



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 021

Le jeudi 6 octobre 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 6 octobre 2022

• (1545)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la vingt-et-unième réunion du Comité permanent des anciens combattants.

J'aimerais prendre un moment pour souhaiter la bienvenue à notre nouvelle greffière du Comité, Mme Audrey Dallaire, qui est ici avec nous. Elle est accompagnée de Mme Myriam Burke, qui l'aidera pour cette première journée.

Au nom de tous les membres du Comité et en mon nom, je remercie M. Cédric Taquet, qui nous a accompagnés dans notre travail. Il nous écoute aujourd'hui. Je veux le remercier pour son travail et sa rigueur.

Je souhaite également la bienvenue à M. Angelo Iacono.

[Traduction]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le lundi 3 octobre 2022, le Comité se réunit pour une séance d'information de la vérificatrice générale du Canada sur le « Rapport 2 : Le traitement des prestations d'invalidité pour les anciens combattants ». La réunion d'aujourd'hui se déroule en mode hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 23 juin 2022. Les députés sont soit présents en personne dans la salle, soit à distance à l'aide de l'application Zoom.

[Français]

La vérificatrice générale est une habituée des comités. Elle connaît donc bien le fonctionnement des services d'interprétation et de l'équipement que nous utilisons.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins. Encore une fois, je vous remercie d'avoir accepté de venir au Comité sur un si court préavis, malgré la demande que vous nous avez faite.

Du Bureau du vérificateur général, nous accueillons Mme Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, M. Martin Dompierre, vérificateur général adjoint, ainsi que Mme Isabelle Marsolais, directrice.

Madame Hogan, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Karen Hogan (vérificatrice générale du Canada, Bureau du vérificateur général): Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie de nous avoir donné l'occasion de discuter de notre rapport sur le traitement des prestations d'invalidité pour les

vétérans, qui a été déposé à la Chambre des communes le 31 mai 2022.

Je tiens à reconnaître que cette réunion se déroule sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Nous sommes très heureux de nous présenter devant le Comité aujourd'hui et de constater son intérêt pour nos travaux. Nous reconnaissons que notre pertinence repose sur la valeur que nous apportons aux parlementaires et aux comités comme le vôtre.

Le programme de prestations d'invalidité d'Anciens Combattants Canada vise à fournir une indemnisation aux vétérans pour compenser les effets qu'ont sur leur vie des blessures ou des maladies liées à leur service. Les vétérans comprennent les membres actifs ainsi que les anciens membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

Nous avons examiné si Anciens Combattants Canada prenait des mesures appropriées pour réduire la période que les vétérans doivent attendre avant de recevoir les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit pour favoriser leur bien-être et celui de leurs familles.

Des retards dans le versement des prestations peuvent avoir une incidence sur l'accès aux soins ou à d'autres programmes et services qu'offre le ministère. Dans certains cas, des vétérans peuvent penser que nous manquons de respect ou de reconnaissance envers eux ou envers leur service.

Malgré les initiatives prises par le ministère pour accélérer le traitement des demandes de prestations d'invalidité, les vétérans continuaient d'attendre longtemps avant de recevoir une indemnité pour les blessures qu'ils ont subies pendant qu'ils servaient leur pays. Nous avons constaté que les vétérans qui avaient soumis une demande initiale attendaient presque 10 mois avant qu'une décision soit rendue, ce qui est beaucoup plus long que ce que prévoyait la norme de service du ministère.

[Traduction]

De plus, les francophones, les femmes et les vétérans de la GRC devaient attendre plus longtemps que les autres. Divers facteurs ont entraîné les retards vécus par les membres de chacun de ces groupes. Il convient de souligner que les vétérans de la GRC ont attendu en moyenne 38 % plus longtemps avant de recevoir une décision concernant leur demande que les vétérans des Forces armées canadiennes. Cela pourrait s'expliquer en partie par le fait que les fonds transférés par la GRC à Anciens Combattants Canada ne correspondaient pas au volume des demandes à traiter.

Par ailleurs, nous avons noté que le financement et près de la moitié des membres du personnel de l'équipe responsable du traitement des demandes étaient temporaires. Le ministère ne disposait pas non plus d'un plan de dotation à long terme.

Ces dernières années, Anciens Combattants Canada a mis en œuvre plusieurs initiatives en vue d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes. Toutefois, les données du ministère sur le traitement des demandes de prestations et l'organisation de ces données étaient médiocres. Ainsi, ni notre bureau ni le ministère n'ont pu évaluer si chacune de ces initiatives a permis d'accroître l'efficacité et a contribué à réduire le temps d'attente et, le cas échéant, dans quelle mesure.

De plus, le ministère n'avait pas toujours calculé de façon cohérente les temps d'attente, ce qui signifie que les vétérans attendaient plus longtemps que ce que le ministère avait indiqué dans ses rapports.

Dans l'ensemble, l'incidence de ces lacunes signifie que d'autres efforts sont nécessaires pour réduire le temps d'attente. Nos vétérans attendent trop longtemps avant de recevoir des prestations.

Anciens Combattants Canada et la GRC ont accepté nos quatre recommandations.

Monsieur le président, je termine ainsi ma déclaration d'ouverture. Nous répondrons avec plaisir aux questions des membres du Comité.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Vous avez respecté de façon exacte le temps qui vous était alloué. J'espère que les membres du Comité le feront également.

Nous allons maintenant passer à la période des questions.

Nous commencerons par M. Tolmie ou par M. Caputo.

[Traduction]

Lequel de vous deux?

D'accord. Monsieur Fraser Tolmie, vous avez six minutes.

Allez-y, s'il vous plaît.

M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame Hogan, pour votre travail acharné dans la préparation de ce rapport. Je sais que cet effort n'est pas unique et j'apprécie tous les efforts et tout le travail de votre équipe. Merci beaucoup de vous joindre à nous aujourd'hui.

Madame Hogan, dans votre rapport, à la page 19, on peut lire ceci:

En raison de la faible qualité et de la mauvaise organisation des données du Ministère, ni nous ni le Ministère ne pouvions évaluer dans quelle mesure les initiatives mises en œuvre avaient contribué au changement du temps d'attente observé pour certaines des demandes.

Maintenez-vous cette déclaration?

• (1550)

Mme Karen Hogan: Absolument. Je maintiens toutes les déclarations contenues dans nos rapports d'audit.

M. Fraser Tolmie: Seriez-vous d'accord pour dire que les données dont vous parlez sont en fait des dossiers d'anciens combattants concernant des problèmes de santé? C'est ce que nous voulons...

Mme Karen Hogan: Les données dont nous parlons ici concernent la façon dont le ministère constitue, puis stocke et suit

les dossiers tout au long du processus de demande, ainsi que les données qu'ils contiennent.

M. Fraser Tolmie: Donc, les données représentent le nombre de dossiers de demande, c'est-à-dire le nombre de problèmes de santé déclarés par les anciens combattants.

Mme Karen Hogan: Effectivement, mais je pense qu'une nuance s'impose. Une demande peut porter sur plus d'un état pour lequel un ancien combattant souhaite obtenir des prestations. Cela tient en partie à la façon dont les situations sont gérées, qu'il s'agisse d'un état ou d'une demande. Il s'agit effectivement des dossiers du ministère des Anciens Combattants.

M. Fraser Tolmie: Parfait. Notre comité doit, entre autres, s'assurer que les dossiers des anciens combattants sont traités dans un délai raisonnable. Je cherche à humaniser le type d'information que vous appelez « données » en les associant à des personnes qui ont des problèmes. Cette approche se tient-elle?

Mme Karen Hogan: Oui, il est juste de supposer que chaque donnée représente une personne qui attend des nouvelles au sujet d'une prestation.

M. Fraser Tolmie: Je vais suivre de près les réactions du président, parce que je suis sûr qu'il va me sortir un carton rouge aujourd'hui.

Monsieur le président, ce rapport d'audit est non seulement pré-occupant, mais il est aussi accablant, ce qui soulève d'autres questions et préoccupations. Je ne parle pas de ce que vous avez présenté, mais ce rapport ne fait qu'aggraver une préoccupation que nous avons soulevée à maintes reprises au Comité.

Le ministre a comparu devant le Comité le 1^{er} février 2022. Il a déclaré que l'information contenue dans un rapport qui nous avait été adressé était inexacte, tout comme les données qu'il contenait. Si je me fie à ce qu'il a dit à l'époque, soit qu'il est difficile d'extraire des données et des informations de ce rapport, je constate une cohérence dans le discours ambiant et une tendance que je n'aime pas. Il a ajouté que les chiffres et les projections iraient en diminuant et qu'il fournirait des données à jour.

La lettre du ministre, datée d'avril, et le rapport de la vérificatrice générale daté de mai, soit un mois plus tard, montrent qu'il y a un manque d'information, et cette tendance m'inquiète beaucoup.

Si des renseignements et des données exacts ne sont pas fournis à la vérificatrice générale, comment notre comité peut-il faire son travail? Comment peut-on régler les problèmes liés aux retards dans le traitement des dossiers ainsi qu'aux données et aux soins de santé concernant les anciens combattants?

Si l'information fournie n'est pas exacte, alors les rapports qui suivent, comme le rapport de la vérificatrice générale, le rapport de l'ombudsman — que nous avons reçu plus tôt —, le rapport du directeur parlementaire du budget et le rapport du Comité, qui reposent tous sur les données recueillies... Comment pouvons-nous faire une évaluation exacte de la situation et améliorer les temps d'attente des anciens combattants pour que leur dossier soit traité plus rapidement?

Quand nous avons reçu le rapport de l'ombudsman, nous avons tenté d'en discuter et avons dit qu'il fallait modifier l'information. Mais voici que la vérificatrice nous communique ses informations en nous disant que les données ne sont pas exactes.

Je vous suis reconnaissant pour ce rapport, madame, car il met en lumière une préoccupation et une tendance qui se dessinent depuis un certain temps. Merci beaucoup pour ces renseignements.

Comment pourriez-vous obtenir plus de renseignements, ou des renseignements plus exacts, à l'avenir?

• (1555)

Le président: Excusez-moi, madame Hogan, mais je souhaite rappeler à M. Tolmie de laisser aussi au témoin le temps de répondre. Votre temps est écoulé, monsieur Tolmie. Je vous demanderai donc de laisser suffisamment de temps pour une réponse, la prochaine fois.

Je vais donner la parole à M. Angelo Iacono pour six minutes.

[Français]

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour, madame Hogan.

En ce qui concerne les temps d'attente, pouvez-vous nous parler des disparités observées entre les demandes des hommes et celles des femmes, ainsi qu'entre celles des anglophones et des francophones?

Mme Karen Hogan: Dans le cadre de notre audit, nous avons constaté qu'en moyenne, les vétérans attendaient 39 semaines avant de recevoir une décision sur leur demande de prestations, les femmes, 47 semaines, et les francophones, 46 semaines. Il y a différentes raisons pour lesquelles ces deux groupes attendaient plus longtemps une réponse.

Regardons en premier le temps d'attente pour les demandes francophones. Dans son rapport, l'ombudsman des vétérans relevait cette lacune. Nous avons fait une vérification pour voir s'il y avait une amélioration. Il y avait une amélioration, mais les vétérans francophones attendaient encore plus longtemps une réponse que les autres vétérans.

Une unité francophone a été mise sur pied pour traiter les demandes francophones, ce qui a amélioré la situation. Par la suite, un groupe bilingue a aussi été constitué, ce qui a aussi amélioré les choses. Néanmoins, il manque de personnel pouvant traiter les demandes francophones. C'est la raison pour laquelle le délai de réponse est plus long.

Les délais de réponse quant aux demandes des femmes sont attribuables à plusieurs choses. Sur le formulaire de demande, il n'y a aucun endroit où indiquer le nom de la femme avant ou après son mariage. Il est fort probable que les femmes changeront de nom si elles se marient ou divorcent au cours de leur carrière. Comme il n'y a aucun endroit où inscrire leurs deux noms, on doit faire une recherche et cela entraîne des retards pour ce qui est du traitement.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Que pouvons-nous faire de plus pour réduire cette disparité?

Vous êtes-vous penchés sur cette question?

Mme Karen Hogan: Oui, nous avons examiné un peu cette question.

Anciens Combattants Canada a déjà reconnu le problème lié au traitement des demandes des femmes, et je crois que le ministère a modifié le formulaire pour le régler.

