des mesures pour faire en sorte que des avantages liés à des répercussions non financières équivalents soient offerts dans toutes les provinces? Est-ce quelque chose que nous devrions envisager?

• (1545)

M. Guy Parent: Certainement, c'est une bonne question, car nous nous tournons déjà vers d'autres pays pour leur demander comment ils traitent leurs anciens combattants, mais comment traitons-nous les nôtres au Canada et dans quelle mesure les ordres de gouvernement coopèrent-ils pour assurer le bien-être des anciens combattants et de leurs familles? C'est un point en faveur duquel nous avons aussi milité. Les systèmes fédéral et provinciaux ont besoin d'être mieux intégrés.

Il est clair qu'à l'avenir, peut-être dans le cadre de cette étude, je me pencherais sur ce que les provinces font pour leurs anciens combattants. Dans la plupart des cas, le système fédéral complète les soins de santé que leur offrent les provinces et ce genre de choses.

M. John Brassard: Je vais aller plus loin et revenir encore une fois aux avantages offerts aux anciens combattants par les provinces: que diriez-vous si le gouvernement fédéral était le seul à offrir tous les avantages financiers et les avantages liés à des répercussions non financières aux anciens combattants? Par exemple, cela pourrait-il éliminer la paperasserie et réduire le processus d'arbitrage? Qu'en pensez-vous?

M. Guy Parent: En fait, le gouvernement verse maintenant toutes les prestations, même celles qui sont offertes au titre des programmes d'assurance des Forces armées canadiennes. Les prestations versées aux Forces armées canadiennes et aux Anciens Combattants proviennent toutes du gouvernement du Canada.

Nous nous demandons donc pourquoi le processus est si complexe si la source est la même dans tous les cas. Pourquoi y a-t-il des chevauchements? Nous avons deux ou trois programmes de réadaptation professionnelle alors qu'un seul suffirait et pourrait être beaucoup plus efficace que ce que nous avons actuellement.

M. John Brassard: D'accord.

Merci, monsieur Parent.

Le président: Monsieur Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Je suis fasciné par les différences entre les pays. Dans ma ville d'Hamilton, nous avons une importante communauté polonaise, et les anciens combattants polonais rendent régulièrement hommage aux vieux soldats. L'armée polonaise est deux fois plus grande que celle du Canada. La population de la Pologne est légèrement plus élevée que la nôtre, mais elle a une armée deux fois plus grande que la nôtre. Compte tenu de leur situation géographique, je suppose que les Polonais se préoccupent davantage que nous de défendre leur pays.

Dans vos enquêtes, avez-vous tenu compte de ce pays en particulier? Il me semble que la Pologne est un pays remarquablement fier et actif au plan militaire, et il est clair qu'avec tous ces soldats, elle compte beaucoup d'anciens combattants. Je crois que là où je veux en venir, monsieur Parent, est à la question de savoir si la façon dont le pays traite ses anciens combattants reflète la fierté nationale à l'égard du service que ces anciens combattants ont offert.

M. Guy Parent: C'est un très bon argument. J'espère que c'est le cas. J'espère que le gouvernement du Canada manifeste, par la qualité et la quantité des programmes et des prestations qu'il offre, sa gratitude à l'égard des anciens combattants et de leurs familles qui ont sacrifié leurs vies au service de notre pays.

Bien sûr, nous avons toujours limité les études comparatives aux pays alliés — l'Australie, le Royaume-Uni, l'Angleterre —, mais cela ne signifie pas que d'autres pays ne pourraient pas être dotés de très bons programmes. Je sais qu'une conférence des ombudsmans du monde entier se tiendra au Royaume-Uni en septembre. Elle pourrait être l'occasion pour les membres du Comité de se pencher sur la situation dans certains de ces pays.

M. Bob Bratina: Je serais curieux de savoir ce qu'il en est de la Pologne. Par exemple, à Hamilton, nous avons *Haida*, le grand navire de combat canadien. La Pologne a le *Blyskawica*, qui était un destroyer. Leur marine entretient ce navire même comme pièce de musée, ce qui reflète leur lien avec les forces armées. Je serais curieux de voir, par exemple, à quoi ressemblent les prestations des anciens combattants polonais comparativement aux nôtres.

Vous avez aussi affirmé qu'il y avait des problèmes de conformité entre les départements et vous avez dit: « Je reconnais... que les Forces armées canadiennes comptent des cycles de formation considérablement plus longs et des cycles de déploiement considérablement plus courts que l'armée étatsunienne, ce qui pourrait influencer sur les résultats » relatifs aux prestations. Pourriez-vous donner des détails à ce sujet? J'essaie de comprendre là où vous voulez en venir. Qu'est-ce que des formations plus longues et des déploiements plus courts viennent faire là-dedans?

M. Guy Parent: L'incidence de la mission, je pense, est un point que nous avons toujours cité comme étant une question de sécurité nationale. Lorsque vous planifiez une mission, il est clair que la quantité de temps que les personnes y consacreront est primordiale. Au Canada, les rotations durent normalement six mois. Aux États-Unis, elles peuvent aller jusqu'à un an et, parfois même, un an et demi. Au-delà de cela, avant que les gens soient déployés, ils doivent suivre un entraînement. En fait, un déploiement de six mois pourrait, au bout du compte, se traduire par un séjour d'un an et demi à l'étranger.

C'est donc dire que, lorsque nous planifions les prestations et leurs administrations, nous devons nous assurer de respecter les paramètres d'opération du pays en question; dans notre cas, il s'agit d'une courte période de déploiement et de formation. C'est bien différent aux États-Unis, par exemple.

• (1550)

M. Bob Bratina: Avez-vous des observations à faire sur les récentes annonces budgétaires en ce qui concerne les anciens combattants? Dans mon bulletin d'information, par exemple, j'ai souligné l'allocation de 1 000 \$ par mois pour les aidants naturels. Il s'agit d'un projet qui ratisse très large, à coups de millions de dollars, mais il est parfois utile de se concentrer sur une chose précise pour remettre le tout en contexte. J'ai trouvé que cette mesure particulière a été très bien accueillie par nos concitoyens. Avez-vous un mot à dire sur les dispositions prévues dans le budget à l'intention des anciens combattants?

M. Guy Parent: Nous avons déjà indiqué dans certains de nos messages sur le site Web que nous sommes heureux de voir que les choses avancent et que les anciens combattants et leur famille peuvent répondre à un plus grand nombre de leurs besoins. En tout cas, pour ce qui est des familles, nous réclamons depuis longtemps la pleine rémunération lorsqu'une personne prend soin d'un militaire

blessé, au même titre qu'un soignant qui est payé pour venir donner de l'aide. Ce n'est pas le cas pour l'instant, mais, comme je l'ai dit, c'est au moins un pas dans la bonne direction.

L'allocation dont vous parlez a ceci d'important qu'il s'agit d'une des premières prestations offertes directement aux conjoints. Ce n'est pas l'ancien combattant qui reçoit l'argent, mais la personne qui prend soin de lui. C'est l'un des grands progrès réalisés par rapport aux recommandations que nous avons formulées au fil des ans.

M. Bob Bratina: Merci.

Le président: Madame Ramsey.

Mme Tracey Ramsey (Essex, NPD): Merci beaucoup de votre exposé.

Je remplace une autre députée qui ne pouvait pas être présente, mais je suis ravie d'être ici pour parler des services offerts aux anciens combattants à l'étranger. Vous avez sûrement reçu des appels d'anciens combattants qui ont entendu parler de divers traitements offerts dans d'autres pays et qui veulent savoir s'ils peuvent y avoir accès au Canada. Ma question porte justement là-dessus. Avez-vous connaissance de traitements et de thérapies qui ont bien fonctionné dans d'autres pays et qui pourraient s'avérer bénéfiques pour les anciens combattants canadiens?

M. Guy Parent: Nous n'avons jamais effectué d'études ou de recherches proprement dites sur les soins médicaux dans le cadre de nos rapports. En fait, nous prévoyons le faire dans un proche avenir — c'est-à-dire examiner les traitements médicaux, les soins médicaux, le continuum de soins et les dépenses —, mais, jusqu'ici, nous n'avons pas mené ce genre de recherches.

À mon avis, il est important de comprendre qu'au Canada, maintenant que nous avons établi l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, nous compilons des données qui nous aideront à concevoir des programmes et des thérapies. Nous utiliserons ces données pour déterminer quels traitements sont offerts aux anciens combattants à l'étranger afin que nous puissions trouver une solution canadienne à la lumière de nos propres recherches. Selon moi, la création d'un tel institut de recherche au Canada était une très bonne initiative.

Mme Tracey Ramsey: À quel point le ministère des Anciens Combattants se montre-t-il adaptable? Est-il en mesure de s'adapter aux circonstances lorsque des familles et des anciens combattants communiquent avec vous pour dire qu'ils ont entendu parler d'un traitement particulier ou d'une différente thérapie accessible dans un autre pays? Dans le cas contraire, combien de temps faut-il pour que le ministère adopte ce genre de stratégies?

M. Guy Parent: C'est une bonne question. Il faut évidemment beaucoup de temps parce qu'avant d'instaurer une nouvelle thérapie ou un nouveau traitement, on doit effectuer des recherches et obtenir des résultats. Nous savons tous que, dans le cas d'un traitement lié à une maladie, et non à une blessure, il faut beaucoup de temps avant de rassembler les données.

Adaptable? Je dirais que notre bureau reçoit 6 000 communications par année, et beaucoup d'entre elles portent sur des situations particulières, comme le nombre limite de traitements. Anciens Combattants Canada impose des restrictions quant au nombre de traitements, mais dans certaines circonstances, nous pouvons négocier avec le ministère. Très souvent, s'il s'agit d'une exigence valable, le ministère acceptera d'augmenter le nombre de traitements au-delà des limites imposées par la loi.

• (1555)

Mme Tracey Ramsey: Combien de temps faudrait-il pour mener à bien un tel processus?

M. Guy Parent: S'il s'agit d'une plainte déposée auprès de notre bureau, c'est assez rapide. Le tout pourrait se faire en quelques semaines. Si nous avons affaire à des circonstances impérieuses ou à un besoin criant, d'ordre médical ou financier, notre bureau peut agir beaucoup plus rapidement pour faire bouger les choses. Je dirais que, dans 90 % des cas, nous sommes en mesure de corriger la situation et de trouver une solution au problème.

Mme Tracey Ramsey: À quelle fréquence entendez-vous des anciens combattants vous parler de thérapies qui ont été approuvées dans d'autres pays, mais qui ne le sont pas encore au Canada?

M. Guy Parent: Disons qu'il ne s'agit pas d'une catégorie de plaintes fréquentes. Lorsqu'une maladie est reconnue à l'étranger, mais pas au Canada, certaines personnes pourraient nous envoyer une plainte pour demander pourquoi elles n'ont pas droit au traitement, alors que d'autres y ont accès. Ce n'est pas toutefois une catégorie de plaintes que nous recevons fréquemment.

Mme Sharon Squire (Ombudsman adjointe des vétérans, directrice exécutive, Bureau de l'ombudsman des vétérans): À titre d'exemple, pour faire suite à ce que Guy vient de dire, on pourrait recourir à des chiens d'assistance psychiatrique. Le ministère a effectué des recherches pour déterminer si cette mesure donne des résultats positifs, et on travaille à établir des normes. C'est seulement lorsqu'on aura franchi ces deux étapes qu'on pourra commencer à financer entièrement un tel programme. Bernard pourra vous donner plus de détails à ce sujet, mais c'est là un exemple de ce à quoi Guy faisait allusion.

Mme Tracey Ramsey: Vous avez parlé des problèmes de conformité aux États-Unis lorsque vous avez comparé leur département des Anciens Combattants à son équivalent canadien. Avons-nous des problèmes de conformité similaires entre nos ministères, au sein du gouvernement?

