



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA • NUMÉRO 021 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 11 décembre 2006**

**Président**

**M. Rob Anders**

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

## Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 11 décembre 2006

•(1530)

[Traduction]

**Le président (M. Rob Anders (Calgary-Ouest, PCC)):** Le Comité des anciens combattants reprend ses travaux. Nous entreprenons aujourd'hui l'étude de la déclaration des droits des anciens combattants. Nous avons dressé la liste des témoins et avons pris des dispositions sur...

[Français]

**M. Gilles-A. Perron (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Monsieur le président, je m'excuse de faire le « casseux de party », mais nous sommes un comité parlementaire formé d'élus.

Je m'excuse, monsieur Dallaire, mais d'après les règlements, vous n'êtes pas censé vous asseoir à la table, même si vous êtes sénateur, parce que ce n'est pas un comité mixte.

**L'hon. Roméo Dallaire (à titre personnel):** Selon les règlements que nous avons étudiés, j'ai le droit de m'asseoir à la table, mais je n'ai pas le droit de poser de questions. Je n'ai pas le droit de participer, mais j'ai le droit de m'asseoir ici.

[Traduction]

**Le président:** Je ne pense pas que nous puissions même ouvrir le microphone de M. Dallaire car il n'est pas membre du comité.

Je voudrais expliquer comment nous allons effectuer cette étude. Nous accueillons aujourd'hui des témoins qui auront 10 à 20 minutes pour faire une déclaration liminaire. Ensuite, il y aura une période de questions, comme d'habitude. Si quelqu'un souhaite intervenir à ce moment-là, il pourra le faire. D'ici là, nous procéderons comme d'habitude.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Non.

Il faut clarifier cette question avant que la réunion commence. C'est un rappel au Règlement. Je dis que M. Dallaire n'est pas admis à notre table.

[Traduction]

**Le président:** Je pense qu'il a le droit d'assister à la séance du comité...

**M. Gilles-A. Perron:** Il ne s'agit pas de savoir si vous le pensez mais si vous en êtes sûr ou non.

**Le président:** Monsieur Perron, j'étais sur le point d'en parler.

Il peut assister à la séance s'il le souhaite. Quant à savoir s'il peut siéger avec les autres membres du comité, cela peut se discuter. Si les membres du comité ont des questions à poser, ils pourront le faire. Quand tous auront posé leurs questions, M. Dallaire pourra poser les siennes s'il nous reste du temps. Je n'ai rien contre. À l'avenir, toutefois, même je suis généreux, j'aimerais être prévenu plus d'1 h 30 à l'avance si quelqu'un souhaite assister aux travaux du comité.

Voilà comment je veux procéder.

Mme Hinton.

**Mme Betty Hinton (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC):** Je comprends que cela s'est fait un peu par surprise mais, si je ne me trompe, mon expérience au sein d'autres comités me fait penser que la participation du sénateur Dallaire exigerait le consentement unanime et il me semble évident que ce consentement ne sera pas accordé. Tout le monde gagnera peut-être du temps si c'est précisé tout de suite.

Un simple coup d'oeil autour de cette table m'indique que le consentement ne sera pas unanime.

•(1535)

**Le président:** Je comprends. Très bien.

Je présente mes excuses aux témoins pour ce léger contretemps.

M. St. Denis.

**M. Brent St. Denis (Algoma—Manitoulin—Kapuskasung, Lib.):** C'est toute une aventure d'être président.

Je peux vous dire — et je m'exprime également au nom de mon collègue, M. Cuzner — qu'il n'y aura aucune objection de notre part. Je suis d'accord avec Betty quand elle dit qu'il faut le consentement unanime. La situation actuelle n'est pas fréquente mais, considérant le thème de la séance et l'expérience du parlementaire en question, sa présence serait tout à fait bienvenue, à mon avis, et nous nous en remettons à vous, monsieur le président.

**Le président:** Je pensais que quelqu'un serait favorable à sa présence, M. St. Denis, et je supposais que ce serait vous ou l'un des Libéraux.

Mme Hinton.

**Mme Betty Hinton:** Pour ne pas faire perdre de temps aux témoins, quelqu'un pourrait peut-être proposer une motion, puisqu'il faut le consentement unanime, et je suis prête à le faire.

**Le président:** Vous proposez que...

**Mme Betty Hinton:** Y a-t-il consentement unanime pour que le sénateur Dallaire prenne place à la table?

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Non.