Quant aux demandes francophones, il faudrait simplement qu'il y ait plus d'employés pouvant traiter les demandes de prestations dans les deux langues officielles.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Pouvez-vous nous parler de l'annonce de 140 millions de dollars pour prolonger de deux ans la période d'emploi des employés d'Anciens Combattants Canada, qui a été faite après la période visée par votre vérification?

Quel effet cela a-t-il eu sur les dossiers en retard?

Que pourrions-nous faire de plus?

À court terme, sur quoi Anciens Combattants Canada devrait-il se concentrer?

Mme Karen Hogan: L'investissement supplémentaire a été fait après la période visée par notre audit. J'ignore donc pourquoi cet argent a été fourni au ministère et ce que ce dernier en a fait.

Pendant notre audit, nous avons constaté qu'il arrivait souvent que des sommes d'argent supplémentaires soient données de façon ponctuelle. Nous avons remarqué que ces sommes servaient habituellement à s'assurer que les employés temporaires continuent à travailler au traitement des demandes. Cependant, plusieurs de ces employés ont quitté leur emploi à Anciens Combattants Canada pour chercher un emploi permanent.

L'accueil d'un nouvel employé au ministère prend du temps. Il faut lui donner de la formation pour qu'il puisse traiter les demandes adéquatement. Quand des employés quittent le ministère parce que leur poste n'est pas permanent, ce n'est pas du financement temporaire qui aidera à faire avancer les choses. C'est pour cela que nous avons recommandé que le financement soit un peu plus stable et que l'on envisage le long terme. Il ne faut pas uniquement se limiter à traiter l'arriéré de demandes.

Si vous le permettez, M. Dompierre aimerait ajouter quelque chose.

• (1600)

M. Martin Dompierre (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général): Je vous donne un exemple.

Au paragraphe 2.56 du rapport, il est mentionné que le ministère a perdu 43 employés de novembre 2020 à septembre 2021, ce qui a eu une incidence sur le traitement des demandes.

Le ministère a estimé qu'environ 5 000 demandes n'avaient pas été traitées pendant cette période à cause du départ de ces employés. Le fait d'offrir des postes permanents permet d'assurer une continuité dans le traitement des demandes. Cela a été démontré.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Comment Anciens Combattants Canada a-t-il répondu à chacune de vos recommandations et quelle est votre opinion quant à la réponse du ministère?

Mme Karen Hogan: Les représentants du ministère ont accepté toutes nos recommandations et ils se sont engagés à améliorer la situation.

Pour ce qui est du financement, ils ont dit qu'ils travailleraient de concert avec les organismes centraux pour voir s'il pourrait y avoir une solution plus permanente que temporaire.

M. Angelo Iacono: Je vous remercie.

Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vos six minutes sont écoulées.

Je vous remercie, monsieur Iacono et madame Hogan.

Je passe maintenant la parole à M. Desilets pour six minutes.

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour, chers collègues.

Je vous remercie d'être parmi nous, madame Hogan.

Pour ma part, j'ai dévoré votre rapport. Il est intéressant, et il confirme certains aspects de la situation. J'en retiens principalement que l'écart entre les femmes et les hommes a diminué. Nous sommes sur la bonne voie, et la situation progresse de la bonne façon. Ce n'est plus le problème que nous avons connu auparavant.

Par contre — et vous n'êtes pas responsable de cet état de choses —, votre rapport date du 30 juin dernier. Les chiffres datent donc du 30 juin. Or, les rapports trimestriels dont nous disposons indiquent qu'il y a encore des fluctuations.

L'écart entre les femmes et les hommes n'est plus vraiment une préoccupation. L'ampleur des arriérés diminue aussi de façon acceptable. Je pense que des efforts ont été faits de ce côté-là. En revanche, comme je suis du Québec et que je suis francophone, je trouve le traitement accordé aux francophones très dérangeant. On parle en effet de 42,8 semaines d'attente pour les francophones, mais de 29 semaines pour les anglophones, ce qui est absolument et totalement inacceptable.

Ce n'est pas votre faute. C'est un constat que l'on fait de nouveau. En effet, l'ombudsman en a déjà traité et il en a fait état. Je l'ai souligné à de très nombreuses reprises. Ce comité s'est entendu sur le fait que l'écart entre les francophones et les anglophones était inacceptable.

De plus, vous signalez encore une fois que cet écart est important. Le fait d'entendre que le ministère est favorable à vos recommandations ne m'empêche pas de m'inquiéter sérieusement, parce que cela fait six ans que des recommandations de ce genre sont présentées. On dit dans ces recommandations qu'il ne faut pas faire ceci ou cela, que l'on doit améliorer un aspect ou l'autre, engager des gens, et ainsi de suite. Depuis six ans, le ministère est toujours favorable à ces recommandations, mais la réduction de l'écart entre les francophones et les anglophones ne se concrétise pas.

J'en viens à la conclusion qu'il y a dans ce cas un problème systémique. Oui, on a engagé un groupe de personnes à Montréal. J'aurai peut-être des questions à vous poser tantôt. J'en conclus néanmoins qu'il y a un problème systémique, un problème structurel, ce qui fait en sorte que l'on n'arrive pas à faire disparaître cet écart.

Je ne siège au Comité que depuis trois ans ou un peu plus de deux ans. Compte tenu de l'information que vous nous transmettez, seriez-vous prête à envisager un audit supplémentaire chez Anciens Combattants Canada? Il porterait cette fois-ci spécifiquement sur les demandes présentées par les francophones.

• (1605)

Mme Karen Hogan: Je...

M. Luc Desilets: Préférez-vous une autre question?

Mme Karen Hogan: Non. J'aimerais juste mentionner que, depuis sept ans, Anciens Combattants Canada n'atteint pas ses objectifs quant aux normes de service liées aux anciens combattants.

M. Luc Desilets: Parlez-vous des arriérés?

Mme Karen Hogan: Non, je parle simplement des normes de service du ministère. Selon l'une d'entre elles, le ministère doit traiter une demande dans un délai de 16 semaines. Or, cela fait sept ans qu'il n'a pas atteint cette cible. Je pense qu'il est important de le mentionner. Ce n'est pas qu'il a atteint la cible une année pour ensuite la manquer l'année suivante, et ainsi de suite. Il ne l'a pas atteinte pendant sept années consécutives. Une période aussi longue sans amélioration ne peut se justifier.

Vous avez mentionné les francophones. Contrairement à ce que nous avons relevé dans le cadre de notre rapport, nous avons observé une amélioration due aux mesures prises dans la foulée du rapport de l'ombudsman des vétérans. La situation s'est améliorée pour les francophones, mais elle a empiré pour les anglophones. On dirait que les ressources sont passées d'une poche à une autre. Une solution qui est davantage à long terme devrait être appliquée pour gérer les demandes de prestations, qui augmentent beaucoup. C'est pourquoi, à mon avis, il faut trouver une solution qui n'est pas temporaire.

Vous m'avez demandé si je considérerais la possibilité de faire un audit supplémentaire pour vérifier si la situation des francophones s'est améliorée. Or, si je faisais un nouvel audit pour vérifier si la situation s'est améliorée, cet audit porterait sur tous les vétérans, qu'il s'agisse des anglophones, des francophones, des femmes ou des hommes. L'audit inclurait tout le monde. Je pense qu'il faut donner du temps à Anciens Combattants Canada pour que le ministère tente de mettre en œuvre son plan visant à apporter des améliorations.

M. Luc Desilets: Vous êtes plus patiente que moi, madame.

Cela fait six ans que je vois les mêmes recommandations et cela en fait sept que vous constatez que le ministère n'atteint pas ses cibles.

Je pense que 25 arbitres francophones ont été engagés.

Avez-vous eu l'occasion de les rencontrer ou de leur parler pendant votre audit?

Mme Karen Hogan: Non, nous n'avons pas parlé aux francophones qui ont traité les demandes.

M. Luc Desilets: Vous êtes néanmoins convaincue que 25 personnes passent à l'action et travaillent sur les dossiers des francophones à Montréal.

Est-ce exact?

Mme Isabelle Marsolais (directrice, Bureau du vérificateur général): Si vous me le permettez, je vais répondre à cette question.

On ne mentionne pas ces 25 personnes dans le rapport. Je ne sais pas quelle est la source de cette information. Nous savons toutefois qu'une unité francophone a été établie à Montréal pour traiter uniquement les demandes francophones.

M. Luc Desilets: D'accord.

Savez-vous quel travail ces arbitres devaient accomplir?

Traitaient-ils uniquement les dossiers de demandes francophones?

S'agissait-il de francophones ou d'employés supposément bilingues?

Mme Isabelle Marsolais: Je ne pense pas que nous ayons tous ces détails.

M. Luc Desilets: D'accord.

Mme Karen Hogan: Nous n'avons pas examiné le personnel en particulier. Nous savons qu'il y a une unité francophone à Montréal et une unité bilingue ici, à Ottawa, et que leur priorité est de gérer les demandes francophones, mais je n'ai pas plus de détails sur leur effectif et sur ce qu'ils font exactement au quotidien.

M. Luc Desilets: Je vous remercie beaucoup.

Le président: Je vous remercie, monsieur Desilets.

Madame Blaney, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NDP): Merci, monsieur le président. Avant de commencer, je tiens à souhaiter la meilleure des chances à notre greffier précédent. J'apprécie vraiment les services qu'il a rendus à notre comité. Je suis triste de le voir partir.

Je tiens à remercier tous les membres du Bureau du vérificateur général pour leur travail incroyable. J'ai trouvé ce rapport très instructif. Je l'apprécie vraiment.

Mon bureau a récemment été contacté par un ancien combattant qui est un fidèle de nos séances. Il a envoyé une demande en mars pour obtenir une plaque oculuse anti-bruxisme. Il a reçu une demande de documents supplémentaires en juin. Il a téléchargé tout cela dans son compte Mon dossier d'ACC en juillet, puis on lui a dit qu'il devait attendre 33 semaines pour obtenir une réponse. Je pense que c'est un exemple assez clair de ce qui continue de se produire.

Vous avez notamment recommandé de véritablement informer les anciens combattants au sujet des temps d'attente. Je me demande ce que cela signifie. Étant donné que je ne connais pas tous leurs systèmes, que doivent-ils faire pour améliorer la situation afin que les anciens combattants obtiennent l'information voulue et que les délais d'attente soient plus courts? Il semble insensé qu'ils attendent aussi longtemps pour quelque chose d'aussi simple.

• (1610)

Mme Karen Hogan: Je vous entends parler des délais d'attente. Pour ce qui est de la communication d'informations claires, je suppose qu'il faudrait clairement expliquer à ACC que le site Web devrait indiquer que la norme de service est de 16 semaines et que le décompte débute à partir du dépôt d'une demande correctement remplie, soit dans 18 % des cas. Il faut faire très attention à cela.

Une demande n'est complète qu'une fois que tous ces échanges ont eu lieu avec l'ancien combattant. Je comprends qu'un ancien combattant puisse penser qu'il a envoyé une demande complète en mars tandis que ce n'est pas le cas s'il doit encore se débattre pour obtenir des renseignements supplémentaires. Le chronomètre est déclenché dès que la demande est prise en compte si elle est bien remplie. Je pense qu'il s'agit notamment de préciser aux anciens combattants quand le processus débute et quand les attentes prennent naissance.

Ensuite, tout doit aboutir en même temps. Il peut être décidé que le sinistre est couvert, mais il faudra ensuite procéder à une évaluation de la gravité pour déterminer le montant à verser. Le chrono-

mètre s'arrête à partir du moment où la décision est prise, mais s'ajoute ensuite l'attente nécessaire à l'établissement de la gravité du cas, puis au traitement du paiement à l'ancien combattant.

Je pense qu'une certaine transparence à cet égard aide à niveler les attentes établies pour les anciens combattants.

Il s'agit ensuite de déterminer où se situent tous les goulots d'étranglement et de s'y attaquer réellement. C'est ce que nous avons constaté. Le ministère n'a pas cette information. Il n'est pas en mesure de dire où en est le processus ni pour quelle raison, et il est donc incapable de vraiment cibler des mesures pour réduire les temps de traitement.