M. Guy Parent: Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, heureusement, les ministères ici ont travaillé ensemble, surtout dans le contexte de l'allocation d'études qui a été récemment annoncée. Le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada ont collaboré pour élaborer un programme et des critères d'admissibilité raisonnables. Comme je l'ai dit tout à l'heure, au Canada, les militaires peuvent toucher des prestations d'Anciens Combattants Canada pendant leur service. Les deux ministères veillent au bien-être des personnes tout au long de leur carrière, et ils s'occupent également des familles. Il va sans dire que la collaboration est nécessaire. C'est pourquoi nous parlons de transition sans heurt et de service intégré. Il faut une approche tout à fait intégrée.

Mme Tracey Ramsey: Merci.

Le président: Il vous reste 30 secondes.

Mme Tracey Ramsey: On peut passer au prochain intervenant. C'est correct.

Le président: Merci.

Monsieur Eyolfson.

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

Merci à vous deux de votre présence.

Vous avez rendu public un rapport intitulé *Évaluation des risques - Analyse comparative des avantages*, dans lequel vous comparez les

avantages versés en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants à d'autres régimes d'assurance-invalidité de longue durée. L'allocation pour perte de revenus représente 90 % du salaire avant la libération de l'ancien combattant. Y a-t-il moyen de comparer cela aux indemnités versées notamment dans le cadre de régimes d'indemnisation des victimes d'accidents du travail, ou avez-vous tout autant de mal à comparer ces choses, comme dans le cas des comparaisons entre pays?

M. Guy Parent: Dans notre rapport, lorsque nous faisons une analyse comparative avec les commissions provinciales des accidents du travail, nous parlons de ce que certaines provinces... En fait, le rapport dresse une liste de ce qui est offert dans chaque province. En ce qui concerne le remplacement économique, le remplacement du revenu et l'indemnisation de la douleur et de la souffrance, lorsqu'il s'agit d'assurer le bien-être des anciens combattants et de leurs proches, je crois qu'il y a trois points qui sont importants: la douleur et la souffrance, le remplacement du revenu et, enfin, les soins de santé et les dépenses connexes. À mon avis, une fois que ces trois questions sont réglées, vous avez presque tout prévu.

Dans le cas de la perte de revenus, je crois que cela nous ramène à une question qui a déjà été posée. Tant que nous n'aurons pas défini les résultats escomptés, nous ne saurons jamais quand nous les aurons atteints, parce qu'une allocation de 90 % pour perte de revenus est très différente selon qu'il s'agit d'un caporal ou d'un colonel. Évidemment, il y a une différence, car le montant est calculé en fonction du salaire. Ce n'était pas le cas aux termes de l'ancienne Loi sur les pensions. Il s'agissait d'une indemnité d'invalidité, peu importe le rang.

M. Doug Eyolfson: Très bien. Merci.

Par ailleurs, la Nouvelle Charte des anciens combattants prévoit des avantages non monétaires. Comment cela se compare-t-il à d'autres programmes, comme l'indemnisation des accidentés du travail? Diriez-vous que les avantages non monétaires sont comparables lorsqu'une personne touche des prestations d'invalidité dans le cadre d'un programme provincial d'indemnisation des victimes d'accidents du travail?

• (1600)

M. Guy Parent: En ce qui a trait à l'indemnisation pour douleur et souffrance, la Nouvelle Charte des anciens combattants semble être plus généreuse que la plupart des programmes provinciaux.

M. Doug Eyolfson: D'accord.

M. Guy Parent: Surtout compte tenu de la hausse prévue dans le dernier budget, qui fait passer le montant maximal à 360 000 \$.

M. Doug Eyolfson: Très bien.

Quelles difficultés rencontrez-vous au moment d'essayer de quantifier ces points de repère, ces mesures autres que monétaires? Après tout, on parle de choses qui ne se mesurent pas en dollars. Y a-t-il un système ou un algorithme que vous pouvez utiliser pour quantifier ces avantages non monétaires pour faciliter la comparaison?

M. Guy Parent: Le Bureau a mis au point un modèle actuariel. Nous pouvons y intégrer des variables et, bien sûr, établir une modélisation pour toute prestation versée ou envisagée par Anciens Combattants Canada. Ainsi, nous pouvons chercher à savoir à quelles prestations aurait droit un militaire d'un certain grade qui est blessé après un nombre x d'années de service, selon la gravité de sa blessure. Mais, encore une fois, je reviens à ce que nous avons dit tout à l'heure: les résultats sont importants et, pourtant, rien de tel n'a jamais été établi.

Il faut se demander ce qu'on cherche à atteindre. Ensuite, l'approche fondamentale est de se poser la question suivante: si on s'attend à recevoir le même salaire qu'on aurait gagné si on était resté dans les Forces, sans avoir été blessé, quel revenu peut-on obtenir soi-même? En effet, la personne doit avoir la volonté de travailler. Les prestations pourraient combler l'écart pour permettre à la personne d'avoir le salaire qu'elle aurait gagné dans les Forces. Pourquoi a-t-on besoin de 19 différentes prestations pour y arriver? À l'heure actuelle, nous n'en savons rien, parce que nous ne connaissons pas le montant visé. Rien n'a été fixé pour que nous puissions dire, par exemple, que tout le monde gagnera au moins 50 000 \$ par année ou quelque chose de ce genre. Ce montant n'a jamais été établi.

M. Doug Eyolfson: Très bien. Merci.

Je vais changer un peu de sujet. S'agissant de la réadaptation... J'ai pu décortiquer un peu ce diagramme. On parle de formation professionnelle et d'aide à la recherche d'emploi dans le cadre de la réadaptation pour que les gens puissent, en fait, toucher un revenu. J'ai discuté de cette question avec d'autres témoins.

Au sein des Forces armées canadiennes, il y a des postes de non-combattants qui sont parfois occupés par des civils, et j'entends par là, entre autres, des tâches administratives. Ce genre de travail pourrait être effectué par un militaire qui a été blessé et qui ne peut plus servir comme soldat, mais qui peut occuper un de ces postes dans l'armée. Les forces armées pourraient-elles jouer un rôle plus important pour aider à assurer un revenu à ces anciens combattants qui pourraient travailler dans des postes non liés aux fonctions de soldat?

M. Guy Parent: Voilà, encore une fois, un très bon point et une très bonne question.

C'est ce qu'on faisait avant; en effet, dans les Forces armées canadiennes, les militaires blessés en service étaient autorisés à rester en exerçant une autre fonction, peut-être un autre emploi militaire. Toutefois, quand on a instauré l'universalité du service, c'est devenu un problème parce qu'à moins de remplir les normes physiques... L'universalité du service a mis de l'avant le principe « soldats d'abord et gens de métier ensuite ».

Vous devriez sans doute demander aux gens du ministère de la Défense nationale pourquoi il en est ainsi, mais je crois qu'ils s'attendent à ce que l'argent versé soit consacré à des activités sur le terrain, à ceux qui peuvent participer au combat. C'est ce qui explique la restriction actuelle.

Cela dit, on applique depuis quelques années le principe de l'accès prioritaire des militaires à des postes dans la fonction publique, ce qui permet au gouvernement de donner aux militaires un accès à des emplois gouvernementaux. Ainsi, ils peuvent quitter l'uniforme, mais continuer d'avoir accès à des postes civils au sein du ministère de la Défense nationale.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Le président: Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Parent, d'être des nôtres aujourd'hui et de nous faire profiter de vos lumières.

Je voudrais revenir un peu sur le diagramme.

Même si je comprends tout à fait l'argument que vous essayez de faire valoir ici, comme quelqu'un l'a mentionné, le graphique au verso est plus intéressant encore. Y a-t-il moyen de réorganiser les services actuels du ministère des Anciens Combattants pour que leur prestation ressemble davantage à ce qui est illustré dans l'exemple que vous donnez ici?

M. Guy Parent: Je suis sûr que oui. En collaboration avec l'ombudsman militaire, nous avons examiné la question de la transition, car c'est de cela qu'il s'agit avant tout. D'ailleurs, nous avons déjà recommandé des moyens de simplifier les choses.

Selon moi, un des grands défis, c'est qu'il y a trois ou quatre autorités responsables des décisions dans le cadre de cette modélisation complexe. Si nous pouvions en réduire le nombre, plusieurs de ces cases disparaîtraient évidemment. La gouvernance du processus de transition constitue l'un des principaux facteurs, et c'est là une question qu'il faut régler. Je sais que le ministre et le ministère s'efforcent d'examiner cet aspect.

C'est très compliqué, encore une fois, parce qu'il y a un chevauchement de programmes. Je le répète, si les deux programmes — à savoir les programmes de réadaptation professionnelle offerts par les Forces armées canadiennes et par Anciens Combattants Canada — étaient fusionnés, une dizaine de ces cases disparaîtraient. Je crois que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada doivent prendre des mesures draconiennes pour se résoudre à simplifier les choses.

• (1605)

Mme Sharon Squire: Par ailleurs, j'ajouterais la recommandation suivante: lorsqu'un ancien combattant a besoin de prestations, on devrait lui permettre de s'asseoir avec un agent du ministère des Anciens Combattants et de passer en revue l'ensemble de ses besoins, et non pas seulement le besoin pour lequel il se présente. On pourrait ainsi examiner la situation dans son ensemble et déterminer ce dont l'ancien combattant pourrait avoir besoin. Par exemple, s'il touche une indemnité d'invalidité parce qu'il est un amputé, il ne saurait pas qu'il a droit à une allocation pour vêtements, à moins que quelqu'un l'en informe. Bref, les agents procéderaient à un examen complet et aideraient les anciens combattants en ce sens.

L'autre chose qu'ils pourraient faire, d'après moi, c'est de veiller à ce que les lettres envoyées aux anciens combattants soient compréhensibles. Elles sont vraiment très difficiles à comprendre à l'heure actuelle.

Mme Alaina Lockhart: Nous avons déjà entendu cela.

À votre connaissance, y a-t-il un système que nous devrions tenter de reproduire?

M. Guy Parent: Non, mais je présume que si vous parlez à des représentants d'autres nations, vous allez comprendre ce que font ces nations pour simplifier la prestation de leurs propres avantages. De toute évidence, la solution n'est pas simple.

Encore une fois, je crois que cela dépend en majeure partie de ce que l'on vise. Le fait de déterminer un objectif nous donne quelque chose de mesurable. En vous donnant un point de référence, vous pourriez savoir quand vous avez atteint votre objectif. Les différents gouvernements ont proposé un si grand nombre de solutions au fil des ans, et les avantages se sont empilés les uns par-dessus les autres pour répondre aux besoins d'une centaine d'anciens combattants ici et là, ou pour combler les besoins particuliers d'un retour de mission... Après la Corée, après l'Afghanistan — et même une fois que la mission là-bas était finie —, la Défense nationale a créé des programmes pour la qualité des soins qui étaient très bons. En fait, l'une des prestations aux aidants faisait aussi partie de cela, mais il y avait une condition de base: la personne devait avoir servi en Afghanistan entre 2000 et 2010.

Beaucoup de choses se sont passées au fil des ans, et c'est ce qui explique pourquoi l'admissibilité est rendue si compliquée.

Vous avez peut-être entendu parler de certains anciens combattants plus âgés qui ne pouvaient pas toucher de prestations parce qu'ils n'avaient pas servi 365 jours à l'extérieur du pays. Certains avaient pourtant servi jusqu'à 360 ou 363 jours. Toutes ces choses se sont empilées les unes par-dessus les autres avec les années, et c'est ce qui explique la situation actuelle. C'est un peu comme avec cette ancienne approche sur les politiques: si vous en ajoutez une, vous devriez en éliminer une autre afin de conserver en permanence un certain degré de familiarité et de simplicité.

Mme Alaina Lockhart: D'accord.

Vous avez parlé de l'intégration des systèmes fédéral et provinciaux, et je vais poser une fois de plus la même question. Y a-t-il, au Canada, des relations semblables qui fonctionnent bien et que nous devrions prendre comme modèle?