**Des voix:** Oui.

[Traduction]

**Le président:** Je ne perçois pas de consentement unanime.

**Mme Betty Hinton:** Nous n'avons pas le consentement unanime.

**Le président:** M. Shipley.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** En toute justice, je suis d'accord mais le comité doit savoir, tout comme le président, alors que les témoins prennent place à la table, que cela procède simplement de la procédure que nous voulons suivre. C'est tout.

Personne n'a rien à reprocher au sénateur. Nous voulons connaître son avis. D'après moi, s'il veut nous le communiquer, il devrait se présenter comme témoin, au même titre que les autres, afin que chacun puisse se préparer à sa comparution.

**Le président:** Très bien.

M. Cuzner puis M. Sweet.

**M. Rodger Cuzner (Cape Breton—Canso, Lib.):** Très brièvement, j'interprète la procédure exactement de la même manière. Normalement, le sénateur serait d'abord invité à s'asseoir à la table et, s'il souhaitait ensuite...

Je suis sûr que nous aurions tout à gagner à profiter de l'expérience du sénateur et c'est pourquoi j'estime que M. Shipley a fait une excellente suggestion en lui recommandant de venir témoigner. Je pense que ce serait extraordinaire.

Je suis sûr que le président va vous inviter à rester aujourd'hui pour écouter les témoins. Je suis sûr que ce sera utile mais nous serions ravis, sénateur, que vous reveniez devant le comité comme témoin.

**L'hon. Roméo Dallaire:** Merci.

Je ne veux surtout pas causer de difficultés. Le greffier m'avait dit que je pouvais venir. Je ne veux mettre personne dans l'embarras. Je n'ai pas inventé les règles. Nous allons simplement devoir vérifier et nous assurer que nous...

**Le président:** M. Sweet.

**M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, PCC):** Je veux simplement dire, monsieur le président, d'autant plus que les règles peuvent parfois être aseptisées et peuvent parfois paraître brutales, que ceci ne saurait constituer, de quelque manière ou sous quelque forme que ce soit, le signe d'un ombrage de notre part à l'égard du sénateur Dallaire en ce qui concerne non seulement sa fonction de sénateur mais aussi le service remarquable qu'il a rendu au pays.

**Le président:** Très bien. Je pense qu'on a dit tout ce qu'il y avait à dire à ce sujet. À l'avenir, j'espère que ça pourra se faire différemment.

Monsieur Perron.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Puis-je être le premier à avoir droit de parole? Ce n'est pas à la présence du sénateur ni à celle de M. Dallaire que je m'oppose, mais si on crée un précédent et qu'on laisse n'importe qui, indépendamment de son titre, s'asseoir à notre table, cela veut dire qu'on sera obligés d'accepter à la table n'importe quelle personne qui entrera dans la salle, que ce soit une personne désireuse

de témoigner ou quelqu'un autre. Cela crée un précédent. Or, nos règlements nous disent que seuls élus s'assoient autour de la table.

Si nous étions un comité mixte, composé de sénateurs et d'élus, il n'y aurait pas de problème, mais l'objectif, présentement, est de ne pas créer de précédent, et c'est ma préoccupation.

Merci.

[Traduction]

**Le président:** Très bien, nous reprenons nos travaux.

M. Miller et M. Ferguson, comme je l'ai déjà dit, vous aurez 10 minutes chacun ou 20 minutes ensemble, après quoi, comme d'habitude, les membres du comité pourront vous interroger.

Messieurs, vous avez la parole.

● (1540)

**M. Brian Ferguson (sous-ministre adjoint, Services aux anciens combattants, ministère des Anciens combattants):** Merci, monsieur le président. C'est moi qui ferai notre déclaration liminaire. Je vous remercie de nous donner la possibilité de vous parler aujourd'hui d'une Déclaration des droits des anciens combattants.

Je m'adresse à vous à titre de sous-ministre adjoint des Services aux anciens combattants pour exposer ma position sur l'adoption d'une Déclaration des droits des anciens combattants et sur sa relation avec les services que nous leur offrons. Dans ce contexte, j'aborderai donc les questions relevant de mes compétences qui assureront la mise en oeuvre d'une telle Déclaration. En ma qualité de SMA des Services aux anciens combattants, je peux vous dire qu'une Déclaration des droits constituerait un nouvel élément important dans l'approche de notre ministère envers le service axé sur le client, que nous désignons souvent l'ASAC. Cette approche a été adoptée il y a déjà quelques années afin d'assurer un service de qualité uniforme à tous les clients, quel que soit leur point de contact.