Mme Rachel Blaney: Eh bien, je vous remercie d'avoir soulevé le sujet des données et de leur importance. J'ai trouvé cela très intéressant. J'ai déjà entendu parler par ailleurs du fait que nous avons déjà essayé de cerner des problèmes, mais que les données et la façon dont elles sont recueillies nous donnent rarement l'occasion, à nous députés ou à nos électeurs, de comprendre la situation. C'est incroyablement frustrant.

Vous avez formulé des recommandations au sujet des données. J'essaie simplement de comprendre le processus. Tout à l'heure, vous avez dit qu'il faut laisser un peu de temps au ministère pour cerner la situation et mettre les solutions en œuvre, mais selon quel processus? Y a-t-il une forme quelconque de reddition de comptes, de sorte que nous puissions demander au gouvernement de régler rapidement ces problèmes plutôt que d'attendre, peut-être, sept ans de plus?

Mme Karen Hogan: Il se trouve que nous avons produit un rapport en 2014 sur les demandes de soins en santé mentale des anciens combattants. Dans ce rapport, nous avons recommandé que le ministère se penche sur les causes des retards et qu'il mette en œuvre des mesures pour y remédier. Je ne suis pas certaine qu'il se soit attaqué à la première partie consistant à déterminer ce qui cause les retards, soit de disposer d'un meilleur système de gestion des cas. Et des systèmes, il n'en manque pas, car il existe bien des façons de gérer les données pour suivre le temps que prend la gestion d'un dossier dans telle ou telle région.

Nous avons une pièce en dossier qui porte sur la façon dont le ministère a commencé à faire le suivi de l'information, ce qui est nouveau. Il n'en faisait pas dans le passé. Il est maintenant en mesure de suivre le temps nécessaire au traitement d'un dossier à partir du moment où il est déclaré complet et avant qu'il ne soit transmis à un intervenant expert. C'est important d'avoir cette information, car en cas de goulot d'étranglement ou de retard, il devient alors possible d'appliquer certaines mesures pour régler le problème.

Il s'agit de suivre régulièrement les dossiers, mais aussi de le faire de la bonne façon. Au titre des problèmes de qualité des données, nous avons par exemple remarqué que la date d'ouverture d'un fichier remontait à il y a 10 ans. En réponse à nos questions, on nous a dit que c'était une coquille et qu'il fallait corriger l'information. On parle donc de problèmes de ressources humaines, mais aussi de choix des systèmes qui doivent permettre de suivre toutes les étapes d'une demande.

Mme Rachel Blaney: C'est très intéressant. Ce qui ressort très clairement, je crois, c'est qu'il ne semble pas y avoir de double surveillance, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de contrôle de la qualité pour s'assurer que la date indiquée n'est pas celle d'il y a 10 ans.

Mme Karen Hogan: Oui.

Je pense que c'est la raison pour laquelle nous nous sommes retrouvés avec des médianes plutôt que des moyennes, n'est-ce pas? Il y a eu des aberrations, de sorte que si nous avions utilisé une moyenne, cela aurait vraiment faussé les résultats. Nous avons dû calculer la médiane, et même si c'est un concept plus difficile à comprendre, des problèmes de qualité des données nous ont obligés à emprunter cette voie.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Le président: Merci. Passons maintenant au deuxième tour.

Nous allons commencer par M. Frank Caputo. Vous avez cinq minutes.

M. Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, madame la vérificatrice générale, d'être parmi nous, et merci aux membres du personnel.

J'ai examiné ce rapport avec intérêt. J'ai été enseignant, et à l'examen de ce résultat, je pense que nous pouvons tous convenir que ce rapport revient à décerner une note éliminatoire. Il semble que nous ne soyons pas rendus là où nous devrions être, et les sept dernières années, depuis 2015, ne nous ont pas vraiment permis d'y parvenir.

J'ai essayé de trouver quelque chose de positif dans ce rapport, et je suppose que vous seriez d'accord pour dire qu'il n'y a pas grand-chose de positif à tirer de tout cela. Est-ce exact?

• (1615)

Mme Karen Hogan: Je dirais que le gouvernement n'a pas tenu la promesse qu'il a faite aux anciens combattants, à savoir qu'il prendrait soin d'eux s'ils étaient blessés pendant qu'ils protégeaient et servaient notre pays.

M. Frank Caputo: Oui, et c'est une promesse sacro-sainte. À mon avis, c'est la promesse la plus fondamentale qui soit. Non seulement votre rapport indique que le gouvernement n'a pas tenu sa promesse, mais c'est un problème récurrent.

Ce que je comprends à la lecture de votre rapport, c'est qu'il n'y a pas vraiment d'échéance tangible à laquelle cette promesse pourrait être tenue. N'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Je pense qu'il y a eu beaucoup d'actions qui ont visé à essayer d'améliorer la situation et à tenir cette promesse, mais non, le gouvernement n'a pas été en mesure de le faire pendant la période de notre audit.

M. Frank Caputo: Je crois que 138 millions de dollars ont été dépensés pour régler l'arriéré, mais cela fait sept ans que la norme de service n'a pas été respectée.

Est-ce exact? Est-ce conforme à vos conclusions?

Mme Karen Hogan: Je suis désolée, mais je ne sais pas d'où vient ce chiffre de 138 millions de dollars.

M. Frank Caputo: C'est une annonce récente du gouvernement.

Mme Karen Hogan: S'il s'agit d'une annonce récente, je m'en remets à vous pour ce qui est du montant.

M. Frank Caputo: D'accord. En fin de compte, les employés s'occupent de l'arriéré, et ces employés sont temporaires. N'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Environ la moitié des employés de l'unité qui répond à la demande sont temporaires, oui.

M. Frank Caputo: D'accord. Bien sûr, quand on est un employé temporaire, on veut avoir un emploi permanent. C'est assez évident. N'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Je pense que la plupart des gens préféreraient un emploi permanent. Certaines personnes aiment peut-être occuper un poste temporaire.

Cependant, dans ce cas-ci, je pense que des gens sont partis pour occuper des postes plus permanents au sein de la fonction publique fédérale.

M. Frank Caputo: D'accord, donc le cycle se répète, parce le ministère forme des gens qui, peu après, partent pour aller travailler ailleurs. L'arriéré ne peut pas vraiment être réglé parce qu'un contrat de travail permanent est beaucoup plus attrayant qu'un contrat temporaire. Voyez-vous ce que je veux dire?

Mme Karen Hogan: Oui, absolument. Vous soulevez un excellent point.

L'intégration d'un nouvel employé exige du temps, des efforts et de l'argent. La formation doit lui permettre de devenir vraiment efficace dans son travail. Cela coûte cher si vous perdez des gens parce qu'ils n'occupent pas des postes permanents.

M. Frank Caputo: C'est exact.

Maintenant, d'après ce que vous avez vu, aurait-il été plus prudent d'embaucher ces gens de façon permanente plutôt que temporaire, en tenant simplement compte du fait que la fonction publique fédérale est touchée par les départs et ce genre de choses?

Mme Karen Hogan: L'une de nos recommandations était de trouver une solution durable de dotation en personnel à long terme ainsi qu'un plan de dotation. Je pense qu'une grande partie du financement permanent a été fournie pour régler l'arriéré. À mon avis, ce n'était qu'une partie du problème.

Le problème est que cela fait sept ans que l'organisation n'a pas été en mesure de respecter sa norme de service, alors il ne s'agit pas seulement de s'attaquer à l'arriéré. Cela nécessite peut-être une dotation en personnel permanente, mais il faut une solution à long terme plus durable pour répondre à la demande en général, en plus de régler l'arriéré.

M. Frank Caputo: Eh bien, lorsque nous parlons d'une demande durable et à long terme, il est évident que c'est là que se trouvent les besoins s'agissant de la GRC, des femmes ainsi que des francophones. Qu'en pensez-vous?

Mme Karen Hogan: Je pense que tous les anciens combattants attendent 39 semaines, ce qui est beaucoup plus long que la norme de service. Ensuite, il y a des sous-groupes qui attendent encore plus longtemps. Je pense que la demande concerne tous les anciens combattants, mais oui, il y a une nécessité particulière s'agissant des femmes, des francophones et des anciens membres de la GRC.

Le président: Il vous reste 15 secondes.

M. Frank Caputo: D'accord.

Y a-t-il quelque chose de positif que vous pouvez mettre en avant? La seule chose que j'ai pu voir figure au paragraphe 2.39, et même là, il est dit que les données étaient trop « mauvaises ». Lorsque je lis ce rapport, je ne vois rien de positif à signaler, et c'est décourageant.

Je vais m'arrêter là.

• (1620)

Mme Karen Hogan: Eh bien, je pense que nous avons vu des améliorations ici et là. Je ne crois pas que le ministère sache pour quoi ces améliorations sont survenues, mais je pense que, dans l'ensemble, 39 semaines d'attente pour les anciens combattants c'est beaucoup trop long.

M. Frank Caputo: Je suis d'accord. C'est beaucoup trop long.

Merci.

Le président: Merci, madame Hogan, et merci, monsieur Caputo.

C'est maintenant au tour de M. Churence Rogers, pour cinq minutes. Allez-y.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à nos témoins. Je suis heureux que vous soyez ici aujourd'hui. Je vous remercie de votre rapport.

J'ai conscience, bien sûr, que votre rapport remonte loin, du 1^{er} avril au 30 septembre 2020. Je regarde certains des chiffres qui ont été donnés au Comité, par le ministre et d'autres, lorsque certaines de ces questions leur ont été posées.

Vous parlez sans cesse d'une période de sept ans. Cela correspond-il à la dernière fois qu'un audit a été fait? Que s'est-il passé auparavant? Y avait-il des problèmes avant cette période de sept ans? Est-ce systémique depuis plus longtemps?

Mme Karen Hogan: Monsieur le président, je veux apporter une précision. Notre période d'audit a pris fin le 30 septembre 2021. C'est simplement pour qu'il soit clair que la période s'est étendue jusqu'à 2021, et non 2020, comme l'a dit le député.

Nous avons fait une vérification en 2014. L'ombudsman a effectué une vérification en 2018. Lorsque nous avons regardé à quand remontait la dernière fois où la norme de service avait été respectée — c'est-à-dire 16 semaines dans 80 % des cas —, cela faisait sept ans que le ministère n'avait pas été en mesure de démontrer qu'il respectait la norme de service publiée.

M. Churence Rogers: Merci.

J'ai posé cette question parce que je me demande si vous savez ce qui se passe aujourd'hui à Anciens Combattants, depuis que votre rapport a été déposé, car depuis 2020, il y a eu un investissement de 340 millions de dollars ainsi que les 140 millions de dollars dont mon collègue a parlé plus tôt. Avez-vous connaissance de cet investissement et savez-vous s'il a permis des améliorations au ministère des Anciens Combattants? Ce genre d'investissement est-il susceptible de faire une grande différence?

M. Martin Dompierre: Pour revenir au rapport, au paragraphe 2.38, nous parlons de 16 initiatives qui ont été lancées par ACC afin d'améliorer les délais de traitement et la qualité des données. En ce qui concerne le nombre d'initiatives que le ministère présente, qu'il a présentées ou, du moins, sur lesquelles il va de l'avant, le processus de mise en œuvre de ces résultats n'est pas terminé. Selon le ministère, tout cela sera finalisé en 2024.

Nous avons vu des initiatives visant à améliorer les choses, mais dans le cadre de notre audit, nous n'avons pas été en mesure d'examiner précisément les résultats de ces initiatives.

M. Churence Rogers: Je comprends cela. Je crois que vous avez parlé du départ de 43 employés.

M. Martin Dompierre: Oui.

M. Churence Rogers: Lorsque j'entends ces chiffres, je pense à ce que nous avons vécu pendant la pandémie, qui a eu une incidence sur les opérations gouvernementales.

À votre avis, sommes-nous sur la bonne voie pour régler ces arriérés? Personne n'est satisfait de la situation. De toute évidence, nous devons mieux prendre soin de nos anciens combattants. Pensez-vous que nous nous rapprochons de l'objectif du respect des délais et des normes?

Mme Karen Hogan: L'une des principales constatations de notre audit, c'est qu'en raison de la mauvaise gestion des dossiers et de l'absence de cibles traçables pour les initiatives que nous avons mentionnées, ni notre bureau ni le ministère n'ont pu démontrer que ces initiatives amélioreraient les choses. Ce que nous constatons, c'est qu'il n'y a pas vraiment eu d'amélioration s'agissant des temps d'attente.