M. Guy Parent: La première chose qui me vient à l'esprit — et c'est encore une bonne question —, c'est que cela ne se limite pas aux provinces. Il faut aussi tenir compte des municipalités. On n'a qu'à penser à l'itinérance, par exemple, ou au logement, voire aux soins de santé. S'ajoutent à cela les prestations du gouvernement fédéral; tout le monde a une responsabilité, tous les ordres de gouvernement. Je pense que cela est important. Par exemple, la législature de la Nouvelle-Écosse a un comité sur les anciens combattants. Quelques provinces nous ont approchés pour avoir de l'information à ce sujet, pour savoir si cela pouvait se faire ou non. Je crois que c'est le genre de choses qu'il nous faut examiner: que font les provinces, que font les municipalités?

Nous avons récemment fait une tournée de reconnaissance dans l'Ouest. À Edmonton, par exemple, il y a dans la hiérarchie municipale un agent de liaison civil pour les familles des anciens combattants et des militaires, ce qui est une bonne chose. Si, par exemple, un endroit comme Halifax avait quelque chose comme cela, tous les ordres de gouvernement seraient engagés dans l'encadrement des anciens combattants. Je ne dis pas qu'il faut nécessairement intégrer, mais je dis qu'il faut, à tout le moins, assurer la coordination et la complémentarité des services.

• (1610)

Mme Alaina Lockhart: Je crois que notre façon d'offrir les services au niveau fédéral est probablement quelque peu intimidante pour les provinces et les municipalités. Je crois qu'elles auraient de la difficulté à voir comment elles pourraient compléter cette offre sans compliquer les choses encore plus. Néanmoins, je trouve encourageant de savoir que les différents ordres commencent à s'harmoniser entre eux. C'est un sujet que nous pourrions approfondir dans le cadre de notre étude.

Merci.

Le président: Merci.

Madame Wagantall.

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

Merci beaucoup d'être là. Je vous en suis reconnaissante.

Je voudrais simplement revenir au témoignage d'il y a deux semaines du lieutenant-général Roméo Dallaire. M. Dallaire disait que nous dépensons une partie très importante du trésor public pour préparer et déployer nos militaires, mais que nous ne leur accordons pas la même importance à leur retour au pays. L'argent se fait plus rare, semble-t-il. Vous avez parlé des résultats — et c'est quelque chose qui est revenu à quelques reprises — et vous avez dit que nous devions définir ces résultats, ce que nous cherchons à accomplir. Nous ne l'avons jamais défini. C'est ni plus ni moins comme si nous tentions de toucher une cible que nous n'avons jamais définie. Dans cette optique, ma question est la suivante: pourquoi cet objectif n'est-il pas défini, qui doit le définir et ne devrait-on pas faire cela en premier?

M. Guy Parent: C'est une bonne observation. La réponse est oui, évidemment. Cela renvoie à ce que je disais plus tôt: où voulons-nous aller? Il nous faut une sorte de destination, et nous n'en avons pas en ce moment. Les gens vont parfois au-delà de cette destination et ils se retrouvent avec plus d'avantages et de revenu de remplacement que s'ils étaient restés dans les Forces. Parfois, ce n'est pas le cas. Ils ne se rendent pas à destination, alors ils ont besoin de cela. Je suis convaincu que cela doit passer par une recommandation d'un comité du gouvernement, que ce soit au Sénat ou ici. Quoi qu'il en soit, je pense que les résultats sont très importants, car sans eux, vous ne saurez jamais si vous avez atteint votre objectif. En outre, il est très difficile de faire des comparaisons lorsque vous ne définissez pas le résultat que vous souhaitez obtenir.

L'observation du général Dallaire est tout à fait juste. La Défense nationale planifie les missions, mais elle ne se soucie jamais des répercussions. Elle ne calcule jamais combien coûteront les répercussions qu'une mission aura sur les anciens combattants et leurs familles. C'est un aspect très important qui devrait faire partie de la planification d'une mission, mais ce n'est pas le cas. Dès le début de la planification d'une mission, on devrait prévoir de l'argent pour tenir compte de ce que nos anciens combattants, nos membres actifs et leurs familles auront à endurer. Par conséquent, nous devons... Ici encore, si nous avons un objectif, le coût de ces répercussions serait facile à établir.

Mme Cathay Wagantall: C'est plus facile de le faire à l'avance...

M. Guy Parent: Oui, c'est le cas.

Mme Cathay Wagantall: ... afin de mieux nous préparer.

Maintenant, en ce qui concerne la situation à l'échelle du pays — et c'est quelque chose que l'on entend aussi à propos de nos barrières commerciales —, il semblerait que les choses ne sont pas uniformément équitables d'une région à l'autre. Je regarde ce que nous devrions faire pour répondre vraiment aux besoins d'une très petite partie de nos anciens combattants, et je constate qu'ils sont répartis dans tout le pays. Le problème, c'est que les services ne sont pas offerts partout. Une partie de cela est attribuable au fait qu'il y a beaucoup de régions rurales. Sauf que si l'on regarde tout ce que coûte le fonctionnement des différents ordres de gouvernement — et je fais partie du gouvernement, alors je suis en quelque sorte en train de me tirer dans le pied —, force est de constater que plus il y a de niveaux concernés, plus cela coûte cher et plus cela complique les choses.

Étant donné que, comme vous le dites, c'est le gouvernement fédéral qui paie, ne serait-il pas plus sensé de lui confier la responsabilité d'offrir tous les services à l'ensemble des anciens combattants d'un bout à l'autre du pays?

M. Guy Parent: C'est le cas présentement, par l'intermédiaire d'Anciens Combattants Canada.

Mme Cathay Wagantall: C'est le cas, mais une bonne partie de ces services relève des provinces, notamment en ce qui concerne les soins de santé et d'autres services semblables. Nous n'avons pas de psychiatres pour eux. Beaucoup de services ne sont pas offerts parce que les provinces ne sont pas en mesure de les offrir.

M. Guy Parent: Je comprends ce que vous dites. Nous devrions compléter la prestation des services de santé des régimes provinciaux. Cette question n'a jamais été portée à notre attention. Le ministère serait peut-être mieux placé que moi pour répondre à cela.

Bien sûr, nous savons très bien que, dans l'ensemble du pays, il y a des listes d'attente et des délais pour avoir accès à des psychologues ou pour obtenir un rendez-vous chez un psychiatre, sans égard pour... Je sais que la Défense nationale peine à embaucher suffisamment de spécialistes de la santé pour répondre aux besoins de son régime. Ce sera toujours un gros problème. Cela dit, c'est la Semaine de la santé mentale, alors c'est le bon temps pour en parler.

•(1615)

Mme Cathay Wagantall: À cet égard, si l'on n'arrive pas à trouver suffisamment de monde pour faire le travail, le gouvernement ne serait-il pas bien avisé de fournir quelque forme d'aide pour encourager les gens à étudier spécifiquement pour servir dans le régime d'Anciens Combattants Canada? Je lance l'idée.

M. Guy Parent: La Défense nationale offre un programme pour inciter les gens à étudier dans le but d'être embauchés par les Forces armées en tant que militaire...

Mme Cathay Wagantall: Sauf qu'une partie du problème, c'est qu'ils peuvent faire plus d'argent en travaillant à l'extérieur de ce système.

M. Guy Parent: C'est exact.

Mme Cathay Wagantall: Nous entendons beaucoup parler des anciens combattants qui s'aident entre eux. Lorsque nous parlons des différents programmes de soins pour les anciens combattants, la majorité des meilleurs résultats sont obtenus lorsque ce sont des anciens combattants qui fournissent ces services. Nous n'avons pas de catalogue pour répertorier qui sont ces personnes ou à qui les anciens combattants devraient s'adresser pour avoir de l'aide.

Je regarde ce qui se fait dans d'autres pays. Nous soutenons que nous avons besoin de faire de la recherche. Je pense en particulier aux chiens d'assistance, aux chevaux, à ce genre de choses. D'autres pays ont déjà fait beaucoup de travail. Devrions-nous nous inspirer de ce qui se fait ailleurs plutôt que de prendre tout le temps qu'il faudra pour faire nos propres recherches? Je sais qu'il y a des normes qui existent déjà et qui pourraient nous servir de point de départ. Cela pourrait nous aider à gagner du temps dans la recherche de solutions et la mise en oeuvre de programmes efficaces.

Le président: Puis-je vous demander une réponse très courte?

Mme Cathay Wagantall: Je croyais avoir pris beaucoup de temps. Je suis désolée.

M. Guy Parent: Oui. En ce qui concerne les normes, je crois qu'il s'agit pour le ministère de dire aux anciens combattants et à leurs familles ce qui est sécuritaire pour eux. Le ministère a financé

certaines recherches sur la thérapie faisant appel aux chiens d'assistance, par exemple.

Encore une fois, sans une norme préétablie, il est difficile d'avancer. Nous avons su que certaines personnes ont été attaquées par des chiens d'assistance. Aussi longtemps qu'il n'y aura pas de normes et que les entreprises qui fournissent ces chiens ne seront pas tenues de les respecter... Comme c'est le cas pour beaucoup de ces nouvelles thérapies, il y a un grand nombre d'entreprises qui ont des intérêts conflictuels. Elles se disputent entre elles au sujet des normes et cela complique les choses. Bien entendu, nous appuyons tout ce qui peut être mis en place pour aider nos anciens combattants et leurs familles, mais tout cela doit se faire de façon sécuritaire.

Le président: Merci.

Monsieur Fraser, vous avez la parole.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous deux d'être là.

J'aimerais revenir sur le problème de la complexité, une question qui été soulevée à toutes les étapes de notre étude sur les anciens combattants. Connaissez-vous un pays modèle dont nous pourrions nous inspirer quant à la façon de rationaliser ou de simplifier la prestation de nos services aux anciens combattants?

M. Guy Parent: Je ne saurais désigner un pays en particulier.

Encore une fois, il faut regarder le contexte. Je ne crois pas qu'il y a un autre pays dans le monde qui offre le même type de programmes que nous avons en réadaptation professionnelle, en réhabilitation psychosociale, en réhabilitation sociale, etc. La transition se fait différemment dans chaque pays.

Vous pourriez peut-être vous inspirer d'un autre pays en ce qui concerne la réadaptation professionnelle. Dans certains pays, cet élément est moins complexe et il pourrait fournir d'exemple. Néanmoins, lorsqu'il s'agit de la transition dans son ensemble, chaque pays est différent. Chaque système a été établi dans un contexte particulier et pour répondre à des besoins particuliers.

M. Colin Fraser: Les autres pays rencontrent-ils toutefois un problème semblable à celui que nous avons observé, à savoir un ensemble disparate de programmes accumulés avec le temps dans le cadre de diverses missions? Ces programmes compliquent le processus, et vous vous retrouvez avec un système qui est très difficile à comprendre parce que disparate. Les pays ont-ils tous le même problème?

M. Guy Parent: Je pense que c'est une excellente question. Voilà ce qu'était mon objectif lorsque je vous ai demandé de ne pas étudier le « quoi », mais plutôt le « comment ». Comment simplifient-ils leurs prestations? Comment insèrent-ils de nouvelles prestations dans leurs systèmes? Comment communiquent-ils efficacement, alors qu'ACC faillit à la tâche? Comment éliminent-ils les obstacles à la transition?

Selon moi, voilà les renseignements qui sont importants. La question n'est pas de savoir combien coûtent les programmes, mais comment ils fonctionnent pour eux. Est-ce qu'un pays en particulier obtient vraiment de bons résultats? Je sais pertinemment qu'à l'heure actuelle, aux Pays-Bas, par exemple, ils ne libèrent personne des forces tant que tous les programmes et les prestations nécessaires ne sont pas en place et qu'ils n'ont pas trouvé un emploi à la personne. Voilà, par exemple, la façon dont procède un pays donné.