[Français]

À titre informatif, j'aimerais dire que les services en question ont trait à la prestation des pensions d'invalidité mensuelles, aux avantages médicaux comme les soins de longue durée, au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et aux prestations de traitement, ainsi qu'au soutien financier et à l'ensemble des programmes prévus dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

[Traduction]

Tous ces programmes sont dispensés selon l'approche du service axé sur le client, laquelle est centrée sur un plan d'intervention dressé par du personnel hautement qualifié, avec la pleine collaboration du client et de sa famille. Cela encourage le client à prendre des décisions éclairées pour assurer son bien-être et favoriser chez lui un sentiment d'indépendance et de dignité, à une étape de sa vie où il se sent très vulnérable.

[Français]

Sachez que ce plan sera modifié si les besoins du client changent. Le plan peut permettre à des spécialistes de plusieurs disciplines de travailler ensemble. Et au besoin, les besoins du client seront satisfaits en faisant appel à l'expertise et aux ressources des partenaires locaux et provinciaux.

[Traduction]

Notre réseau comprend 48 équipes de prestation de services au client réparties dans tout le pays. Pour mieux préciser ce que nous pouvons faire et comment nous le faisons, le ministère a déjà élaboré des normes de service contenant des lignes directrices sur la qualité, l'accessibilité et l'opportunité de ses programmes et services.

Pour l'information des membres du comité, je voudrais expliquer en quelques minutes quelques-unes de ces normes de service qui sous-tendent nos activités quotidiennes. Tout d'abord, les normes indiquent clairement que le client peut s'attendre à être traité avec courtoisie, équité, justice, respect et sensibilité. Elles indiquent au client qu'il faut compter 24 semaines pour qu'une décision soit rendue sur sa demande de pension. Dans l'ensemble, 95 p. 100 des demandes sont traitées en 24 semaines et, en fait, le délai moyen est de 16 semaines.

Les normes indiquent également au client qu'il faut compter 8 semaines pour obtenir une décision sur une demande de révision ministérielle. Si un client interjette appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), il obtiendra une décision dans les 30 jours suivant la date d'audience. Si un client à revenus modiques formule une demande d'allocation d'ancien combattant, nous lui garantissons qu'il aura une décision dans les 30 jours.

Dans tous les cas, nous promettons au client de respecter ses renseignements personnels, sans aucune exception. Nous déployons des efforts considérables pour communiquer nos programmes et services en termes simples et clairs.

Depuis cinq ans, nous publions un journal que nous adressons à chacun de nos clients ainsi qu'à d'autres personnes s'intéressant aux préoccupations des anciens combattants. Nous tirons aujourd'hui à 260 000 exemplaires et avons des lecteurs dans le monde entier. Ce journal, comme toutes nos autres publications, est publié dans les deux langues officielles et sous plusieurs formats différents à l'intention des personnes ayant des problèmes visuels ou auditifs.

Pour assurer continuellement le respect de ces normes, nous menons des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients. La troisième et dernière, réalisée en mai et juin 2005, a montré que 84 p. 100 des clients sont satisfaits des services qu'ils obtiennent d'Anciens combattants Canada. C'est l'un des taux de satisfaction les plus élevés de tout le gouvernement.

Nous menons également chaque année une enquête auprès des clients résidant dans des établissements de santé de longue durée. Cette enquête porte sur les 10 normes de service concernant par exemple la qualité de la nourriture, la qualité des soins ou l'accès à des services tels que les services religieux. La dernière enquête a révélé que 96 p. 100 des répondants sont satisfaits à cet égard.

J'aimerais maintenant faire le point avec vous sur les progrès réalisés au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants qui, comme vous le savez peut-être, est en vigueur depuis avril 2006. Elle représente la réforme la plus exhaustive des prestations et services dispensés aux anciens combattants depuis la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Il s'agit d'un ensemble complet de programmes de bien-être conçu pour procurer aux anciens combattants et à leurs familles le moyen de réussir la transition à la vie civile de manière indépendante et productive. La Charte indique clairement que l'ancien combattant typique de notre époque a en moyenne 36 ans et qu'il a le droit de s'attendre à des programmes et services dispensés de manière opportune et répondant à ses besoins particuliers.

Depuis l'entrée en vigueur de la Charte, il y a neuf mois, nous avons recueilli des données confirmant que notre approche est la bonne et que les programmes qu'elle comprend sont efficaces. L'un

des exemples les plus frappants de son succès concerne notre programme de réadaptation. Jusqu'à présent, 94 p. 100 des demandes formulées à ce sujet ont été approuvées. Cela veut dire que près de 800 clients des Forces canadiennes reçoivent déjà l'aide médicale, psychosociale ou professionnelle dont ils ont besoin. Facteur encore plus encourageant, le délai d'approbation des demandes présentées dans le cadre de ce programme est en moyenne de 38 jours seulement, ce qui veut dire que les gens ayant besoin d'aide l'obtiennent tout de suite. Cela est très important car nos recherches nous ont montré que plus les gens reçoivent de l'aide rapidement, meilleures sont leurs chances de rétablissement.