Je comprends que l'élimination des dossiers en attente constitue une amélioration, car tout dossier traité ou tout ancien combattant qui reçoit une communication au sujet de ses prestations constitue une amélioration. Cependant, cela ne s'attaque pas à la cause profonde. Il faut beaucoup plus de temps que la norme de service, à l'heure actuelle, pour obtenir un avis au sujet d'un dossier. Je ne peux pas vous dire si, d'après notre vérification... Les choses ne semblent pas aller dans la bonne direction, mais mes observations ne vont pas au-delà de septembre 2021.

• (1625)

M. Churence Rogers: Des membres de ma famille sont dans l'armée. J'espère qu'une fois qu'ils seront en mesure de prendre leur retraite et qu'ils auront besoin de services, ils pourront les obtenir en temps opportun. Nous sommes tous directement concernés par tous les anciens combattants qui ont servi dans l'armée, dans la GRC et ainsi de suite. Nous espérons être sur la bonne voie pour régler certains de ces problèmes.

Pensez-vous que des investissements plus importants de la part du gouvernement pourraient être utiles?

Mme Karen Hogan: Je ne suis pas le premier à vous dire que je ne pense pas que l'argent soit toujours la solution à un problème. Dans le cas présent, un financement stable pour le personnel permanent afin d'aider à faire face à l'augmentation du volume est une solution.

M. Churence Rogers: Je partage votre avis sur ce point.

Mon temps est-il écoulé?

Le président: En effet.

[Français]

Il y aura maintenant deux courtes interventions de deux minutes et demie.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

M. Luc Desilets: Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Hogan, croyez-vous que le délai de 16 semaines est une cible atteignable?

Mme Karen Hogan: Après cette année, n'importe qui pourrait dire que ce n'est pas atteignable, compte tenu des processus qui sont en place en ce moment.

M. Luc Desilets: Nous revenons donc au fait qu'il s'agit peut-être d'un problème structurel.

Je crois, comme vous, que l'argent ne règle pas tout, mais il y a quelque chose dans le système qui ne fonctionne pas, puisque le problème dure depuis sept ans.

Qu'en pensez-vous?

Mme Karen Hogan: La révision de la cible est une recommandation qu'Anciens Combattants Canada avait reçue dans le cadre d'un examen externe. Le ministère a décidé de ne pas réviser la cible ou de la diviser en deux cibles, en en établissant une pour les rapports initiaux, par exemple, pour que ce soit plus transparent et clair pour les anciens combattants.

Il a rejeté cette recommandation, parce qu'il croyait que ses initiatives allaient améliorer le traitement des dossiers.

M. Luc Desilets: Je comprends.

Nous savons tous que le temps commence à être compté à partir du moment où la demande est complète, mais avez-vous une idée du temps médian que les vétérans attendent à partir du dépôt de leur demande?

Mme Karen Hogan: Cela dépend de plusieurs facteurs. Il arrive que l'ancien combattant n'ait pas fourni tous les renseignements nécessaires, ce qui mène à plusieurs échanges avec le ministère.

Il y a aussi toute l'information médicale qui doit être reçue des ministères. Tout cela allonge certainement le temps d'attente.

M. Luc Desilets: S'agit-il de semaines ou de mois?

Mme Karen Hogan: Dans notre rapport, au paragraphe 2.18, je crois qu'il est question d'environ 22 semaines.

Mme Isabelle Marsolais: Il s'agit là du temps compris entre le moment où on reçoit la demande et le moment où la demande est complète.

Pour ce qui est du temps d'attente supplémentaire dans les cas où l'on constate qu'il manque des renseignements à la réception de la demande, cela devrait être la différence entre 48 semaines et 39 semaines, soit environ 9 ou 10 semaines.

M. Luc Desilets: Cela représente donc un délai d'attente de deux mois et demi, qui s'ajoute aux retards qui surviennent dans le traitement des demandes.

N'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Effectivement, je pense qu'il s'agissait d'un temps médian de neuf semaines d'attente de plus.

M. Luc Desilets: D'accord.

Je vous remercie beaucoup.

Le président: Je vous remercie, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'invite maintenant Mme Rachel Blaney à prendre la parole pour deux minutes et demie.

Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Cela me rappelle ce qui s'est passé il y a quelques années. Le directeur parlementaire du budget, bien sûr, a produit un rapport. Il a notamment indiqué que pour commencer à s'attaquer à ces problèmes de façon significative — l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité, en particulier —, il faudrait embaucher un

nombre important de personnes. Compte tenu du temps que cela prenait, c'était la seule façon d'aller de l'avant.

On s'est demandé combien de personnes étaient embauchées temporairement. Nous avons entendu des témoignages selon lesquels, parce que les gens sont embauchés temporairement, certains d'entre eux trouvent un emploi permanent dans d'autres ministères du gouvernement et ne restent donc pas. Nous savons qu'il faut du temps pour former les gens afin qu'ils soient pleinement efficaces.

Vous avez également mentionné dans le rapport qu'il n'y a pas de plan d'embauche à long terme, ce qui, nous le savons, préoccupe tout le monde au Canada et dans le monde entier. Nous avons vraiment de la difficulté à trouver des gens.

Vous avez mentionné à quelques reprises le besoin d'une certaine permanence et d'un financement stable pour soutenir ces effectifs permanents.

Compte tenu de ces deux éléments, est-ce qu'on s'inquiète du fait que les employés temporaires ne savent pas qu'ils vont pouvoir rester et que par conséquent ils partent et qu'il faut alors continuer à former de nouvelles recrues? Par ailleurs, le ministère recueille-t-il des données pour savoir si les gens sont embauchés temporairement, puis s'ils partent? Est-ce que cela est enregistré?

• (1630)

Mme Karen Hogan: Comme l'a dit Martin, nous indiquons dans un paragraphe du rapport que le ministère a estimé que, lorsque 43 personnes sont parties sur une certaine période, cela a eu pour conséquence qu'environ 5 000 demandes n'ont pas pu être traitées. Le départ de ces employés temporaires a eu des répercussions très claires.

Le ministère doit bien évaluer le personnel permanent dont il a besoin. Il est probable qu'il faille des employés temporaires pour faire face aux périodes de pointe et aux arriérés, mais il est clair qu'il faut une main-d'œuvre plus permanente et plus stable. Sur une période de cinq ans, la demande a augmenté de près de 75 %. La réalité, c'est qu'il y a simplement plus de demande. La dotation en personnel doit correspondre à cela.

Mme Rachel Blaney: C'est logique. Si cela fait sept ans que le ministère n'a pas atteint sa norme de service, ce serait peut-être essentiel pour aller de l'avant.

Le président: Merci beaucoup, madame Blaney.

J'invite maintenant Mme Cathay Wagantall à prendre la parole pour cinq minutes. Allez-y.

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

Je vous suis vraiment reconnaissante d'être ici et de nous avoir donné l'occasion d'examiner ce rapport. Je voudrais être positive et dire qu'on peut régler cela, mais sept ans, c'est très décourageant.

J'aimerais parler du paragraphe 2.20 de votre rapport d'audit. En 2014, vous avez publié un rapport d'audit intitulé *Les services de santé mentale pour les vétérans*. Vous y indiquiez qu'au cours d'une période d'un an, 75 % des décisions concernant les premières demandes pour des problèmes de santé mentale avaient été prises dans les 16 semaines. En ce qui concerne la vérification actuelle — qui s'étend également sur une période d'un an, d'octobre 2020 au 30 septembre 2021 —, vous avez constaté qu'environ 41 % des décisions relatives aux premières demandes liées à des problèmes de santé mentale ont été traitées dans les 16 semaines.

Je comprends ce que vous dites. Pour être parfaitement juste, deux fois plus de demandes ont été traitées, mais le nombre de demandes était trois fois plus élevé. Il s'agit — je crois — du fait que l'Afghanistan, en 2014, n'était plus un théâtre d'opérations, et que les anciens combattants sortaient du système après 14 ans. Nous savons, d'après ce que nous entendons au Comité, qu'il faut quelques années à ceux qui quittent les forces armées et deviennent des anciens combattants pour décider qu'ils vont s'occuper de ces problèmes.

Je vois la réalité de la situation. Cependant, c'est là où nous en sommes maintenant, et les chiffres continuent d'augmenter, alors on n'a pas eu la prouesse de mesurer la situation à laquelle il faudrait faire face lorsque la nouvelle génération d'anciens combattants se présenterait.

D'après ce que vous dites, il est très clair que le financement temporaire doit être permanent. Les employés temporaires... Nous avons besoin de plus d'employés permanents. C'est un travail très difficile, il faut tenir compte des attentes des personnes qui essaient de répondre aux besoins des anciens combattants, et c'est une tâche très complexe.

Vous dites également que le système de données est faible. Votre recommandation 2.52 souligne que le ministère des Anciens Combattants avait indiqué qu'il y travaillait. Il a réalisé en 2019 qu'il y avait un problème de mise en œuvre. Le système en était à ses débuts, ce qui veut dire, je crois, qu'il ne fonctionnait pas encore très bien. Il a également indiqué qu'il changeait de plateforme et que le déclassement de l'ancienne plateforme aura lieu dans environ cinq ans. Ce problème ne va pas être facile à résoudre.

J'aimerais vous faire part d'une chose, puis entendre vos commentaires.

La période concernée par ce rapport prend fin en septembre 2021, et nous savons maintenant qu'en avril 2022, le ministère a instauré une nouvelle politique visant à accorder du financement pour les services de santé mentale sur demande. Autrement dit, laissons de côté la paperasse et envoyons l'argent là où il sera utile. La santé mentale est le point de départ d'un grand nombre de problèmes auxquels nos anciens combattants sont confrontés. Ils nous ont donc demandé de fournir le financement sur demande et de régler les formalités administratives par la suite.

Cela va donner l'impression qu'il y a une amélioration de la rapidité du traitement, parce qu'il n'y a aucune attente. Cependant, je me réjouis de cette mesure et je me demande ce que vous pensez de l'examen de tous ces différents types de services dont ont besoin les anciens combattants.

Le moment est-il venu de dire : « Écoutez, pour chaque demande reçue, nous devrions faire confiance à nos anciens combattants s'agissant de leur état. Il faut s'attaquer à cet arriéré, embaucher des gens qui serviront à long terme et réaliser les gains d'efficacité nécessaires pour bien servir nos anciens combattants? »

• (1635)

Mme Karen Hogan: Il y a dans votre question beaucoup de choses que j'aimerais aborder, mais j'aimerais commencer par le paragraphe 2.20. C'est exactement la raison pour laquelle nous avons indiqué le nombre de dossiers. Nous cherchions un résultat positif antérieur, et j'ai dit qu'il y avait des améliorations. Ce qui est positif, c'est que, oui, davantage de dossiers ont été traités, mais il y a

eu une si forte augmentation de la demande que cela a également augmenté l'arriéré.

Dans notre rapport, nous avons reconnu que le ministère possède de l'information sur les différents types de problèmes de santé qui sont habituellement validés, suite à quoi le financement est accordé. Pour ce qui est de la santé mentale, je crois que c'est une question qui a été soulevée, et le ministère sait qu'une part importante des demandes de prestations sont acceptées. C'est une solution pour que les anciens combattants aient accès au financement plus rapidement, car les longs temps d'attente ont une incidence directe sur leur bien-être.

Mme Cathay Wagantall: Exactement. Le traumatisme du sanctuaire est énorme.

Le président: Nous passons maintenant à Mme Rechie Valdez, pour cinq minutes, je vous en prie.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Je tiens à remercier la vérificatrice générale et son équipe de leur travail acharné dans la production de ce rapport et de l'avoir fourni au Comité aujourd'hui.

Je veux simplement apporter une précision. Le rapport dit : « Nous avons analysé les dossiers pour lesquels une décision avait été rendue au cours de la période de 18 mois allant du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2021. »

Est-ce exact? S'agit-il de la période concernée par votre rapport d'audit?

M. Martin Dompierre: Oui, c'est la période sur laquelle a porté notre audit.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Pouvez-vous préciser la date à laquelle vous avez effectué l'analyse? Je veux dire, avez-vous extrait des dossiers de cette période, ou faisiez-vous l'analyse en temps réel pendant cette période?

Mme Karen Hogan: Nous avons eu un accès complet à la base de données. Notre travail d'audit a commencé après cette période. Nous avons recueilli des données jusqu'au 31 janvier 2022, pour la période du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2021.