Je précise encore une fois que le temps et l'argent dont vous disposez limitent le nombre de pays que vous pouvez consulter, mais j'exhorte vivement le Comité à examiner non pas nécessairement les coûts des programmes, mais plutôt comment ils fonctionnent dans ces pays, comment ces pays communiquent efficacement, comment ils suppriment les obstacles, comment ils facilitent l'accès aux services et comment ils simplifient les choses.

●(1620)

Mme Sharon Squire: Je sais qu'en Australie, ils examinent l'interface présentée au vétéran et tente de la simplifier. Ils n'analysent pas les prestations offertes, mais la façon dont elles sont offertes. Ils envisagent en fait d'avoir recours à des demandes et des formulaires électroniques, ainsi qu'à des mécanismes de ce genre, qui seront automatiques. Une grande initiative est en cours en ce moment, et ils ont créé un important groupe de travail dont les recommandations sont attendues très bientôt. Alors, il se pourrait qu'ils désirent étudier le « comment », comme Guy l'a indiqué, mais non le « pourquoi ».

M. Colin Fraser: D'accord.

Je tiens à aborder maintenant la question des centres de ressources pour les familles des militaires, les CRFM. Je sais que le gouvernement a annoncé récemment qu'il élargissait l'accès à la totalité des 32 centres afin de l'offrir aux vétérans libérés pour des raisons médicales. J'aimerais entendre vos observations à ce sujet, et connaître votre point de vue sur cet accès élargi. De plus, les autres pays offrent-ils des services de ce genre aux familles, ainsi qu'aux anciens combattants eux-mêmes?

M. Guy Parent: Oui, l'accès élargi aux centres de ressources pour les familles des militaires était un projet pilote mis en œuvre d'abord pour les anciens combattants. On a maintenant annoncé que l'accès à ces centres sera un avantage permanent que conserveront les anciens combattants et leur famille. Je précise encore une fois que c'est une recommandation que nous avons émise auparavant. Il est important, en particulier au cours des premières années de transition, de ne pas perdre entièrement son identité, de pouvoir se rendre à certains endroits qui vous rappellent que vous avez servi votre pays — et que votre famille a également servi à vos côtés — et d'avoir accès à ces services.

Ces centres de ressources pour les familles des militaires servent non seulement aux anciens combattants, mais aussi à leur famille et à leurs enfants qui doivent faire face au trouble de stress post-traumatique et à de nombreux autres problèmes.

Je sais qu'aux États-Unis, par exemple, il y a les United Service Organizations (USO) qui offrent des services aux membres militaires toujours en service, ainsi qu'aux anciens combattants et à leur famille. C'est un programme que vous pourriez souhaiter examiner dans le cadre de votre étude, parce qu'il est certainement couronné de succès aux États-Unis. On aperçoit des salons des USO dans presque tous les aéroports. Voilà un programme lié à la famille que vous pourriez étudier.

M. Colin Fraser: De même, une prestation pour aidant a été annoncée récemment. Je pense que l'un de mes collègues l'a mentionné plus tôt. La personne qui prend soin de l'ancien combattant reçoit 1 000 \$ par mois non imposables. J'aimerais entendre votre point de vue sur ce type de modèle. À votre connaissance, des modèles semblables sont-ils utilisés dans d'autres pays?

M. Guy Parent: Comme je l'ai dit, le fait de permettre aux aidants familiaux ou non de recevoir de plein droit des prestations est assurément un pas dans la bonne direction, une avancée même. C'est

une mesure très importante qui accroît le montant de 7 000 \$ par année qui était accordé auparavant comme allocation de relève. Une prestation mensuelle est assurément une bonne chose.

Les Américains, par exemple, bénéficient d'un programme d'aidants familiaux dans le cadre duquel ses responsables entament un dialogue avec le membre de la famille qui souhaite prendre soin du vétéran blessé. Ils le forment, lui font passer l'agrément, l'emploient et lui versent le plein salaire qu'ils offriraient à tout autre fournisseur de soins. En ce qui concerne les programmes des aidants familiaux, c'est probablement ce que nous pourrions espérer de mieux.

Le président: Merci.

Monsieur Kitchen, vous disposez de cinq minutes.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, monsieur le président. De plus, je vous remercie tous les deux d'être venus aujourd'hui.

Comme vous le savez, nous cherchons maintenant à étudier les services offerts aux vétérans dans d'autres pays et à les comparer entre eux. Je vous suis reconnaissant de nous avoir exposé ce modèle parce que les objets brillants attirent assurément l'attention des gens, et c'est une bonne chose.

En fait, si je ne m'abuse, vous nous avez présenté ce modèle une fois auparavant, mais ce diagramme est beaucoup plus attrayant et je vous en remercie.

D'autres pays ont-ils adopté des modèles semblables?

M. Guy Parent: Je ne sais pas s'ils ont le même diagramme. Il a été présenté à notre bureau afin d'aider nos agents de première ligne à suivre les étapes du processus. Sur le site Web d'Anciens Combattants Canada, on trouve aussi un outil électronique appelé Navigateur des avantages. Il vous permet de naviguer en précisant la catégorie de vétérans à laquelle vous appartenez, et il affiche les prestations auxquelles vous avez droit. Il a été conçu à cet effet. Je ne suis pas certain qu'un autre pays soit allé aussi loin pour... Toutefois, je le répète, ce diagramme vise davantage à illustrer la complexité du processus, qu'à le faire comprendre...

●(1625)

M. Robert Kitchen: C'est vrai. Pour un grand nombre de gens, il est souvent beaucoup plus facile de saisir ce qui se passe à l'aide d'images. Manifestement, dans le diagramme, nous constatons qu'il y a un grand nombre de rectangles et de cercles empilés les uns sur les autres. Comme vous l'avez mentionné, il y a de nombreux chevauchements. Ces chevauchements s'accompagnent de frais et de formalités administratives supplémentaires. Je me demande si vous pensez que certains de ces rectangles peuvent être regroupés en un seul, au lieu d'en former 10.

Soyez aussi bref que possible, car mon intervention durera probablement beaucoup plus longtemps que les cinq minutes qu'on m'a accordées.

M. Guy Parent: C'est une bonne question. J'en ai déjà mentionné un, à savoir le programme de réadaptation professionnelle. Il est très déroutant. Vous parlez des coûts monétaires, mais qu'en est-il des coûts associés à la frustration? Les gens finissent par éprouver une fatigue liée au processus et par dire : « C'est fini. Je ne vais plus me préoccuper de cela, car cela n'en vaut pas la peine. »

Le plus gros problème en ce moment est le programme de réadaptation professionnelle, parce qu'il est composé de deux programmes. L'un d'eux relève du Régime d'assurance-revenu militaire, le RARM. Malheureusement, c'est le premier programme à verser des prestations. Par conséquent, les gens sont forcés de s'adresser à la compagnie d'assurance en premier. Le programme est d'une durée de deux ans, et sa portée est également restreinte. Il est beaucoup moins généreux que le programme de formation professionnelle d'Anciens Combattants Canada. Il y a des gens qui souhaitent en ce moment s'inscrire à un programme d'études universitaires — en éducation, par exemple, d'une durée de quatre ans —, mais qui ne peuvent pas le faire dans le cadre du premier programme offert par le RARM, parce que sa durée se limite à deux ans. Ils doivent donc patienter pendant deux ans en suivant des cours de tatouage, ou peu importe, jusqu'à ce qu'ils soient prêts à passer au programme suivant offert par ACC, qui permet d'étudier pendant quatre ou cinq ans et d'obtenir une aide financière de 80 000 \$.

Voilà des modifications simples qui élimineraient immédiatement un flux complet du diagramme et qui en réduiraient la complexité. C'est un bon exemple de ce qui pourrait être fait.

M. Robert Kitchen: Je m'intéresse à votre exposé. Vous avez parlé des résultats, et l'un de ceux que vous avez mentionnés est la question de savoir si nous payons toutes les menues dépenses relatives à leur invalidité. Cette question m'intrigue, parce que je me rends compte que cela représente un surcroît de microgestion. Pendant que nous enquêtons sur ces aspects, en collaboration avec d'autres pays, parce qu'il s'agit là du contexte dans lequel nous évoluons en ce moment, pouvez-vous nous dire comment nous agissons envers nos anciens combattants? Par exemple, les anciens combattants des régions rurales de la Saskatchewan me parlent souvent du problème suivant. Ils affirment être forcés de payer de leurs poches leurs déplacements vers Regina ou Saskatoon. Ils sont tout à fait disposés à le faire, mais ils veulent simplement savoir s'ils pourront être indemnisés après l'avoir fait.

Quel genre de modèle pouvons-nous adopter pour réduire les délais auxquels ils font face?

M. Guy Parent: Je suis heureux que vous ayez soulevé cette question parce que c'est un genre d'injustice qui découle en ce moment de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Dans le passé, aux termes de l'ancien régime de pensions ou de la pension d'invalidité, si vous présentiez une demande de prestations et que leur approbation exigeait neuf semaines d'attente peut-être, toutes les dépenses engagées pendant cette période étaient payées. En fait, les dépenses engagées jusqu'à 90 jours avant la présentation de la demande étaient remboursées. Par exemple, les appareils auditifs et les dépenses de ce genre étaient payés même si la décision relative à leur approbation était prise trois mois plus tard.

Cependant, en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, les dépenses sont remboursées seulement à partir du moment où la décision est prise, et non à partir du moment où la demande est présentée. Et comme les périodes d'attente atteignent maintenant 22 semaines au lieu de 12, les gens ont besoin de recevoir leurs traitements avant ce délai. Il est certain que nous remarquons désormais que des gens ne reçoivent pas les traitements dont ils ont besoin parce qu'ils n'ont pas les moyens de les payer et qu'ils savent que ces dépenses ne seront pas remboursées. C'est vraiment injuste.

De plus, il faut trouver une façon plus simple d'indemniser les gens. Je pense que c'est la direction que le ministère prend en ce moment. Par exemple, en vertu du PAAC, des subventions sont

accordées pour financer les services d'entretien ménager et des terrains, plutôt que d'avoir à présenter un reçu à chaque fois. Cela simplifie donc la tâche des anciens combattants. Ce sont des approches comme celle-là qu'ils doivent mettre en oeuvre pour gérer les autres dépenses liées aux soins médicaux. Les anciens combattants doivent se déplacer de plus en plus fréquemment pour recevoir leurs soins parce que nous savons que bon nombre des vétérans plus âgés qui vivent à Vancouver ou à Toronto vendent leurs maisons et déménagent dans une collectivité rurale. Il s'ensuit qu'ils n'ont plus accès à des soins immédiats parce qu'ils doivent se déplacer et engager des dépenses à cet égard. Voilà pourquoi, il est encourageant de voir certaines des mesures prises par Anciens Combattants Canada, et nous devons donc inciter ses dirigeants à simplifier le remboursement des clients d'ACC.

• (1630)

Le président: Merci.

Madame Ramsey, vous disposez de trois minutes.

Mme Tracey Ramsey: Pour en revenir à ce diagramme, en tant que parlementaire, je ne pourrais pas tenter de l'expliquer à mes collègues ou à un autre pays. Au lieu de visiter d'autres pays et de leur demander de nous expliquer les rouages de leurs systèmes, je pense que nous devrions prendre du recul et remédier à ce qui se trouve devant nous. Vous l'avez indiqué clairement. Ce système est trop complexe pour les familles et les vétérans et, à un moment donné, ils éprouvent une fatigue liée au processus qui les amène à déclarer qu'ils ne peuvent plus poursuivre cette quête.

En particulier, les vétérans d'âge avancé, qui n'ont pas accès à un ordinateur et qui ne savent pas comment naviguer sur Internet et franchir les étapes du système, laissent simplement tomber et, en conséquence, ne profitent jamais du service.

Je vais revenir sur quelque chose dont vous avez parlé et qui m'a frappé, c'est-à-dire « une solution canadienne ». Selon vous, quelle est la solution canadienne qui simplifierait le système et qui permettrait aux vétérans et à leur famille d'obtenir les services dont ils ont besoin en ce moment?