Après l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous pensons que l'adoption d'une Déclaration des droits des anciens combattants constitue une suite logique.

• (1545)

[Français]

Notre croyons que notre approche, les normes que nous préconisons en matière de service et une nouvelle déclaration des droits des anciens combattants auront pour effet de consolider la longue tradition du Canada, c'est-à-dire de prendre soin des anciens combattants.

[Traduction]

Je vous remercie de votre attention et M. Miller et moi-même sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

Merci.

**Le président:** Merci. Vous n'avez pris que sept minutes.

Monsieur Miller, voulez-vous ajouter quelque chose ou pouvons-nous passer tout de suite aux questions?

**M. Ken Miller (directeur, Direction de politiques sur les programmes, ministère des Anciens combattants):** Non, je n'ai rien à ajouter.

**Le président:** Très bien.

Monsieur Cuzner, vous serez le premier, pour sept minutes.

**M. Rodger Cuzner:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à remercier les témoins de leur déclaration liminaire qui était brève et concise. C'est excellent.

J'ai une question à poser au sujet de la Charte avant de parler de la Déclaration des droits.

Vous dites que le délai de décision sur les demandes est de 24 mois. Est-ce un délai ferme et inflexible une fois que vous avez reçu une demande? Y a-t-il des variantes quelconques? Je sais qu'il n'est pas rare qu'on ait besoin d'informations supplémentaires, par exemple à caractère médical. Est-ce que ce délai de 24 semaines dépend de l'obtention d'autres informations ou est-il ferme entre le début et la fin?

**M. Brian Ferguson:** C'est entre le début et la fin, M. Cuzner.

Si vous me permettez de revenir un peu sur le passé, c'est en 1995 qu'il y a eu un changement législatif important à l'égard des pensions des anciens combattants. Cette réforme avait été lancée par le ministère parce que le délai moyen entre le dépôt d'une demande et l'octroi du premier paiement était 18 mois. À ce moment-là, le ministère s'est fixé un objectif de neuf mois et s'est demandé comment l'atteindre. En fait, quand le nouveau système a été pleinement mis en oeuvre, en 1996, le ministère a commencé presque immédiatement à atteindre cet objectif.

Au cours des années, nous avons constaté une augmentation énorme du nombre de demandes de pension. À l'époque dont je parle, nous en recevions en moyenne 8 000 ou 9 000 mais, l'an dernier, nous en avons reçu plus de 28 000. Malgré cette augmentation, nous avons pris un certain nombre de mesures pour relever notre productivité, par exemple en utilisant des nouvelles technologies et en mettant sur pied des équipes d'intervention spéciales. Nous ne pouvions pas réduire les délais en ayant recours aux méthodes du passé. Nous avons donc réussi à réduire les délais malgré cette augmentation et cela constitue un succès remarquable du ministère.

Voici peut-être ce à quoi vous songez, M. Cuzner. À une époque, nous avions une norme de service exigeant que toutes les informations soient disponibles. Si tel était le cas, nous nous engageons à rendre une décision dans les quatre mois. Nous avons décidé de retourner à cette autre norme simplement parce qu'il n'y a vraiment personne qui soit responsable de la collecte de ces informations tant que nous n'assumons pas la responsabilité d'aider les anciens combattants à les obtenir. Nous voulions que cela soit reflété selon le principe que quelqu'un assume la responsabilité de tout le processus, c'est-à-dire refléter ça dans nos délais pour les normes de service officielles.

• (1550)

**M. Rodger Cuzner:** Bien.

Je dois présenter mes excuses aux autres membres du comité car, comme je suis probablement le plus nouveau, ce dont je vais parler maintenant est peut-être déjà connu de tout le monde. Pourriez-vous me donner la version condensée des consultations entreprises par le ministère au sujet de l'élaboration de la Déclaration des droits?

Évidemment, la Légion a sans doute été un acteur important à cet égard, considérant les recommandations qu'elle a présentées au comité dans le passé. Est-ce que ses recommandations sont mises en oeuvre dans la Déclaration des droits?