Mme Rechie Valdez: Je pose la question, car lorsque je pense au 1^{er} avril, cela me rappelle que j'étais sur le point de lancer quelque chose sur lequel je travaillais. En mars, ma fille était censée commencer la maternelle. La pandémie l'en a empêchée. Je réfléchis à cette période, car j'ai parlé à de nombreuses organisations de Mississauga—Streetsville qui ont éprouvé des difficultés à ce moment-là. Nos vies ont été complètement bouleversées. Cela me rappelle de très mauvais souvenirs.

Nous nous souvenons tous de cette période pendant laquelle vous étiez en train d'observer l'équipe, et nous imaginons ce qu'elle a dû traverser, pendant un confinement, pour essayer de gérer les pénuries de personnel, nous savons tous ce que c'était. Ce fut une expérience difficile.

Je regarde vos données. Elles en disent long, n'est-ce pas?

Que pouvez-vous dire au sujet du processus d'examen de ces dossiers? Pendant cette période, vous avez posé des questions au sujet de ce que le personnel a vécu, parce que vous deviez effectuer des observations sur le moment, mais vous vous êtes également penchés sur une période très difficile de notre pandémie.

Mme Karen Hogan: Je crois que nous avons vu une amélioration du nombre de demandes traitées pendant cette période, pendant la pandémie, en partie parce qu'il y a eu une diminution du nombre de demandes soumises. Nous nous sommes demandé s'il y avait une réduction, mais nous avons constaté une amélioration dans le traitement et la clôture des demandes au début de la pandémie.

Je vous renvoie à la pièce 2.4. Nous avons divisé notre période de données de 18 mois en segments de 6 mois. Nous avons examiné les six premiers mois, du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2020. Nous avons fait la même chose pour 2021, juste pour voir s'il y avait une amélioration. Nous avons constaté, si vous regardez la médiane, que les choses se sont beaucoup améliorées. Avec la diminution du nombre de dossiers, la durée maximum s'est encore allongée. Il y a eu une certaine amélioration, mais d'autres dossiers ont vu leur délai de traitement s'allonger.

Il était vraiment difficile de savoir si c'était une question de temps, de données ou de demandes. Il faut mieux maîtriser l'information et savoir où se trouvent les goulots d'étranglement.

• (1640)

Mme Rechie Valdez: Merci. J'aimerais simplement faire un commentaire. Les recommandations que vous avez faites au sujet des données... Évidemment, lorsque nous avons de meilleures données, il est plus facile pour vous de mesurer les niveaux de service, etc. Je comprends vos recommandations à ce sujet.

Vous avez suggéré qu'ACC et la GRC collaborent plus étroitement. Pouvez-vous préciser de quelle façon ils pourraient faire mieux? Vous en avez parlé un peu, mais pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

Mme Karen Hogan: Absolument. Il y a deux domaines. Il s'agit d'abord de la mise en commun des renseignements médicaux, qui doit se faire plus rapidement. Il y a des normes de service, mais il arrive souvent qu'elles ne soient pas respectées dans l'échange de renseignements médicaux. C'est vraiment une étape clé pour parvenir au point où vous déclarez qu'une demande est complète et que vous pouvez commencer à la traiter.

Le deuxième aspect concerne le financement, parce que le ministère des Anciens Combattants reçoit des fonds de la GRC pour traiter les demandes de la GRC. Il a mis en place une unité spécialisée pour traiter uniquement les demandes de la GRC, mais elle n'a tout simplement pas été en mesure de répondre à la demande.

Le ministère des Anciens Combattants et la GRC doivent mieux travailler ensemble pour obtenir le bon financement et comprendre le volume de demandes qui s'en vient, afin d'obtenir des progrès en matière de respect des normes de service.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Le président: Merci, madame Valdez, et merci, madame Hogan.

Nous allons maintenant passer à une autre série de questions.

J'invite Mme Anna Roberts à prendre la parole pour cinq minutes. Je vous en prie.

Mme Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup pour tout le travail que vous avez fait.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, j'aimerais vous souhaiter à tous une bonne Action de grâce. C'est un moment de l'année qui

me porte à la réflexion. Je me demande notamment comment protéger les gens qui nous protègent.

Récemment, j'ai eu le plaisir de rencontrer de nombreux anciens combattants qui m'ont raconté leur histoire, et je peux vous dire que c'était très émouvant. Tout le monde était très ému.

L'une des choses qu'ils ont mentionnées, c'est qu'ils estimaient que le Canada les avait laissés tomber, qu'il n'y avait pas de soutien pour eux. Dès qu'ils ont quitté leur poste, ils ont été abandonnés.

J'ai longuement discuté avec un homme en particulier et en privé. J'ai promis de ne pas citer son nom. Je vais respecter sa demande d'anonymat. Il était sous surveillance pour risque de suicide. Son ami n'a pas eu autant de chance; il a attendu 17 mois, puis il a abandonné.

La personne dont je parle a été encouragée à ne pas abandonner. Il a décidé de demander de l'aide privée, ce qu'il a fait. Grâce à la générosité de la collectivité, ils ont pu recueillir des fonds pour l'envoyer dans un programme qui l'a aidé à comprendre que sa vie était valorisée.

Voici ma question. Cela fait sept ans. Si nous allons à l'hôpital et que nous sommes en danger, j'aime à croire que nous obtiendrons une attention immédiate. Pensez-vous qu'en continuant...? Cela revient à faire la même chose encore et encore et s'attendre à un résultat différent. Nous ne comprenons pas. Nous avons financé. Nous leur avons donné de l'argent. Il n'y a pas de reddition de comptes, d'après ce que je peux voir dans ce rapport, qui nous aide à comprendre ce que nous devons faire pour changer les choses. Comment pouvons-nous changer les choses pour que nous puissions encourager ces anciens combattants à croire que nous ne les abandonnons pas?

Mme Karen Hogan: Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, il s'agit d'une conséquence réelle de l'important retard dans l'acheminement des prestations aux vétérans. Ils perçoivent cela comme un manque de respect pour leur service et, malheureusement, il y a des conséquences terribles, comme vous l'avez souligné.

Que peut faire le ministère différemment? Je suis d'accord avec vous. Je suis un ardent défenseur de... On ne peut pas continuer à répéter la même chose en espérant que le résultat sera différent, alors il s'agit vraiment de faire quelque chose différemment.

Le ministère a lancé, comme nous l'avons mentionné, 16 initiatives pour essayer d'améliorer le traitement des demandes. Il a fixé des objectifs pour deux d'entre elles. Vous assurez le suivi. Vous mesurez seulement ce que vous voulez contrôler. Si vous n'établissez pas de cibles, vous ne saurez pas si vous atteignez les objectifs que vous vous êtes fixés. Je crois vraiment qu'il s'agit de faire les choses différemment.

Je ne peux pas dire au ministère comment il doit fonctionner au jour le jour, mais il est clair que quelque chose doit être amélioré, et je ne crois pas qu'il s'agisse simplement de changer la norme de service. Je pense qu'il s'agit de cerner les problèmes et de les aborder un à la fois pour y arriver.

Un autre député a mentionné une solution possible, mais je ne suis pas un professionnel de la santé et je n'ai pas tous les renseignements dont dispose le ministère. Ils doivent vraiment s'asseoir et trouver des solutions créatives, peut-être originales, au lieu de répéter les mêmes choses.

• (1645)

Mme Anna Roberts: J'essaie d'aller au-delà de ma partialité envers le secteur privé, où j'ai travaillé. Si on me donnait un budget, mon patron s'attendait à des résultats. Pour prouver mes résultats, il me fallait des données. Il aurait également fallu qu'un observateur indépendant surveille mon rendement. Pensez-vous qu'il serait utile qu'on analyse l'arriéré sur une base plus régulière, afin que cette situation ne se reproduise plus?

Mme Karen Hogan: Je suis tout à fait d'accord avec vous quant aux données. Elles sont nécessaires. Il faut des données désagrégées — on pourrait apporter des améliorations là aussi — pour aider à cerner les secteurs à cibler et appuyer différentes approches.

Pour ce qui est d'une surveillance indépendante, chaque ministère dispose d'un service de vérification interne auquel il peut se tourner, et chaque ministère devrait pouvoir obtenir cette aide externe s'il en a besoin.

À mon avis, l'organisation devrait explorer de nombreuses possibilités à cet égard.

Mme Anna Roberts: Si nous...

Le président: Je suis désolé, madame Roberts, votre temps est écoulé.

Mme Anna Roberts: Oh. Je n'ai pas vu le carton rouge. Je suis désolé. Je devrais être plus attentive. Je m'excuse.

Le président: M. Tolmie me regardait autrefois pour voir si je l'utilisais.

Des députés: Oh, oh!

Le président: J'invite M. Sean Casey à prendre la parole pour cinq minutes.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

La période d'audit pour cette étude était de 18 mois, et elle a pris fin en septembre 2021. Est-ce exact? Tout ce qui figure dans le rapport est essentiellement un aperçu d'il y a un an.

Mme Karen Hogan: Absolument. Chaque audit doit prendre fin à un moment donné. C'est à ce moment-là que nous l'avons terminé.

M. Sean Casey: Oui. Je ne dis pas du tout que c'est une faiblesse. Je comprends.

Tous les investissements qui ont été faits, toutes les embauches qui ont été faites, tous les changements dans la pratique, toute réduction de l'arriéré au cours de la dernière année n'ont pas fait l'objet de votre audit.

Mme Karen Hogan: Non. Ma période d'audit a pris fin le 30 septembre 2021.

M. Sean Casey: D'accord.

À la page 6, vous indiquez que la norme de service « n'a pas été respectée depuis sept ans ». Si nous remontons sept ans en arrière, à partir de la fin de la période d'audit en septembre 2021, puis-je conclure que la dernière fois que la norme de service a été respectée était au cours de l'exercice 2014?

Mme Karen Hogan: Je dirais que c'est probablement exact. Nous recueillons des preuves jusqu'au 31 janvier 2022, alors cela prend quelques mois environ; je ne connais pas la date exacte à laquelle il faudrait remonter pour atteindre le seuil de sept ans.

M. Sean Casey: D'accord.

Je vous ai entendu dire plus tôt que l'une des clés pour améliorer le rendement au ministère serait d'avoir plus de gens à temps plein. Est-ce exact?

Mme Karen Hogan: Je crois qu'une main-d'oeuvre stable et permanente aiderait à améliorer le traitement des demandes, oui.

M. Sean Casey: L'inverse serait-il également vrai? Si l'on décidait de réduire les effectifs, de congédier, de licencier, de mettre à pied des employés permanents à temps plein, cela nuirait-il au respect de la norme de service?

Mme Karen Hogan: Eh bien, je ne fais que présumer, mais si vous licenciez les employés permanents qui forment et intègrent vos employés temporaires, cela aura probablement une incidence énorme sur les délais de traitement, oui.

M. Sean Casey: Je ne pense pas qu'il soit nécessaire de le présumer. L'histoire nous l'a montré. Ce qu'on appelle le « plan d'action pour la réduction du déficit » a entraîné une réduction spectaculaire des effectifs de la fonction publique, y compris au ministère des Anciens Combattants. La réduction des effectifs était en fait plus importante dans la région de l'Atlantique, où bon nombre de ces demandes sont traitées. Nous voyons les résultats à partir de 2015, c'est-à-dire à partir du moment où l'impact de ces compressions importantes a commencé.

Passons à la page 7 et au point soulevé par Mme Wagantall. À la page 7, lorsque vous avez fait une comparaison avec 2014, c'est-à-dire à peu près au moment où le plan d'action pour la réduction du déficit touchait le ministère des Anciens Combattants, 2 160 décisions ont été prises au cours de la période de 16 semaines pour la santé mentale. Si j'ai bien compris, vous dites qu'en 2021, 3 802 décisions respectaient la norme de service.

Malgré les compressions draconiennes effectuées à l'époque, le nombre de demandes de règlement en santé mentale traitées conformément aux normes de service a augmenté de 76 % par rapport à 2014. Il est passé de 2 160 à 3 802. Est-ce exact?

• (1650)

Mme Karen Hogan: C'est exact. La première mention concerne notre audit précédent, puis il y a une augmentation de la demande et une augmentation du traitement, absolument— cependant, un grand nombre ne respecte pas la norme de service.