M. Guy Parent: Merci. Voilà une remarque pertinente.

La solution canadienne consiste à réduire la duplicité et la complexité du système, car un trop grand nombre de ministères entre en jeu actuellement. La transition ne se fait pas sans heurt, et le processus est très déroutant. Voilà pourquoi le gouvernement doit instaurer un processus de gouvernance pour qu'un seul ministère soit responsable de la transition entre la carrière militaire et la vie civile afin de permettre aux gens de non seulement occuper un emploi civil, mais aussi de mener une nouvelle vie normale où ils bénéficient de stabilité au chapitre des finances et des soins de santé et où toutes les dépenses sont remboursées.

Ici encore, je pense qu'il importe d'étudier ce qu'il se fait à l'étranger. Les autres pays n'ont peut-être pas de charte, mais ils doivent avoir un plan ou un guide quelconque indiquant leurs intentions et la manière dont ils fournissent des prestations. N'oublions pas que la Nouvelle Charte des anciens combattants a modifié la façon dont nous traitons les anciens combattants et leurs familles. À une certaine époque, en vertu de l'ancienne Loi sur les pensions, on versait une pension mensuelle à vie. Si les gens allaient mieux, ils recevaient moins d'argent, et si leur état empirait, ils en obtenaient davantage. Cela ne les encourageait pas à aller mieux.

La Nouvelle Charte met l'accent sur le bien-être et la réadaptation pour aider les gens à occuper un emploi civil. Nous nous employons à modifier la charte depuis 2006. Voilà maintenant notre objectif. Je dirais qu'une fois qu'on a un résultat, on peut simplifier les choses et réduire le nombre de prestations à trois ou quatre, et c'est tout.

Mme Sharon Squire: Il faudra peut-être du temps pour en arriver là, mais je pense qu'entre-temps, il est également essentiel d'encadrer ou d'aider les anciens combattants pour qu'ils se débrouillent dans le système.

Mme Tracey Ramsey: Le ministre a-t-il indiqué que c'est quelque chose qu'il voudrait faire, que c'est un objectif? Travaille-t-il à la simplification des structures en place au Canada?

Le président: Pardonnez-moi, mais vous allez devoir être bref.

M. Guy Parent: Je ne peux parler au nom du ministre, mais le ministère et le cabinet du ministre ont certainement à coeur de réduire la complexité.

Le président: Merci.

Nous allons faire une pause. Je voudrais vous remercier tous les deux d'avoir comparu aujourd'hui. Merci du travail que vous accomplissez tous au nom des hommes et des femmes qui ont servi notre pays.

Je vais suspendre la séance pour quatre minutes, après quoi nous entendrons nos prochains témoins.

• (1635)

(Pause)

• (1640)

Le président: Nous reprenons la séance. Nous allons poursuivre le deuxième tour.

Nous recevons Bernard Butler, qui est sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, au ministère des Anciens Combattants.

Monsieur Butler, vous avez déjà témoigné devant nous. Je vous accorde donc 10 minutes, que vous pouvez utiliser au complet. Nous vous poserons ensuite des questions.

La parole est à vous.

M. Bernard Butler (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, ministère des Anciens Combattants): Merveilleux. Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour, distingués membres du Comité. Je voudrais d'abord vous féliciter pour l'important travail que vous accomplissez pour les anciens combattants du Canada. Je vous remercie également de m'avoir invité à témoigner devant vous aujourd'hui. Comme le président l'a fait remarquer, c'est toujours un plaisir d'être ici.

[Français]

J'aimerais tout d'abord faire quelques brefs commentaires sur certains points. J'espère qu'ils vous seront utiles pour vos études.

[Traduction]

Fait intéressant à noter, certaines de mes observations ne sont pas différentes de celles de l'ombudsman, votre témoin précédent.

La première porte sur l'évolution de la Nouvelle Charte des anciens combattants depuis son adoption en 2006, alors que la deuxième concerne l'assertion voulant que les pays répondent aux besoins de leurs anciens combattants en fonction de diverses considérations socioéconomiques qui leur sont propres. Voilà qui laisse entendre qu'il n'est jamais facile d'établir de simples comparaisons. Je voudrais enfin formuler des réflexions finales sur les priorités actuelles et les plans d'Anciens Combattants Canada.

En ce qui concerne l'évolution des prestations, le service militaire est un engagement extraordinaire. Les gens acceptent le risque d'être blessés ou tués, si besoin est, afin de défendre leur pays. C'est cet engagement qui sert de base aux programmes destinés aux anciens combattants au Canada.

Dans la foulée de la Première Guerre mondiale, le gouvernement du Canada a élaboré, à l'intention des anciens combattants, un programme de prestations considéré révolutionnaire à l'époque. Ce programme, qui prévoyait que des hôpitaux prodiguent des soins médicaux directs, comprenait de la formation professionnelle et des prêts à faible intérêt pour l'achat de terres agricoles. En 1919, la Loi sur les pensions a été adoptée; c'est la même loi qui a été essentiellement remplacée par la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2006. De plus, en 1930, le gouvernement a instauré des programmes de soutien au revenu en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants.

Après la Seconde Guerre mondiale, plus d'un million d'hommes et de femmes sont revenus de l'étranger. Le gouvernement a alors instauré un éventail de nouvelles prestations pour répondre à leurs besoins. Ces prestations s'inscrivaient dans ce qu'on appelait la Charte des anciens combattants. À mesure que cette cohorte vieillissait, ses besoins ont changé, et les programmes nécessaires pour répondre à ses besoins ont fait de même.

À la fin des années 1990, il est devenu de plus en plus évident que si le gouvernement répondait efficacement aux besoins de la cohorte d'anciens combattants traditionnels plus âgés ayant pris part aux guerres, il ne réussissait pas à combler ceux des anciens membres des Forces armées canadiennes qui étaient plus jeunes. Après bien des études, des consultations et des débats, il a adopté la Nouvelle Charte des anciens combattants en 2005, dans l'intention de moderniser les programmes et les services, principalement en faisant passer la priorité des prestations au bien-être et à la réadaptation afin de faciliter la transition des anciens combattants quittant l'armée pour qu'ils s'adaptent à la vie civile et y réussissent.

Tout comme les programmes destinés aux anciens combattants ont évolué au cours des 100 dernières années, la Nouvelle Charte des anciens combattants a continué d'évoluer pour combler les besoins et les attentes des anciens combattants du Canada. En 2014, ACVA a conclu que les principes de la Nouvelle Charte étaient valables, mais que certaines lacunes devaient être corrigées. L'ombudsman des anciens combattants en est arrivé aux mêmes conclusions dans un certain nombre d'études. Par conséquent, ces dernières années, un nombre considérable d'améliorations ont été apportées aux programmes. On a notamment fait des modifications aux allocations pour perte de revenus et aux montants maximaux payables pour les indemnités liées à des répercussions non financières, et apporté des améliorations à des mesures comme l'allocation pour déficience permanente.

Vous savez que dans le budget de 2017, le gouvernement a mis l'accent sur les investissements dans le soutien à l'éducation et à la transition de carrière pour les anciens combattants, tout en cherchant à augmenter l'aide aux familles. Au cours de l'histoire, les programmes se sont continuellement adaptés aux besoins des anciens combattants et de leurs familles. Anciens Combattants Canada continuera d'effectuer des recherches et des consultations, et de conseiller le gouvernement sur les approches et les pratiques exemplaires qu'il faut adopter pour combler les besoins.

Pour ce qui est d'établir des comparaisons, je ne peux pas vraiment ajouter grand-chose aux propos éloquentes de l'ombudsman. Je me contenterai de dire qu'il est toujours utile de faire des comparaisons avec d'autres pays, car cela aide à connaître les pratiques exemplaires. Au bout du compte, cependant, chaque pays a son propre contexte politique et socioéconomique, et ses propres raisons de fournir du soutien aux militaires et aux anciens combattants. Il est donc difficile d'établir une comparaison claire de toute façon. Dans mes notes, je donne un excellent exemple qui concerne simplement les États-Unis.

•(1645)

Au Canada, il n'est pas nécessaire d'avoir des hôpitaux militaires pour les anciens combattants, puisque les soins de santé y sont universels. Si les choses sont ainsi, c'est parce que dans une étude réalisée dans les années 1960, la commission Glassco a recommandé que le gouvernement fédéral transfère aux provinces la responsabilité des soins médicaux actifs et tous les hôpitaux destinés aux anciens combattants. Le dernier transfert s'est effectué en 2016, lorsque l'Hôpital Sainte-Anne de Montréal a été transféré à la province de Québec. Aux États-Unis d'Amérique, bien entendu, puisqu'il n'y a pas de soins de santé universels, les programmes destinés aux anciens combattants doivent impérativement inclure des traitements et des soins médicaux actifs. À cet égard, le modèle de ce pays est très différent du nôtre.

Le défi consiste toujours à comprendre entièrement le contexte dans lequel les prestations sont versées, la raison pour laquelle les prestations économiques ou non économiques peuvent être versées à des taux différents ou de manières différentes, et les objectifs que pourrait viser un pays donné dans le cadre de ses programmes.

Enfin, dans le contexte dans lequel nous nous trouvons, le bien-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles et de leurs familles est notre objectif et le résultat stratégique recherché dans le cadre d'un grand nombre de programmes et de services offerts par Anciens Combattants Canada. Les recherches révèlent une prévalence supérieure de maladies chroniques parmi les anciens combattants des Forces armées canadiennes, qui souffrent notamment de troubles auditifs, de problèmes musculosquelettiques, de douleur chronique et de problèmes de santé mentale, comme le trouble de stress post-traumatique. Nous savons aussi que la majorité des membres libérés s'adaptent bien à la vie civile, mais qu'environ 25 % d'entre eux font état de difficultés à cet égard. Un large éventail de prestations et de services est offert aux anciens combattants et comprend notamment des avantages médicaux, des soins à domicile, des soins à long terme, de la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle, des indemnités d'invalidité, ainsi que des prestations et du soutien financiers aux fins de transition de carrière et d'emploi. J'espère avoir l'occasion de revenir au diagramme de l'ombudsman.

Dans le budget de 2016, le gouvernement a augmenté l'indemnité d'invalidité pour les blessures et les maladies attribuables au service militaire, la portant à 360 000 \$. L'allocation pour perte de revenu est passée de 75 à 90 % et l'allocation pour déficience permanente a été élargie. De plus, du personnel de première ligne a été ajouté pour améliorer le ratio clients-gestionnaires de cas.

Pour sa part, le budget de 2017 comprend des propositions concernant une nouvelle prestation d'éducation et de formation, l'élimination de la restriction limitant à un an la période au cours de laquelle les survivants peuvent accéder aux services de réadaptation et d'assistance professionnelle, le remaniement du service de transition de carrière, l'élargissement de l'accès au programme de services aux familles de militaires, l'instauration d'une allocation de reconnaissance des aidants naturels, la création de deux nouveaux

fonds, soit le Fonds pour le bien-être des anciens combattants et de leurs familles et le Fonds d'urgence pour les anciens combattants, et l'établissement d'un centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les problèmes de santé mentale connexes.

Un large éventail de prestations et de services est donc offert aux anciens combattants et à leurs familles. Nous sommes en train de moderniser notre modèle de prestation de service afin de simplifier nos programmes et essentiellement de réduire la complexité. En outre, nous continuons de collaborer avec nos partenaires, comme le ministère de la Défense nationale et d'autres organismes, pour nous assurer que les membres libérés et les anciens combattants aient accès à des programmes et des services simplifiés qui seront plus faciles à utiliser, qui rendront l'accès plus rapide et qui faciliteront la transition vers la vie civile.

•(1650)

[Français]

En conclusion, je vous remercie encore de m'avoir invité ici aujourd'hui. J'apprécie énormément l'occasion qui m'a été donnée de parler des services et des avantages que le ministère fournit aux vétérans et à leur famille en reconnaissance de leurs contributions et de leurs sacrifices extraordinaires.