M. Sean Casey: Oui. Une quantité énorme de dossiers, beaucoup plus de dossiers, sont traités conformément à la norme de service. En tout, nous traitons un bien plus grand nombre de dossiers. D'après mes calculs, ce nombre a doublé, soit une augmentation de 221 %.

Mme Karen Hogan: Oui. Il ne s'agit que des dossiers de santé mentale.

M. Sean Casey: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Casey, et merci, madame Hogan.

[Français]

Il y aura encore deux courtes interventions, de deux minutes et demie chacune.

Nous commencerons par M. Luc Desilets.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

M. Luc Desilets: Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Casey, vous êtes un extraordinaire politicien. Je le dis sincèrement. J'espère un jour avoir votre doigté. Vous avez dit quelque chose qui m'a vivement interpellé.

Malgré tous ces chiffres, tous ces tableaux, tous ces rapports qui vont dans le même sens, cela fait sept ans que nous ne réussissons pas à atteindre nos cibles.

J'ai un tout petit souvenir qui me vient à l'esprit et qui date d'il y a deux semaines. Je suis allé aux funérailles d'un vétéran. J'ai parlé avec sa conjointe, qui avait le cœur en miettes. Je voulais simplement dire cela. Nous avons les chiffres. Nous allons encore en avoir d'autres. Je suis un éternel optimiste, mais il y a quelque chose qui ne fonctionne pas dans ce système.

Si après sept ans, nous ne sommes pas capables d'atteindre ces cibles, qui ne sont pas si extraordinaires que cela, c'est qu'il y a quelque chose qui ne tourne pas rond.

Je reviens à la dame, qui m'a dit que son défunt conjoint ne croyait plus au système, parce qu'il s'est senti rejeté par ses employeurs, par le gouvernement du Canada, par le ministère des Anciens Combattants. Je n'ai pas besoin de préciser qu'il s'est suicidé. Je ne voulais pas dramatiser les choses, mais vos propos m'ont galvanisé, monsieur Casey. C'est simplement ce message que je voulais transmettre.

Madame Hogan, étant donné qu'il reste peu de temps, auriez-vous une recommandation à faire au Comité? Je sais que vous en faites déjà beaucoup dans le rapport, qui est magnifique. Je vous en remercie encore.

Cependant, auriez-vous une recommandation que nous pourrions appliquer et qui pourrait nous aider à poursuivre nos objectifs?

Mme Karen Hogan: Je voudrais seulement dire que je suis attristée et frustrée par les résultats.

Nous avons effectivement constaté de l'amélioration. Le nombre de demandes traitées a augmenté. Je reviens toutefois sur le fait que le temps d'attente est inacceptable. Il est loin de ce qui est établi dans la norme de service.

Le gouvernement doit donc changer d'approche et améliorer le traitement des demandes. C'est effectivement une promesse non tenue à l'égard des anciens combattants.

M. Luc Desilets: Je vous remercie, madame Hogan.

J'ai terminé, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie, monsieur Desilets.

Madame Blaney, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

• (1655)

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup, monsieur le président. C'était une excellente intervention. Elle m'a vraiment ému. Je voulais simplement le dire. Je dirai aussi que l'interprète a été phénoménal dans l'interprétation de la passion. Ils ont fait un très bon travail en anglais pour vous, Luc.

L'une de mes questions concerne les demandeurs de la GRC. J'ai apprécié l'information que vous avez donnée, mais j'ai remarqué que pour les demandes de la GRC, les renseignements médicaux indiquaient qu'il s'agissait de 85 jours au cours de l'exercice 2020-2021 et de 35 jours au cours de l'exercice suivant. Pour

les Forces armées canadiennes, c'était 67 jours, puis 23 jours au cours de ces deux années. Je me demande si cela est directement lié au fait que nous vivions une pandémie, ou s'il y avait une explication à ces changements importants.

Mme Karen Hogan: Je crois que nous avons entendu dire que certains renseignements étaient attribuables à la pandémie, mais que le reste pourrait être attribuable à des retards dans l'obtention des dossiers ou au nombre de conditions au sujet desquelles on tente de recueillir des renseignements. De nombreux facteurs auraient pu contribuer au retard, mais la pandémie en était assurément un.

Mme Rachel Blaney: Nous avons aussi entendu dire que, dans l'ensemble, les vétérans de la GRC doivent attendre beaucoup plus longtemps que les autres vétérans. J'ai l'impression qu'on souhaite obtenir un meilleur contrat, et peut-être avoir suffisamment de personnel pour les appuyer. Je me demande si vous savez quelle est la différence. Où est-elle? Ce que j'entends constamment, c'est qu'il est presque impossible d'identifier ces goulots d'étranglement. Je m'interroge à ce sujet.

Mme Karen Hogan: Vous avez raison de dire que nous avons constaté que les vétérans de la GRC attendaient environ 38 % plus longtemps que les vétérans des Forces armées canadiennes. Nous pensons que l'une des raisons porte en partie sur le financement, mais encore une fois, il est très difficile de cerner exactement pourquoi il y a tant de goulots d'étranglement. L'information n'est pas là pour nous dire si la demande traîne quelque part plus longtemps ou si elle est bloquée à un autre endroit. Nous en sommes venus à la conclusion que cela pourrait être l'une des raisons pour lesquelles les vétérans de la GRC attendent plus longtemps.

Mme Rachel Blaney: Je ne cesse de penser à l'impact de ces goulots d'étranglement et à celui qu'ils ont ailleurs. Je pense au Tribunal des anciens combattants, révision et appel.

Je me demande simplement si vous avez une idée de l'endroit où cela reste bloqué. Qu'en est-il des autres endroits où les vétérans peuvent obtenir de l'aide? Cela doit aussi retarder leur accès à ces ressources.

Mme Karen Hogan: La majorité de nos statistiques concernent la première demande, mais oui, cela prend plus de temps si on demande une réévaluation ou si on tente de contester la décision. Nous n'avons pas approfondi cette question, mais je sais que l'ombudsman des vétérans en a parlé dans son rapport.

Le président: Merci, madame Hogan.

Nous passons maintenant à M. Fraser Tolmie, pour cinq minutes.

M. Fraser Tolmie: Merci, monsieur le président.

Vous me pardonnerez. Je suis également vétéran, alors ma passion pour ce rapport pourrait peut-être être exprimée comme une déception — non pas dans ce que vous avez produit, mais dans ce que vous avez révélé. Je partage les sentiments d'un certain nombre de personnes autour de cette table. Il semble que nous ayons reçu des rapports successifs, et le vôtre est la cerise sur le sundae.

Vous êtes aussi le dernier à nous donner cette information. Nous entendons constamment dire que le service ne fonctionne pas; comme député depuis seulement un an, il est très décevant d'entendre dire que le service ne fonctionne pas depuis sept ans.

Je reviens aux observations que vous avez faites dans votre rapport, où vous vous inquiétez des données. Lorsque je regarde cela, je me préoccupe de l'intégrité de la façon dont nous allons de l'avant. Comment traduire ce que vous dites au sujet de l'échec du service et comment régler le problème?

Nous pouvons injecter de l'argent, mais si nous ignorons quelles sont les principales causes de cet échec, nous continuerons à injecter de l'argent. Le ministre va nous dire que ce sera mieux, mais nous allons continuer à recevoir des rapports comme celui que vous venez de nous donner.

J'ai une question pour vous. Selon votre rapport, quel est l'échéancier — du début à la fin — pour clore un dossier?

• (1700)

Mme Karen Hogan: Tout d'abord, je tiens à vous remercier de votre service. Vous avez mentionné que vous êtes un vétéran, alors je pense qu'il est important de le faire.

Nous avons suivi les directives que le ministère suit. Nous exhortons le ministère à respecter son objectif déclaré. Pour le ministère, un dossier est complété une fois qu'il a toute l'information. Les dossiers sont fermés selon différents échéanciers, mais nous les fermons normalement lorsque le ministère le fait, c'est-à-dire lorsqu'une décision est rendue.

Comme tout le monde, quand on examine la situation de façon sensée... C'est pourquoi nous avons parlé de ce qui se passe avant que le dossier soit jugé complet et de ce qui se passe après qu'on ait rendu cette décision. Un vétéran considère cela comme le temps d'attente global, pas seulement le temps d'attente que le ministère mesure. C'est pourquoi nous avons estimé qu'il était important de parler du début et de la fin.

M. Fraser Tolmie: Je vous remercie de l'avoir confirmé, car c'est ce que je pensais en lisant le rapport du directeur parlementaire du budget du 28 septembre 2020. À la page 1, on peut lire: « En mars 2017, le nombre de demandes en attente était de 20 693, mais il avait atteint 49 216 au 31 mars 2020. »

C'était avant la pandémie. Il avait presque doublé.

Le rapport poursuit en disant: « Sur ce nombre, 22 138 étaient considérées comme complètes [et attendaient] une décision du ministère. »

Eh bien, cet ancien combattant attend une décision pour savoir quand il obtiendra le service et quand il sera pris en charge. Êtes-vous d'accord?

Mme Karen Hogan: Je suis d'accord pour dire que si j'envoie une demande quelque part, comme un vétéran le ferait ici pour les prestations, dès sa réception l'horloge commence à tourner pour moi. C'est pourquoi je pense qu'il était important de parler de l'avant et de l'après, comme je l'ai mentionné.

Le ministère définit le calcul de ses normes de service comme une zone plus étroite. Encore une fois, il est encore plus inquiétant de ne pas pouvoir respecter cette norme de service lorsqu'il s'agit d'une zone plus étroite.

M. Fraser Tolmie: Il y a eu des commentaires, plus tôt, au sujet de cette période de sept ans. Je crois comprendre, de source sûre, que certains des bureaux qui ont pu être fermés ont été déplacés vers des bureaux de Service Canada, et que des bureaux ont été ouverts un an plus tard, en 2016.

Le gouvernement a promis d'améliorer les services. Pourriez-vous préciser un peu ce que vous avez dit au sujet de la promesse non tenue?

Le président: Excusez-moi, monsieur Tolmie. Votre temps est écoulé. Je suis vraiment désolé. Vous pourrez poser votre question un peu plus tard.

J'aimerais maintenant inviter M. Wilson Miao à participer virtuellement pendant cinq minutes.

Allez-y, monsieur Miao.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci, madame Hogan, pour tout le travail que vous et votre équipe avez fait.

Premièrement, j'aimerais parler de l'arriéré qui s'est accumulé au cours des sept dernières années et qui n'a pas atteint l'objectif.

Savez-vous exactement combien le gouvernement a financé ACC à cet égard, ce qui a causé tous ces retards au cours des sept dernières années?

Mme Karen Hogan: La question est-elle de savoir combien d'argent on a versé pour régler l'arriéré?

M. Wilson Miao: Il n'y a pas que l'arriéré. Il s'agit également du non-respect du délai de livraison standard au cours des sept dernières années.

Mme Karen Hogan: Nous n'avons pas examiné le budget dépensé au cours des sept dernières années pour voir quel montant a été consacré à l'arriéré par rapport au traitement des demandes en général. Nous n'avons pas pu décortiquer l'information de cette façon. Je peux seulement parler des fonds qui ont été dépensés. Il faudrait demander au ministère s'il peut ventiler l'arriéré et le traitement régulier.

• (1705)

M. Wilson Miao: Merci.

J'aimerais parler du système utilisé, le RPSC — le Réseau de prestation de services à la clientèle.

Savez-vous quel âge a le système actuel pour le traitement des demandes?

Mme Karen Hogan: Non, je suis désolée. Je n'ai pas cette information. Nous n'avons pas examiné le système de TI lui-même. Nous avons examiné la gestion des dossiers et le processus d'arbitrage.

M. Wilson Miao: Le délai de livraison peut être causé par un problème de système. Cela peut causer des inconvénients aux vétérans qui ont servi notre pays dans le passé.

Mme Karen Hogan: Je ne peux pas vous dire si le système informatique cause des retards. Je pense que certains dossiers sont mal gérés. Nous l'avons certainement constaté. Un système de TI devrait appuyer et faciliter la gestion des cas, alors je ne peux pas vous dire si cela a contribué directement ou non. Je suis désolée.

M. Wilson Miao: Merci beaucoup.

À la page 23 du rapport, l'une des réponses à la recommandation 2.52 mentionne que le système actuel sera mis hors service dans cinq ans et transféré à un nouveau système appelé GCcase. Pensez-vous que cela permettra d'éviter que des demandes soient négligées ou que certaines parties du formulaire ne soient pas remplies correctement?

Mme Karen Hogan: Je ne peux pas faire de commentaires à ce sujet. Je n'ai pas vérifié GCcase. Je ne sais pas comment il est configuré ou comment le ministère l'utilisera, donc je ne peux pas vous dire s'il améliorera le processus.

M. Wilson Miao: Ce n'est pas un problème, madame Hogan.

Je crois que notre collègue M. Desilets l'a mentionné. L'argent ne réglera peut-être pas tous les problèmes que nous avons, mais il y a quelque chose qui cloche dans ce système et qui cause les retards que nous connaissons actuellement. Nous avons constaté un changement et une amélioration grâce à la recommandation présentée. Depuis le dépôt du rapport — même si cela ne fait que quelques mois — nous avons constaté une amélioration dans certains des services offerts à nos vétérans.

Ai-je raison?

Mme Karen Hogan: Je ne peux vraiment pas me prononcer sur la façon dont le système de TI — un système vieillissant — contribue à cela, mais je pense que tout système qui ne peut pas vous fournir des renseignements complets et exacts pour vous aider à comprendre où un dossier subit un retard dans le processus n'est pas un système qui vous sert bien, si vous essayez de gérer des dossiers.

M. Wilson Miao: Je sais que plus de 50 % des employés qui aident à traiter les demandes sont des travailleurs temporaires ou nommés pour des périodes déterminées.

Mme Karen Hogan: Environ 50 % des employés de l'unité qui traite toutes les demandes sont des employés temporaires, oui.

M. Wilson Miao: Je ne sais pas si vous pouvez me répondre, puisque vous m'avez dit que ce n'était peut-être pas quelque chose que vous aviez étudié. Croyez-vous que le soutien de la technologie intégrera le processus de demande à l'avenir également?

Mme Karen Hogan: En général, je crois que les gens espèrent que les systèmes de TI rendront leurs tâches plus efficaces et efficaces. Je pense que c'est simplement un élément fondamental. J'espère que la TI appuiera tout le monde de cette façon.

M. Wilson Miao: D'accord, merci.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Votre temps est écoulé.

Merci beaucoup.

[Français]

Madame Hogan, nous allons passer à un quatrième tour de questions.

Monsieur Caputo, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Frank Caputo: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais faire suite à l'intervention de mon collègue M. Casey, qui a parlé d'un plan de réduction du déficit. Il faut aussi se rendre compte qu'en sept ans, le budget a changé. Je crois que le budget actuel est certainement plus élevé qu'il ne l'était en 2015. Je tenais à le préciser.

Quoi qu'il en soit, les données sont une des choses qui m'ont frappé lorsque j'ai examiné ce rapport. Nous avons affaire à ce que j'appellerais des questions très quantifiables.

C'est-à-dire que la date à laquelle quelqu'un présente une demande est quantifiable. Si c'est le 1^{er} avril, vous savez que c'est le

1^{er} avril. La date à laquelle le dossier d'une personne est complété est quantifiable. Si c'est le 30 mai, nous savons que c'est le 30 mai. Quant à la date à laquelle la décision est prise, vous comprenez ce que je veux dire lorsque je parle de la date d'achèvement. Appelons cela ainsi.

Compte tenu de tout cela, comment se fait-il que nous n'ayons pas de bonnes données?

Encore une fois, je regarde la situation de l'extérieur. Comment se fait-il que nous n'ayons pas de bonnes données alors que ce que nous suivons est si simple?

• (1710)

Mme Karen Hogan: Vous avez tout à fait raison. Une date est une chose très quantifiable. Tant qu'il n'y a pas d'erreur humaine dans la saisie de cette date, il s'agit d'un système qui peut être très facilement quantifié.

Un processus d'arbitrage comporte de nombreuses étapes. Lorsque vous essayez de comprendre quels éléments d'un processus causent des retards ou des ralentissements qui empêchent le respect des normes de service, vous devez être en mesure de mesurer le cheminement d'un dossier à toutes les étapes du processus. C'est là que la qualité des données commence à se dégrader. Le ministère ignore combien de temps un dossier peut traîner dans un secteur ou ce qui cause le retard.

Nous utilisons les données comme terme général. Il s'agit de savoir où se trouve le dossier. Si on utilisait un outil de suivi pour savoir où il va, quand il est soumis à un retard et quand il ne l'est pas, on pourrait définir des mesures pour cibler les ralentissements.

M. Frank Caputo: Si je vous comprends bien, on sait ce qui se passe au début et à la fin, mais on ne sait pas vraiment ce qui se passe au milieu.

Mme Karen Hogan: Nous savons quand le ministère décide que le dossier est complet; c'est alors que commence le calcul. Il y a une certaine confusion au milieu du processus, absolument. Le milieu est désordonné. Appelons cela ainsi.

M. Frank Caputo: Je suis encore plus découragé, et voici pourquoi. Nous ne savons pas vraiment ce qui cause — corrigez-moi si je me trompe — les problèmes, n'est-ce pas? Nous y avons investi de l'argent. Cela ne semble pas avoir fonctionné. J'espère que nous serons plus efficaces.

Cependant, nous ne savons pas où se situe le retard. Est-ce dans l'attente des documents? Est-ce parce qu'il faut attendre que quelqu'un examine quelque chose après la réception des documents? C'est la source de mon découragement.

Est-ce logique? Nous ne savons même pas ce qui cause ces retards au milieu du processus, alors comment pouvons-nous y apporter des améliorations?

Mme Karen Hogan: Le ministère a effectué un examen externe et a cerné certains secteurs qui, à son avis, causaient des problèmes. C'est la raison pour laquelle 16 mesures ont été mises en œuvre pour améliorer les délais de traitement.

Le problème, c'est qu'il n'a pas fait un très bon travail pour vérifier si cette initiative a amélioré le délai de traitement, et si cette autre initiative l'a peut-être contrecarré en allant dans l'autre sens. Plusieurs mesures ont été mises en place sans qu'on puisse savoir si elles ont amélioré les choses.

Je pense qu'il s'agit de plusieurs choses. Nous ne savons pas vraiment quelles initiatives ont amélioré ou ralenti le processus... Nous ne pouvions pas le dire, et le ministère non plus.

M. Frank Caputo: En sommes-nous encore là aujourd'hui, alors, où nous ne savons toujours pas?

Mme Karen Hogan: C'était en septembre 2021, oui.

M. Frank Caputo: Quand je dis aujourd'hui, je veux dire à la date de votre rapport.

Ce que j'essaie de dire, c'est que je suis très inquiet pour l'avenir, parce que nous avons identifié le problème comme étant l'arriéré. D'un point de vue moral, cet arriéré est trop important, car les gens attendent trop longtemps, et du point de vue des politiques, l'arriéré signifie que nous ne respectons pas la norme à laquelle nous nous attendons, qui est de 16 semaines dans 80 % des cas.

Vous avez aussi un problème d'efficacité pour ce qui est de retenir les travailleurs, et en plus, nous ne savons pas vraiment ce qui cause les retards internes. Je suppose que je me sens un peu désespéré.

S'il vous plaît, donnez-moi de l'espoir.

Mme Karen Hogan: Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais attirer l'attention du député sur le paragraphe 2.21. En fait, nous avons ciblé 33 dossiers. Nous n'avons pas fait d'échantillonnage aléatoire, alors nous ne pouvions pas vous dire que c'était l'ensemble de la population pour essayer de confirmer exactement ce que vous dites — pourquoi et où cela a ralenti. Nous avons énuméré certains secteurs, mais vous verrez que parfois c'était parce qu'une chose se trouvait dans la mauvaise file... Il y a toutes sortes de raisons.

Je renvoie le député à ce paragraphe.

M. Frank Caputo: Merci. Je comprends cela.

[Français]

Le président: Nous avons commencé la réunion un peu en retard. Je voudrais donc dire aux membres du Comité que si, après ce quatrième tour, ils veulent rattraper ce temps, il faudrait qu'il y ait consentement unanime.

Pour l'instant, je donne la parole à M. Iacono pour cinq minutes.

• (1715)

[Traduction]

M. Angelo Iacono: Merci, monsieur le président. Veuillez noter que je partagerai mon temps de parole avec mon collègue, Sean Casey.

Madame Hogan, tout au long de votre audit, avez-vous remarqué des thèmes généraux concernant le ministère des Anciens Combattants, le traitement des demandes d'invalidité ou l'arriéré?

Mme Karen Hogan: Cherchez-vous des thèmes expliquant pourquoi les choses ont été si lentes? J'essaie de m'assurer de bien comprendre la question.

M. Angelo Iacono: Oui.

Mme Karen Hogan: Je dirais que ce qui a contribué aux longs délais d'attente, ce sont les retards dans l'obtention des informations, les allers-retours et une mauvaise gestion des dossiers dans certains cas. De plus, il y a eu une forte augmentation du nombre de demandes. En outre, le financement était temporaire, et la moitié des employés qui traitaient ces demandes étaient temporaires. Ce sont les trois facteurs qui contribuent aux longs délais d'attente.

M. Angelo Iacono: Merci.

Comme votre rapport a été publié et que l'argent n'est pas arrivé, que va-t-il se passer à ACC dans l'avenir? Le nombre de demandes reçues continuera-t-il d'augmenter ou va-t-il diminuer? Le ministère en fait-il assez pour améliorer sa productivité? Avez-vous des recommandations, etc.?

Mme Karen Hogan: Je ne crois pas être en mesure de prédire si les demandes vont augmenter. Comme cela s'est produit dans le passé, nous pouvons, je crois, également prévoir qu'au retour de déploiement de nos militaires, nous assisterons à une augmentation du nombre de demandes.

Je ne peux pas vraiment l'affirmer, mais je crois que le ministère, lui, devrait pouvoir le faire. C'est vraiment le travail du ministère de prévoir et de s'assurer qu'il a la main-d'œuvre nécessaire pour traiter les demandes.

M. Angelo Iacono: Vos commentaires sont toujours appréciés. Merci.

Je cède la parole à mon collègue, M. Casey.

M. Sean Casey: Merci beaucoup, monsieur Iacono.

Je devrais commencer par répondre à M. Caputo qui a dit que les budgets du ministère des Anciens Combattants ont augmenté en 2015, et c'est vrai. Les députés ministériels qui sont arrivés au pouvoir en 2015 estimaient que la réduction des budgets et du personnel était une façon particulièrement inhumaine de traiter nos anciens combattants, et ils ont réglé ce problème.

Passons à la page 12 du rapport si vous le voulez bien, plus précisément au paragraphe où vous parlez de la « capacité de la fonction publique ». J'en conclus qu'au milieu de votre mandat de vérification, en janvier 2021, des équipes de pointe ont été mises sur pied pour traiter les cas les plus simples, les cas les moins complexes. Cela s'est produit au beau milieu de votre audit, n'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Oui.

M. Sean Casey: Ensuite, au paragraphe 2.48, vous dites avoir analysé trois périodes distinctes de six mois au cours de votre audit et — ô surprise — vous avez constaté que les équipes de pointe ont donné des résultats. Vous avez constaté une augmentation importante du traitement des cas les moins complexes.

Ai-je raison de conclure que les équipes de pointe mises en place en janvier ont fonctionné?

Mme Karen Hogan: Je ne l'attribuerais pas forcément aux équipes de pointe, mais de nombreuses initiatives ont été entreprises tout au long de la période et nous avons donc constaté une nette amélioration du délai médian de traitement des demandes. Cependant il fallait alors des mois pour atteindre la marque des 80 % de dossiers traités. C'est pourquoi je dis que certaines initiatives ont amélioré le traitement, tandis que d'autres n'ont rien donné, mais le ministère est incapable de savoir lesquelles sont lesquelles.

M. Sean Casey: D'accord. Je comprends votre point de vue.

À la page 1, vous parlez de l'indemnité pour souffrance et douleur qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019. Donc, un an avant le début de votre audit, une toute nouvelle prestation a été mise en place.

Le fait qu'une allocation ait été en place depuis 2006 en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants — qui a été remplacée un an avant que vous n'amorciez votre audit — a-t-il eu une incidence sur les délais de traitement?