[Traduction]

Merci.

Le président: Merci.

Nous commencerons par des interventions de six minutes.

Monsieur Brassard.

M. John Brassard: Merci, monsieur le président. Je n'ai que quelques questions.

L'ombudsman a probablement répondu à la plupart d'entre elles. Je veux toutefois traiter de la simplification de l'accès aux programmes et de la rationalisation des services dont vous avez parlé. À l'évidence, quand on examine le diagramme... J'ai publié ce diagramme sur Twitter pour tous ceux qui veulent y jeter un coup d'oeil. C'est une bonne occasion de vérifier si notre vue est bonne et si on voit bien les couleurs. Ce diagramme est complexe.

J'aimerais que vous me donniez une idée de ce que le ministère fait pour simplifier l'accès aux programmes et rationaliser les services. Comment ces démarches se comparent-elles à celles des pays étrangers que nous allons maintenant étudier?

M. Bernard Butler: Je commencerai par souligner que ce diagramme est fort instructif et très utile. Sachez que lorsqu'il a été initialement présenté au ministère, le bureau de l'ombudsman l'a montré sous la forme d'un document PowerPoint qui énumérait essentiellement les prestations l'une après l'autre...

M. John Brassard: Il fallait procéder ainsi pour que ce soit clair.

M. Bernard Butler: ... dans la présentation initiale, donc, cela ne semblait pas si compliqué.

Sachez en outre que tous les anciens combattants ne sont pas admissibles à toutes ces prestations. Le diagramme montre la situation pour qui est admissible à toutes les prestations offertes, y compris celles qui pourraient être offertes en double par d'autres ministères dans le cadre des programmes de réadaptation professionnelle, le Régime d'assurance-revenu militaire et notre propre programme d'allocation pour perte de revenu, comme l'ombudsman l'a d'ailleurs fait remarquer. Cela montre les choses sous une lumière légèrement différente.

J'ajouterai qu'en vertu de sa lettre de mandat, le ministre est chargé de réduire la complexité. C'est une des initiatives auxquelles le ministre et le ministère attachent beaucoup d'importance actuellement. Vous savez peut-être que le ministère vient de terminer un examen fort exhaustif de la prestation de service, dans le cadre duquel il a beaucoup consulté des anciens combattants, des parties prenantes et d'autres intéressés. Le portrait dressé au cours de cet examen a certainement été confirmé à certains égards. Certains anciens combattants, mais pas tous, ont indiqué au ministère qu'ils ont besoin de plus de soutien pour s'y retrouver dans les systèmes. Ils ont également exprimé le souhait d'avoir un système qui ne les obligerait pas à prendre l'initiative pour pouvoir accéder aux diverses prestations.

Autrement dit, il s'agit un peu d'un système d'offre et de demande. Au lieu d'obliger les anciens combattants à constamment prouver leur admissibilité au ministère, nous allons nous efforcer d'améliorer l'offre. Je vais vous donner un exemple simple. Nous avons essentiellement établi trois catégories d'anciens combattants au sein de notre clientèle. Il y a ceux qui ont des besoins complexes et qui nécessitent un grand soutien, peut-être en raison de problèmes de santé mentale ou physique, ou parce que leur contexte familial est complexe. Ces anciens combattants ont besoin de gestionnaires de cas.

Une autre catégorie d'anciens combattants n'a pas beaucoup besoin d'aide de la part du ministère. Ils peuvent s'adresser à nous en une occasion, peut-être parce qu'ils sont admissibles à une prestation, mais à part cela, ils se débrouillent très bien.

Mais entre les deux se trouvent les clients qui n'ont pas besoin des services d'un gestionnaire de cas, mais qui nécessitent un soutien encadré. Nous menons actuellement un projet pilote dans le cadre duquel nos agents de service fournissent plus de soutien direct à ce groupe. Dans l'avenir, nous espérons que grâce à notre modèle d'examen de la prestation de service, le ministère favorisera de plus en plus l'accès des anciens combattants aux prestations dont ils ont besoin, particulièrement pour ceux qui entrent dans les catégories des gens qui ont besoin de gestionnaires de cas et de soutien encadré. Nous cherchons aussi à simplifier l'éventail de prestations offertes.

Ce qui est ironique, c'est que de plus en plus de prestations sont offertes en ligne. Plusieurs d'entre elles figuraient dans le budget de 2017. Elles sont toutes importantes et elles visent toutes à combler les lacunes et les besoins qui se font jour. À mon avis, toutefois, plus on crée d'éléments de programmes individuels, plus on risque de rendre les choses plus complexes parce que chaque élément a ses propres critères d'admissibilité. Il est évident que les critères relatifs à la nouvelle allocation d'éducation différeront de ceux de l'allocation de réadaptation. Voilà qui complique la tâche du ministère alors qu'il cherche des moyens de simplifier l'éventail de prestations.

● (1655)

M. John Brassard: Je tiens simplement à indiquer que je partage vos préoccupations. On aura beau créer tous les programmes que l'on veut, c'est leur efficacité qui devient importante. Je pourrais investir un milliard de dollars dans des mesures visant à favoriser la participation à certains de ces programmes, dans le domaine de l'éducation et de la formation, par exemple; mais si aucun ancien combattant ne reçoit d'allocation de formation ou d'éducation, cela me ferait craindre, à titre de parlementaire, que nous ne sommes pas très efficaces.

Le président: Merci.

Monsieur Fraser.

M. Colin Fraser: Merci, monsieur le président.

Monsieur Butler, merci beaucoup de témoigner aujourd'hui.

Vous avez évoqué les pratiques exemplaires. Je me demande si vous pourriez nous proposer certaines manières d'examiner les pratiques exemplaires dans le cadre de notre étude comparative des services offerts aux anciens combattants à l'étranger. Savez-vous s'il existe un rapport ou un document compilant les pratiques exemplaires de divers pays du monde?

M. Bernard Butler: Tout d'abord, je voudrais féliciter le Bureau de l'ombudsman pour son excellent rapport sur l'indemnisation juste. Lorsqu'on consulte les annexes de ce rapport, on trouve une comparaison très intéressante des avantages offerts aux anciens combattants dans d'autres pays.

Cependant, il reste que lorsqu'on se penche sur l'ensemble des avantages sociaux accordés dans un pays donné, il faut également tenir compte du contexte dans lequel ces avantages sont offerts. La situation varie d'un pays à l'autre. Parfois, ce sont des organismes qui les administrent, alors qu'ailleurs, il s'agit du ministère des Anciens Combattants, des forces armées ou du ministère de la Défense nationale.

Pour notre part, nous essayons d'examiner notre propre contexte. Nous tentons de comprendre ce que font les autres pays, particulièrement ceux qui ont des programmes semblables aux nôtres, notamment l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni. Nous essayons ensuite de trouver — en fonction de ce que nous disent les anciens combattants et les intervenants — la façon la plus efficace d'offrir ces programmes dans notre contexte.

Le problème, selon nous, c'est qu'il n'est pas facile d'établir des comparaisons simples. Dans le cadre de notre examen de la prestation des services d'ACC, par exemple, nous avons passé beaucoup de temps à essayer de comprendre, du point de vue des anciens combattants et de leur famille, les difficultés auxquelles ils sont confrontés lorsqu'ils s'adressent au ministère des Anciens Combattants. S'ils avaient le choix, quelles améliorations apporteraient-ils? Certains modèles, dont je viens de parler, en ce qui a trait aux conseils, au soutien et ainsi de suite, sont ressortis de ces consultations.

● (1700)

M. Colin Fraser: Évidemment, je comprends que le contexte est très important et qu'on ne peut pas toujours établir de comparaisons directes. Par exemple, dans le domaine de la prestation des soins de santé mentale aux anciens combattants en particulier, la situation dépendra du système de santé dans le pays en question, s'il s'agit d'une fédération et si cette responsabilité relève de la compétence d'un État ou d'une province.

En ce qui a trait au TSPT et à son taux de prévalence qui, comme nous le savons tous, est assez élevé chez nos anciens combattants au Canada, je suppose que la situation est semblable ailleurs dans le monde. Le trouble de stress post-traumatique et les problèmes de santé mentale sont probablement plus élevés parmi les anciens combattants qu'au sein de la population en général.

Y a-t-il moyen de relever les pratiques exemplaires qui pourraient nous permettre de régler ces types de problèmes et de les intégrer à notre modèle ici au Canada?

M. Bernard Butler: Je vous remercie pour la question. C'est très pertinent.

Encore une fois, je pense que vous avez la possibilité de faire appel à des experts d'autres pays. Si on prend les États-Unis, par exemple, où il y a un grand nombre d'anciens combattants, sachez que le budget qu'ils consacrent à la recherche est beaucoup plus important que le nôtre. Ils ont un mécanisme très personnalisé pour ce qui est d'offrir les services de santé mentale au sein de leurs établissements de santé. On pourrait peut-être s'inspirer de ce type de modèle.

Le problème, ici au Canada, c'est que la prestation des soins de santé relève des provinces. Cela dit, le ministère des Anciens Combattants du Canada a essayé de déterminer comment nous pourrions mieux mettre à profit le travail des provinces. Le meilleur exemple serait évidemment notre réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Comme vous le savez, le ministère finance ces cliniques, mais les services sont offerts et administrés par les provinces. Selon nous, ces cliniques se sont révélées très efficaces pour cibler les ressources et soutenir les anciens combattants qui sont aux prises avec des problèmes tels que le trouble de stress post-traumatique.

Par ailleurs, comme on l'a annoncé dans le dernier budget, ACC prévoit créer un nouveau centre d'excellence spécialisé en trouble de stress post-traumatique. Grâce à ce mécanisme, le gouvernement du Canada veut se doter de l'expertise nécessaire pour venir en aide aux anciens combattants. Quels sont les meilleurs traitements qui soient? Qu'est-ce qui est le plus efficace? Le ministère pourra ensuite orienter ses programmes en conséquence.

M. Colin Fraser: Encore une fois, il peut être difficile d'établir des comparaisons directes. Je comprends cela. L'augmentation de l'allocation pour perte de revenus, qui équivaut maintenant à 90 % de la solde militaire avant la libération, aidera évidemment beaucoup de gens dans cette situation. À cet égard, comment le Canada se compare-t-il aux autres pays? Connaissez-vous les autres types d'allocations d'invalidité qui sont offerts ailleurs?

M. Bernard Butler: Il y a d'autres programmes qui ne sont pas tellement différents de celui-ci, et vous constaterez que, particulièrement dans les pays que j'ai mentionnés — le Royaume-Uni, l'Australie, la Nouvelle-Zélande —, les programmes de soutien du revenu sont quand même assez semblables. Évidemment, il y a des écarts, et on s'en rend compte lorsqu'on commence à les examiner de plus près. Certains pays vont offrir des prestations qui représentent 75 à 90 % de la solde militaire. Elles peuvent être fondées sur le revenu imposable, le revenu avant impôt ou le revenu net, alors ce sont des éléments dont il faut tenir compte. Cela peut changer la donne.

Chaque pays a ses propres programmes sociaux et ses autres programmes offerts par l'intermédiaire des forces armées ou du gouvernement. Encore une fois, il n'est pas facile de comparer, mais sachez que notre programme n'est pas tellement différent de ces pays dont j'ai parlé. Il y a quelques différences, bien entendu, mais les concepts fondamentaux sont très semblables.

• (1705)

M. Colin Fraser: Merci, monsieur.

Le président: Madame Ramsey.

Mme Tracey Ramsey: Merci beaucoup pour votre exposé d'aujourd'hui.

Je remarque que bon nombre des questions que nous posons s'apparentent à celles que nous avons posées à l'ombudsman un peu plus tôt.

J'aimerais savoir dans quelle mesure on s'appuie sur les études internationales pour justifier un traitement pour nos anciens combattants. Est-ce que le ministère se penche sur les études qui sont menées ailleurs dans le monde?