• (1720)

Mme Karen Hogan: Oui. Je crois que vous parlez du fait qu'une prestation a été remplacée par une autre. J'imagine que cela a pu avoir eu une incidence sur la décision finale, mais je ne suis pas certaine qu'il y ait eu une incidence sur le traitement des demandes. Je n'ai pas cette information. Nous n'avons pas ordonné notre travail en fonction de cet élément.

M. Sean Casey: Merci.

[Français]

Le président: Je voudrais corriger l'affirmation que j'ai faite un peu plus tôt, selon laquelle le consentement unanime des membres du Comité est requis. Ce n'est pas le cas. Nous avons commencé la réunion 12 minutes en retard. Le Comité a donc le droit de poursuivre 12 minutes de plus.

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis un ancien directeur d'école. Si j'avais eu à faire fonctionner une école où le pourcentage d'employés temporaires était de 50 %, cela aurait été impossible. J'y vois une piste importante de solution, que nous avons d'ailleurs déjà proposée au Comité.

Les employés sont la ressource la plus importante dans une organisation. Il faut y faire attention. Après avoir écouté les propos tenus dans cette réunion, je me rends compte que les anciens combattants ne sont pas respectés et que les besoins des employés ne sont pas pris au sérieux.

Le fait que la moitié des employés sont temporaires n'a aucun sens.

Madame Hogan, vous avez dit que 43 employés avaient quitté leur emploi pendant la période visée par votre audit. Cela n'a pas de sens, et c'est sans compter tout le temps pris pour leur donner de la formation. C'est illogique.

Comment pouvez-vous expliquer cette situation?

Pourquoi une organisation comme celle-là accepte-t-elle de recourir à des employés temporaires en aussi grand nombre?

Mme Karen Hogan: Vous avez raison de dire que les employés de la fonction publique sont extraordinaires, et je crois que les employés d'Anciens Combattants Canada le sont aussi. Ils travaillent très fort, et ils veulent vraiment améliorer la vie des Canadiens et des Canadiennes.

Je ne sais pas si c'est la décision du ministère d'avoir des employés temporaires. Je peux seulement dire que le budget lui accordait des fonds temporaires. On ne peut pas engager d'employés à temps plein sans financement à long terme.

Il est effectivement difficile de gérer une organisation quand des employés peuvent quitter leur poste...

M. Luc Desilets: ... quand ils peuvent le quitter n'importe quand.

Je ne vois pas où se trouve la logique dans le fait d'avoir des employés qui seront encore temporaires après quelques années. On aura toujours besoin d'agents pour traiter les demandes. Au bout du

compte, on ne fait pas d'économies et, surtout, on ne peut pas s'acquitter de sa mission, il me semble.

Je n'ai pas d'autres questions.

Madame Hogan, avez-vous un dernier commentaire à formuler?

Mme Karen Hogan: J'ajouterai seulement que l'embauche d'employés temporaires entraîne le roulement de personnel, et cela coûte cher.

M. Luc Desilets: Je vous remercie beaucoup.

Le président: Je vous remercie, monsieur Desilets.

Madame Blaney, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Vous avez dit cinq minutes, et je vais sauter sur votre offre.

Des voix: Oh, oh!

Mme Rachel Blaney: Vous avez parlé du problème de changement de nom pour une femme. Pour ma première question, je veux savoir si c'est le seul problème que vous avez constaté, ou si vous avez une idée des autres problèmes auxquels se heurtent les femmes et des raisons pour lesquelles elles doivent attendre plus longtemps?

Mme Karen Hogan: Encore une fois, il nous a été difficile de mettre le doigt sur ce genre de problème qui avait été clairement mis au jour à la faveur de l'analyse comparative entre les sexes plus conduite par le ministère. Nous l'avons vu se matérialiser dans le temps, et ACC essaie de régler le problème.

Je pense qu'il y a peut-être aussi un problème sur le plan purement médical. Comme peu de femmes servent dans les forces, les conséquences du syndrome de stress post-traumatique et d'autres problèmes sur les femmes militaires ne sont pas vraiment bien connues ou comprises. Nous manquons donc de données sur les autres facteurs pouvant être sources de retards.

Encore une fois, nous n'avons pas vraiment pu cerner toutes les causes, mais je pense que ce sont les deux aspects sur lesquels je souhaite attirer votre attention, deux facteurs qui peuvent expliquer les retards de traitement pour les femmes.

Mme Rachel Blaney: Pendant la durée de votre audit sur place, savez-vous combien de dossiers traités ont été refusés? Avez-vous ce chiffre?

Mme Karen Hogan: Non. Je suis désolée, je ne l'ai pas.

Mme Rachel Blaney: C'est bien. Je voulais simplement vérifier.

Nous entendons régulièrement dire que... Un grand nombre d'organisations d'anciens combattants nous ont très clairement dit souhaiter que l'approbation soit automatique et que le processus d'examen et de correction éventuelle intervienne après coup. De cette façon, les anciens combattants obtiendraient immédiatement les services demandés, quitte à ce que ce soit à un niveau de base et que des améliorations soient apportées par la suite.

Que pensez-vous de ce genre d'idée — que l'approbation soit automatique et que l'examen suive — pour faire en sorte que les besoins des anciens combattants soient satisfaits?

• (1725)

Mme Karen Hogan: Je vois un certain mérite dans ce processus à condition qu'il repose sur des données probantes. Comme je l'ai indiqué plus tôt, lorsqu'on sait qu'il y a certaines conditions qui, dans la majorité des cas, sont toujours approuvées, il existe un niveau de base, et une révision des prestations est ensuite effectuée en fonction de la gravité de la blessure. C'est une solution envisageable.

Cependant, attention à l'absence de contrôles préalables aux paiements. Il faut faire preuve de diligence raisonnable. Les vérifications préalables n'empêchent pas un examen exhaustif des dossiers après les paiements.

Mme Rachel Blaney: Monsieur le président, je suis désolée d'intervenir aussi inopinément, mais je viens d'apprendre que les documents de Statistique Canada que nous avons reçus pour l'étude sur les prestations de survivant ne sont pas publiés sur le site Web. Les témoignages le sont, mais pas ces documents.

Serait-il possible de régler ce problème, afin que cette information soit rendue publique. Je m'en remets à vous. Vous pourriez peut-être me le dire la prochaine fois.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup. Je vais vous revenir à ce propos.

Maintenant, pour cinq minutes, je vais donner la parole à Mme Cathay Wagantall. Je vous en prie, madame.

Mme Cathay Wagantall: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais parler de votre dernière recommandation et je veux savoir ce que vous en pensez. Voici ce qu'elle dit:

Anciens Combattants Canada devrait collaborer avec les organismes gouvernementaux centraux pour établir un plan de dotation durable à long terme afin d'assurer le traitement des demandes de prestations d'invalidité en temps opportun. Ce plan devrait tenir compte du nombre de demandes que le Ministère prévoit recevoir et des gains d'efficacité qu'il prévoit obtenir de ses initiatives d'amélioration des processus.

Je suppose que vous conduisez de nombreux audits de différents ministères. Dans ce cas-ci, j'ai trouvé la réponse d'ACC très révélatrice. Le ministère a déclaré qu'entre 2015-2016 et 2019-2020, il « a connu une augmentation importante du nombre de demandes de prestations d'invalidité », soit 40 % de plus dans l'ensemble, et 75 % de plus dans le cas des demandes initiales. Il a été question d'un financement temporaire à un certain nombre d'occasions pour embaucher du personnel afin de régler le problème.

Cependant, je me disais que la phrase que je vais vous lire est importante, et j'aimerais savoir ce que vous en pensez:

Le Ministère n'a pas été en mesure d'évaluer pleinement les répercussions qui découleraient de l'introduction de nouveaux programmes et d'autres engagements.

Pour l'homme d'affaires que je suis, cela veut dire que le ministère prend des décisions sans examiner à fond les aspects négatifs et les aspects positifs possibles, ni les coûts plus élevés ou éventuellement plus faibles que cela représente pour lui. À mon avis, cela veut dire qu'au moment de la mise en œuvre de ces programmes, on n'a pas suffisamment tenu compte de ce qu'ils allaient coûter. De toute évidence, il existe un important arriéré en ce qui concerne la production des rapports adressés aux anciens combattants.

Mme Karen Hogan: Je vous encourage à inviter Anciens Combattants Canada à vous fournir des réponses plus détaillées. Je crois

que le ministère indique qu'une partie du financement reçu lui a servi à mettre en place les 16 stratégies dont nous avons parlé, cela dans l'espoir d'améliorer les délais de traitement. Je ne pense pas qu'il ait été en mesure de savoir si cela l'a vraiment aidé ni comment il peut évaluer les résultats. C'est pourquoi je pense qu'il faut travailler avec les organismes centraux.

Certes, l'obtention d'un financement temporaire permet de régler certains problèmes. Toutefois, comme la demande date de longtemps, je pense qu'il faut disposer de renseignements de base pour savoir quel est le niveau approprié de ressources dont vous avez besoin pour traiter les demandes, et on a assisté à une forte augmentation du nombre de demandes.

De quoi avez-vous besoin pour réduire l'arriéré et pour apporter des améliorations? Une partie de ce financement peut et devrait être temporaire si vous essayez simplement de mettre en œuvre des mesures qui auront un effet durable à long terme.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Me reste-t-il du temps? Je vois que oui.

Dans le cas du processus que vous avez suivi pendant cette période, nous étions en pleine COVID-19, n'est-ce pas?

Mme Karen Hogan: Parlez-vous de la période d'audit?

Mme Cathay Wagantall: Oui.

Mme Karen Hogan: Effectivement, nous avons travaillé en partie pendant la COVID-19. Nous avons commencé le 1^{er} avril 2020.

Mme Cathay Wagantall: Avez-vous une idée de la dynamique qui entourait le traitement de tous ces dossiers, du fait que les fonctionnaires n'étaient pas sur leur lieu de travail et qu'ils étaient en train de passer en télétravail? Il m'est arrivé d'avoir besoin de dossiers que les fonctionnaires n'avaient malheureusement pas en main. Ils devaient attendre leur tour pour revenir au bureau et mettre la main sur ce qu'il leur manquait. Savez-vous s'ils sont de retour au travail sur place? Pensez-vous que cette situation puisse jouer un rôle dans la prestation de bons services à nos anciens combattants, je veux parler du fait que tous les fonctionnaires et toute la documentation se retrouvent au même endroit en même temps?

• (1730)

Mme Karen Hogan: Je n'ai pas évalué cet aspect, et je ne peux pas me prononcer sur la question de savoir si les employés d'Anciens Combattants Canada sont de retour dans leur milieu de travail et sur les répercussions que cela pourrait avoir. Je crois que les gens peuvent être très efficaces dans leur travail, que ce soit chez eux ou dans un édifice du centre-ville. Je crois qu'il y a des gains d'efficacité à aller chercher.

Nous avons bien sûr constaté que si des dossiers étaient sur place et que les agents étaient chez eux en télétravail, il pouvait y avoir des retards. Il convient en effet de protéger la confidentialité des renseignements.

Mme Cathay Wagantall: Tout à fait.

Mme Karen Hogan: Cela a probablement causé des problèmes dans le traitement des demandes.

Mme Cathay Wagantall: Les fonctionnaires nous ont dit que la formation virtuelle s'était avérée très efficace.

Je comprends et je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup. Il vous reste 15 secondes.

Mme Cathay Wagantall: Je dirai simplement que tous les bureaux ont été ouverts en 2016 par le gouvernement actuel, et voilà où nous en sommes.

Le président: Merci beaucoup.

Je vais maintenant donner cinq minutes à M. Churence Rogers. Je vous en prie.

M. Churence Rogers: Monsieur le président, compte tenu de l'heure et du fait que j'ai d'autres obligations après 17 h 30, je propose que nous levions la séance.

Le président: Merci.

Nous sommes saisis d'une motion d'ajournement que je n'ai d'autre choix que de proposer.

[Français]

Il n'y a pas d'objection.

J'aimerais maintenant, au nom des membres du Comité et en mon nom, remercier les témoins qui se sont déplacés pour venir nous rencontrer aujourd'hui: Mme Karen Hogan, vérificatrice générale du Canada, qui est aussi comptable professionnelle agréée, M. Martin Dompierre, vérificateur général adjoint, et Mme Isabelle Marsolais, directrice.

Plaît-il au Comité de lever la séance?

Des députés: D'accord.

Le président: La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>