M. Bernard Butler: Merci beaucoup pour la question, qui est évidemment très pertinente.

En ce qui a trait aux programmes d'ACC, comme vous le savez, nous ne fournissons pas de soins actifs, mais nous offrons des avantages médicaux pour une invalidité liée au service, par exemple. Normalement, le ministère des Anciens Combattants suit les directives de Santé Canada. Nous respectons les pratiques et les traitements médicaux acceptés au Canada. Il y a donc des normes que nous devons suivre. Ce n'est pas quelque chose d'arbitraire. Si un ancien combattant s'adresse à nous et nous dit qu'il y a un certain traitement qui est offert dans un autre pays, nous allons certainement mener des recherches et essayer de voir si on pourrait le reconnaître ici au Canada. Si ce n'est pas le cas, selon la nature de la réclamation, la fréquence des cas, et ainsi de suite, nous essaierons de trouver le traitement qui pourrait le mieux convenir dans cette situation.

Je pense que l'ombudsman a donné l'exemple des chiens d'assistance pour les personnes atteintes de troubles psychiatriques. Il s'agit d'un très bon exemple. Le problème que nous avons, c'est que les anciens combattants venaient nous voir en nous disant qu'ils avaient un chien d'assistance et que cela leur procurait un grand réconfort. Le souci, c'est qu'il n'y avait aucune norme ici au pays pour le dressage et l'acquisition des chiens d'assistance. De plus, il n'y avait aucune étude qui prouvait que le fait d'avoir un chien d'assistance était une façon acceptable de traiter un problème de santé mentale.

Par conséquent, le ministère a ni plus ni moins lancé un projet de recherche, par l'entremise d'un tiers, pour examiner ces questions. Si les résultats se révèlent favorables, à ce moment-là, nous allons immédiatement ajouter ce traitement à notre liste. Il convient également de mentionner que les Américains étaient confrontés à un problème très semblable, et je crois savoir qu'ils ont entrepris une étude de grande envergure sur le même sujet. Nous allons donc suivre la situation de près afin de déterminer si c'est une solution que nous pouvons envisager.

Évidemment, il faut toujours s'assurer de ne pas causer plus de tort que de bien en appuyant un avantage médical lorsqu'il n'y a aucune étude scientifique ni aucun fondement à l'appui. C'est donc toujours une préoccupation.

Mme Tracey Ramsey: Je trouve cela intéressant, car lorsqu'il est question de santé mentale, ce n'est pas tant les données scientifiques qui importent que les effets bénéfiques du traitement pour la personne. Du moment que le traitement a un impact positif sur la vie des gens, les données scientifiques à l'appui ont beaucoup moins d'importance. Les traitements sont propres à chacun.

Cela dit, comment ACC va-t-il déterminer les traitements qui sont approuvés pour traiter les anciens combattants?

M. Bernard Butler: L'exemple que je pourrais vous donner, je suppose, serait les médicaments. Nous avons maintenant un pharmacien en service. Nous avons un directeur général des services de santé qui est un ancien médecin des Forces armées canadiennes. Nous collaborons avec la Croix Bleue Medavie, le fournisseur de services pour nos avantages médicaux, qui a également une expertise dans le domaine.

Au fond, nous examinons ce que font les autres provinces au Canada, et ce que fait Santé Canada par l'entremise de son formulaire. Est-ce que ce médicament en particulier a déjà été approuvé? Si le médicament n'a pas été approuvé au Canada, nous n'allons pas l'approuver. Nous allons tout d'abord examiner les preuves dont nous disposons.

Mme Tracey Ramsey: À quelle fréquence le ministère des Anciens Combattants se penche-t-il sur les nouveaux traitements offerts?

M. Bernard Butler: Nous examinons les nouveaux traitements au fur et à mesure qu'on nous les présente. Je ne crois pas que ce serait...

Mme Tracey Ramsey: Est-ce une personne ou un groupe de personnes qui vous suggère un nouveau traitement? Qu'est-ce qui fait en sorte que vous allez vous pencher sur un nouveau traitement?

M. Bernard Butler: Si un ancien combattant s'adresse à nous et nous dit qu'un certain traitement pourrait s'avérer efficace, nous n'allons pas le refuser d'emblée parce qu'il ne figure pas sur notre formulaire ou qu'il n'a pas été approuvé dans le cadre de nos programmes de choix, comme on les appelle. Nous essayons de voir si nous ne pourrions pas reconnaître un tel traitement.

• (1710)

Mme Tracey Ramsey: Ma prochaine question porte sur un sujet dont on a beaucoup parlé dans l'actualité, les traumatismes sexuels en milieu militaire. Est-ce que le ministère des Anciens Combattants a examiné comment les autres pays traitaient ce type de traumatisme et les personnes qui étaient admissibles ou non à des prestations en vertu de nos règles de prestation de services?

Le président: Je suis désolé, mais vous devrez être concis.

M. Bernard Butler: Au fond, sachez qu'à Anciens Combattants Canada, nous offrons du soutien dans le cas d'une invalidité liée au service. Par conséquent, si une personne souffre d'un problème de santé mentale ou d'un autre trouble lié à un traumatisme sexuel subi en milieu militaire, à ce moment-là, sa demande sera traitée comme toute autre demande de prestations.

Le président: Madame Lockhart, allez-y, je vous prie.

Mme Alaina Lockhart: Merci, monsieur le président.

Monsieur Butler, je suis ravie que vous soyez de nouveau des nôtres aujourd'hui.

Je suis très heureuse que vous et l'ombudsman soyez présents aujourd'hui alors que nous entreprenons cette étude. Comme vous le savez, dans le cadre des autres études que nous avons réalisées, nous avons cerné, de concert avec les fonctionnaires, les secteurs où nous pouvions apporter des améliorations. Le but ici est de voir ce qui se fait à l'échelle internationale et les leçons que nous pourrions tirer.

Ce que vous nous avez dit aujourd'hui au sujet du contexte et des différences qui existent entre notre système et celui des autres pays nous aide à mettre les choses en perspective. Cela dit, y a-t-il des domaines en particulier sur lesquels nous devrions nous concentrer? Selon vous, devrions-nous nous pencher davantage sur la prestation des services dans le cadre de notre étude, ou avez-vous d'autres suggestions?

M. Bernard Butler: C'est une question assez difficile, évidemment, mais je suis heureux que vous me la posiez.

Lorsqu'on se compare à d'autres pays, à vrai dire, je considère qu'il est tout à fait juste d'examiner les modèles de prestations de service et l'ensemble des avantages offerts. Toutefois, le contexte aura une grande influence sur ce que vous découvrirez au fur et à mesure de cet exercice. L'autre question fondamentale qu'il convient de se poser — et l'ombudsman en a parlé un peu plus tôt —, c'est quel est le but ultime de tout cela? Qu'est-ce qu'on essaie d'accomplir ici par l'entremise des programmes destinés aux anciens combattants?

De notre point de vue, je dirais qu'il y a plusieurs enjeux qui nous préoccupent. Tout d'abord, nous voulons faciliter la transition. Il y a les concepts de bien-être et de réinsertion qui ont été ajoutés à la Nouvelle Charte des anciens combattants et qui ont été considérés comme étant essentiels par le Comité et d'autres études. Nous voulons ensuite offrir du soutien aux anciens combattants, ainsi qu'à leur famille, pour qu'ils puissent se trouver une autre vocation et réussir leur transition vers la vie civile.

J'imagine que le Comité souhaiterait probablement avoir un cadre en vertu duquel prendre de telles décisions. De simples comparaisons en dollars n'ont jamais été utiles. Qu'est-ce que visent réellement nos programmes? Je dirais qu'ils servent à aider les anciens combattants et leur famille à retrouver un sentiment de bien-être et à réussir leur réinsertion et leur transition vers la vie civile.

Je pourrais vous donner plusieurs exemples. Dans le budget de 2017, la nouvelle allocation pour études était l'une des mesures qui, si je ne me trompe pas, a été mentionnée ici-même. Nous avons rencontré les intervenants le jour du dépôt du budget. Certains d'entre eux ont décrit cette allocation comme étant novatrice et sans précédent. Lorsqu'on parle de comparer les avantages en termes monétaires, comment peut-on établir la valeur en dollars des études universitaires payées à un ancien combattant qui quitte la vie militaire et veut entreprendre quelque chose de différent? Les anciens combattants ont désormais la possibilité de suivre un programme de quatre ans s'ils le désirent. Comment peut-on chiffrer cela?

Au fond, cela revient au concept de ce que nous essayons d'accomplir en tant que gouvernement, en tant que Canadiens, pour les anciens combattants. Encore une fois, de notre point de vue, du moins de mon point de vue, je dirais qu'on veut procurer un sentiment de bien-être à ces anciens combattants et à leur famille. La sécurité financière en fait certes partie, mais il y a beaucoup d'autres aspects liés à la transition.

• (1715)

Mme Alaina Lockhart: Je trouve cela très intéressant, car on a posé cette question dans de nombreux contextes différents au cours de la dernière année et demie. Qu'est-ce que le bien-être? Qu'est-ce qu'on vise exactement? On pose toujours la question, mais on a du mal à obtenir la réponse.

Vous avez mentionné divers éléments. Pourriez-vous nous dire ce que signifie le bien-être? En quoi cela consiste-t-il? Est-ce que cela fait partie de l'énoncé de mission d'ACC? Avons-nous établi de quoi il s'agit exactement?

M. Bernard Butler: Je crois qu'il est juste de dire que, d'un point de vue stratégique, c'est l'orientation que nous et que notre ministre souhaitons prendre. Au bout du compte, de par leur service, les anciens combattants ont apporté une immense contribution. Certains d'entre eux ont servi longtemps, d'autres moins. Certains n'ont souffert d'aucun problème, alors que d'autres sont aux prises avec de nombreux problèmes complexes. N'empêche qu'au final, tous les anciens combattants devraient se retrouver dans le même état; les anciens combattants et leur famille devraient sentir qu'on les soutient et qu'on les aidera à quitter la vie militaire, à enlever l'uniforme, à faire la transition vers la vie civile et à avoir ce même sentiment d'utilité que nous cherchons tous. Si nous examinons les déterminants sociaux de la santé — la sécurité financière, l'éducation, la santé et ainsi de suite — selon moi, ce sont tous des éléments que nous devrions aider les anciens combattants à obtenir alors qu'ils font la transition vers la vie civile.

Lorsque je parle de « bien-être », essentiellement, c'est ce à quoi devraient servir nos programmes. C'est pourquoi des mesures telles que les allocations de reconnaissance et l'avantage lié à des répercussions non financières sont si importantes. Les allocations de soutien du revenu, les allocations pour perte de revenus, l'efficacité de nos programmes de réadaptation, les allocations de reconnaissance des aidants naturels — on veut démontrer aux aidants naturels que leur contribution est appréciée en leur accordant une allocation de reconnaissance —, permettent toutes d'atteindre cet objectif, selon moi, qui est de permettre à la famille de faire sa part et aux anciens combattants de bénéficier du soutien dont ils ont besoin à la fin de leur service.

Mme Alaina Lockhart: Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson: Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Butler. C'est toujours un plaisir de vous revoir.

Notre population d'anciens combattants est variée. Certains ont servi pendant la Deuxième Guerre mondiale, d'autres en Corée, d'autres dans des conflits récents. Très peu d'anciens combattants qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale ou en Corée sont toujours vivants, mais il y en a. Selon vous, quel est le plus grand défi que doit relever Anciens Combattants pour informer ces différents groupes de ce qui leur est offert? Il y a des anciens combattants qui ne sont tout simplement pas au courant des avantages qu'ils ont et ne savent pas comment y avoir accès. À votre avis, qu'est-ce qui complique le plus la communication de l'information à tous ces gens?

M. Bernard Butler: Je pense qu'il y a un certain nombre de défis. Tout d'abord, et le Comité en a certainement parlé, il y a la complexité des programmes. Je crois que c'est l'une des difficultés. Il y a aussi la répartition démographique des anciens combattants. Un ancien combattant de 85 ans ne passe peut-être pas autant de temps sur les médias sociaux qu'un ancien combattant de 20 ans, et Internet n'est pas nécessairement sa source d'information, bien que ce soit peut-être le cas de son soignant et de ses enfants.

Bref, le défi consiste à nous assurer que nous communiquons par le plus grand nombre de moyens possibles et de façon simple; que les anciens combattants savent qu'ils peuvent nous faire confiance, qu'ils ont droit aux soins, à la compassion et au respect qu'ils méritent de notre part; et qu'ils ont accès aux avantages efficacement et rapidement. Je crois que c'est essentiellement le défi auquel nous faisons face.

M. Doug Eyolfson: D'accord. Merci.

Nous avons parlé de l'état de stress post-traumatique. Nous en parlons beaucoup dans le cadre de nos travaux. L'un des thèmes qui est soulevé tant du côté des forces armées que de celui d'Anciens Combattants, ce sont les nombreux obstacles liés aux préjugés que ses gens très performants qui ne veulent pas avoir l'air faibles associé à l'ESPT. On ne voit pas l'ESPT de la même façon que la perte d'une jambe. Dans quelle mesure faisons-nous tomber les préjugés chez les anciens combattants et faisons-nous en sorte qu'ils demandent des soins? La situation s'améliore-t-elle?

M. Bernard Butler: Je crois que la situation s'améliore comme en témoigne le nombre croissant de demandes que reçoit Anciens Combattants concernant le trouble de stress post-traumatique et d'autres problèmes de santé mentale. Je crois que notre modèle de transition est utile également à cet égard. Nous travaillons à ce modèle depuis les dernières années avec nos collègues des Forces armées canadiennes et du ministère de la Défense nationale.

À l'heure actuelle, le modèle fait en sorte que nos gestionnaires de cas collaborent sur plus de 100 bases et escadres, par exemple, dans les CISP. Ils travaillent auprès des membres. L'idée, c'est de les encourager activement et ouvertement à présenter une demande s'ils ne l'ont pas fait. Nous pouvons avoir une influence à cet égard en partie au sein d'Anciens Combattants. Il faut que ce soit favorisé en grande partie dans le milieu militaire. Tout porte à croire que le milieu militaire est très déterminé à ce que cela se concrétise. Je pense que nous réalisons des progrès et c'est ce qu'indique la hausse du nombre de demandes.

M. Doug Eyolfson: D'accord. Bien.

C'est toujours une question tendancieuse. Nous avons dit à maintes reprises à quel point il est difficile de faire une comparaison entre les pays en raison des différents contextes. Pouvez-vous faire des comparaisons entre le Canada et les autres pays que vous avez examinés concernant les efforts qu'ils mènent pour réduire les préjugés associés à l'ESPT, au moins d'un point de vue qualitatif? Diriez-vous que le Canada s'en tire mieux que d'autres pays? Sommes-nous dans la moyenne? Où nous situons-nous par rapport à d'autres pays?

• (1720)

M. Bernard Butler: Je suis ravi que vous ayez qualifié cette question comme étant tendancieuse. Avec tout le respect que je vous dois, je dirais que j'hésiterais beaucoup à comparer les résultats découlant des mesures prises par différents pays, et ce, en raison des contextes sociaux qui dominent le débat.

Je dois dire en toute franchise que ce n'est pas quelque chose que nous avons examiné concernant l'élimination des préjugés. Les Forces armées canadiennes seraient probablement mieux en mesure de donner leur avis sur des comparaisons à cet égard.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Pour revenir à une question que je posais à M. Parent au cours de la dernière heure, j'ai parlé de l'idée d'essayer de trouver des emplois intéressants aux anciens combattants, surtout s'il s'agit de postes de non-combattant dans les forces armées. Nous avons dit à quel point c'était plus facile avant l'adoption du principe de l'universalité du service.

Est-ce qu'Anciens Combattants a eu des discussions avec les forces armées au sujet de modifications qui pourraient être apportées à ce principe pour veiller à ce que les anciens combattants obtiennent des emplois intéressants?

Le président: Veuillez m'excuser, mais vous devrez répondre rapidement à cette question.

M. Bernard Butler: Encore une fois, pour ce qui est des membres encore en service, c'est une question que vous devriez poser directement aux Forces armées canadiennes pour savoir comment ils procèdent à l'interne.

Toutefois, du point de vue d'Anciens Combattants, je peux vous dire que cette question est essentielle et reflète vraiment, dans une large mesure, le budget de 2017 et le programme Services de transition de carrière amélioré que nous avons adopté. Nous croyons que cela pourra grandement aider ces membres qui, pour une raison quelconque, ne peuvent pas rester dans les Forces armées canadiennes et qui vivent cette transition.

Le président: Merci.

Madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Je vous remercie beaucoup de votre présence, monsieur.

J'ai entendu beaucoup de choses aujourd'hui au sujet des normes, et c'est tellement essentiel pour faire en sorte que la qualité des services que nous offrons à nos anciens combattants soit excellente. Vous parlez de la qualité des services offerts aux anciens combattants, et nous voulons qu'elle soit la meilleure possible. Bien entendu, nous voulons que les coûts des services soient les plus raisonnables possible, puisque ce sont les fonds des contribuables que nous utilisons.

Vous avez mentionné que vous travaillez à des normes pour les chiens d'assistance, ce qui, je crois, est louable et très important. J'ai une fille qui dresse des chiens. J'ai commencé à examiner ce qui existe au Canada pour ce qui est des normes relatives à ces chiens et, à vrai dire, elles varient d'un endroit à l'autre. En Alberta et en Colombie-Britannique, cela passe par Assistance Dogs International; on parle simplement d'un cours d'obéissance. Au Manitoba, il s'agit de Manitoba Search and Rescue. Cela relève du ministère de la Santé. En Nouvelle-Écosse, c'est le ministère de la Justice. Nous devons simplifier cela. Nous avons une occasion de créer quelque chose qui serait vraiment bien, dès le départ idéalement.

Lorsqu'il s'agit des normes pour nos anciens combattants, nous voulons des chiens d'assistance ayant suivi un cours d'obéissance. Ils ont des rôles très précis à jouer. Je sais que cela s'en vient bientôt. J'ai hâte de voir les résultats. Est-ce que l'objectif est de s'assurer, tout d'abord, que ce sont des chiens d'assistance? Ensuite, je constate également que les coûts pour un chien d'assistance peuvent s'élever à 30 000 \$ à l'heure actuelle, et dans d'autres cas, dans une démarche différente, le chien est fourni gratuitement à l'ancien combattant.

Comment peut-on proposer quelque chose, et s'agira-t-il d'une norme qui sera établie, ou sommes-nous aux premières étapes d'un engagement volontaire concernant ces normes?

• (1725)

M. Bernard Butler: De toute évidence, vous y avez beaucoup réfléchi. Vos questions sont certainement très utiles.

Je vais prendre l'exemple des chiens-guides. Depuis bon nombre d'années, Anciens Combattants Canada fournit de l'aide aux anciens combattants aveugles pour les chiens d'assistance. C'est un concept bien établi, et les normes sont très bien énoncées. Quelque chose qui est très...

Mme Cathay Wagantall: C'est lié à l'ESPT.

M. Bernard Butler: Oui, c'est un concept très différent.

Nous en sommes à ce point où, en attendant que les travaux sur la question des normes se terminent, nous examinerons ce qu'ils recommandent, ce qui constituerait une norme nationale acceptable pour le dressage, l'acquisition des chiens, etc. Nous examinerons cela. Et ensuite, bien sûr, parallèlement, il y a la question de l'efficacité. S'agit-il d'une thérapie ou d'une aide efficace pour les anciens combattants souffrant de troubles de stress post-traumatique?

Si la recherche semble indiquer que la réponse est positive, évidemment, ce que nous devons faire — et nous commençons déjà à y réfléchir —, c'est déterminer à quoi cela ressemblerait sur le terrain. Qu'est-ce qui devrait être inclus dans les programmes d'Anciens Combattants? Devraient-ils inclure, comme c'est le cas avec les chiens d'assistance offerts par l'INCA, les frais de vétérinaire et les soins du chien d'assistance? Cela devrait-il inclure l'acquisition du chien? Il y a toutes sortes de questions très complexes qui doivent être examinées à mesure que les choses deviennent plus claires quant aux normes et à l'efficacité.

Mme Cathay Wagantall: Pour l'acquisition, il devrait s'agir du coût le plus raisonnable pour le meilleur produit, n'est-ce pas?

M. Bernard Butler: Je crois que c'est juste, madame, car comme vous le dites, tout ce que fait Anciens Combattants Canada, c'est administrer les programmes au nom des Canadiens. Nous devons toujours le faire de façon efficace et sécuritaire, d'une manière qui permet aux Canadiens et aux anciens combattants d'obtenir le maximum. Ce sont des aspects à prendre en considération dans ce processus qui sont tous liés.

Mme Cathay Wagantall: Me reste-t-il du temps?

Le président: Il vous reste une minute.

Mme Cathay Wagantall: Puis-je les lui céder?

Le président: Oui, allez-y.

M. Robert Kitchen: Je suis « lui ».

Le président: Excusez-moi, mais nous n'avons plus de temps.

Des députés: Ah, ah!

M. Robert Kitchen: Il s'agit d'un beau diagramme. Très rapidement, parce que vous avez parlé du centre d'excellence, où se trouverait-il dans le diagramme?

M. Bernard Butler: Le centre d'excellence sur l'ESPT...?

M. Robert Kitchen: Oui.

M. Bernard Butler: Juste ici, au milieu.

M. Robert Kitchen: Vous avez mentionné que nous avions transféré des soins de santé aux provinces. Il y a des avantages et des inconvénients, et il est à espérer que nous le verrons en partie.

L'une des choses que vous constatez aux États-Unis, où il y a des hôpitaux pour les anciens combattants, qui offrent tous les services, c'est une situation où... Par exemple, les blessures musculosquelettiques constituent l'une des principales causes de blessures pour bon nombre de nos anciens combattants. Nous voyons qu'aux États-Unis, il y a des chiropraticiens dans les hôpitaux d'anciens combattants et qu'on utilise ces installations pour fournir ces services. En faisant des comparaisons, nous espérons voir ce genre de choses. Y a-t-il, selon vous, une possibilité que cela se fasse aussi au Canada, ou est-il trop difficile de répondre à cette question en 30 secondes?

•(1730)

M. Bernard Butler: Il est certain que la question est complexe, mais encore une fois, je crois que le défi au Canada, c'est toute la question des soins de santé universels. Si nous avons des soins de santé universels au pays et que les anciens combattants font partie de ces Canadiens, le défi, c'est d'essayer de s'assurer, de notre point de vue, que nous mobilisons les ressources en soins de santé qui existent pour que nous puissions aider les anciens combattants sans porter atteinte, j'imagine, aux principes fondamentaux des soins de santé universels.

C'est un peu une question d'équilibre, je crois, pour le Comité, et ce sera le cas au fur et à mesure, mais comme pour ce qui est des cliniques de BSO, ce modèle semble bien fonctionner pour l'ESPT, et c'est probablement un modèle qu'on voudra peut-être examiner dans d'autres contextes.

M. Robert Kitchen: Je devrais signaler que les chiropraticiens ont été mandatés dans les forces américaines, mais il y a des possibilités à examiner.

Le président: Excellent. Merci.

C'est ce qui met fin à notre séance d'aujourd'hui.

Au nom du Comité, monsieur Butler, Je vous remercie, vous, et votre ministère, de tout ce que vous faites pour aider les hommes et les femmes qui ont servi notre pays.

J'ai besoin qu'on propose une motion visant à lever la séance.

M. Robert Kitchen: Je la propose.

(La motion est adoptée.)

Le président: Merci.

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>