**M. Brian Ferguson:** Comme je l'ai dit dans ma déclaration liminaire, mon témoignage d'aujourd'hui sera centré sur certains des services dispensés par le ministère et sur la manière dont, selon nous, une Déclaration des droits nous aidera globalement à améliorer le système de prestation des services. De fait, la Déclaration des droits ajoutera une dimension importante à notre approche axée sur le service au client.

Je ne suis pas en mesure de vous donner d'autres informations aujourd'hui sur ce processus, si ce n'est pour vous dire qu'il est en cours et qu'il avance bien. Je suis sûr que mon collègue, M. Hillier, qui assume la responsabilité de ce dossier, sera très heureux de revenir devant votre comité pour faire une mise à jour.

Je dois préciser qu'il fait cela parce que nous tenons à assurer une clarté absolue en ce qui concerne un examen indépendant du système de prestation de services sous cet angle, afin que chaque prestation individuelle complète, sous la responsabilité du SMA des Services aux anciens combattants, ne soit pas perçue comme gérant également

ce processus qui est géré par mon collègue, le SMA des Services ministériels.

**M. Rodger Cuzner:** À la lecture du témoignage, j'ai conclu qu'il y avait une préoccupation au sujet de la manière dont les familles étaient prises en compte dans certains des processus de décision de certains des programmes et des demandes. Pourriez-vous m'indiquer à nouveau quel rôle jouent maintenant les familles en ce qui concerne les anciens combattants?

**M. Brian Ferguson:** Je crois que le changement le plus important est venu de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Je demande à mon collègue Ken Miller de vous donner une idée du nouveau type de programmes mis en place pour aider les familles.

**M. Ken Miller:** Votre remarque est tout à fait pertinente car le rôle des familles est cruciallement important.

Je vais vous répondre de deux manières. Il y a certainement, en vertu de la nouvelle Charte, des avantages qui reviennent aux membres des familles mais j'aimerais en parler d'abord du point de vue de l'implication des membres des familles dans le processus de décision, avec l'ancien combattant lui-même.

Il faut d'abord comprendre que, quand on parle de la réadaptation d'un ancien combattant, c'est-à-dire de sa situation personnelle, c'est lui-même qui doit approuver la participation de la famille. C'est une chose que nous encourageons vivement lorsque l'ancien combattant discute avec son conseiller régional ou son gestionnaire de cas afin de faire le point sur ses besoins particuliers, sur la nature de son invalidité et sur le genre de services dont il a besoin. Nous encourageons vivement la famille à participer à cette étape car ces divers facteurs auront souvent une incidence sur la famille elle-même.

Nous avons aussi constaté que les membres de la famille ont souvent un autre point de vue à offrir. Parfois, si l'ancien combattant ne veut pas discuter de certaines choses, les membres de la famille peuvent le faire à sa place. Si l'ancien combattant est d'accord avec cette partie du processus, cela peut nous aider considérablement à mieux cerner ses besoins et à lui offrir certaines prestations. Il s'agit là d'une contribution officieuse de la famille.

Sur le plan officiel, pour en revenir à mon argument que cela peut avoir une incidence sur les membres de la famille, nous avons créé un certain nombre de prestations par le truchement de la nouvelle Charte.

Tout d'abord, si l'invalidité de l'ancien combattant est telle qu'il ne pourra tirer parti du programme de réadaptation, ces prestations deviendront des prestations directement dispensées à la conjointe. Autrement dit, nous avons conçu le système de manière à ce que, si l'ancien combattant ne peut bénéficier d'une prestation, nous allons essayer d'aider la famille.

Il y a également toute notre gamme de prestations comprenant des choses telles que l'accès à des conseils si les membres de la famille s'occupent eux-mêmes des problèmes et, bien sûr, des prestations de décès très exhaustives si, comme cela peut malheureusement arriver, la famille a besoin d'un remplacement de revenu et d'indemnités pour la perte d'un de ses membres. C'est une intervention assez exhaustive.

• (1555)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Perron, pour sept minutes.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Bonjour, messieurs.

Votre collègue Keith Hillier nous a donné un défi, à un certain moment. Il nous a dit que les déclarations des droits des anciens combattants ne changent rien à la loi, ne changent rien aux politiques, ne changent rien aux normes de service. À quoi ça va servir, cette déclaration des droits des anciens combattants, si ça ne change rien aux droits des anciens combattants? Cela va servir à quoi?

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Comme je l'ai dit, je ne sais pas exactement ce qu'a dit M. Hillier.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Le 1<sup>er</sup> juin.

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Je peux dire que, du point de vue du ministère, nous pensons que la Déclaration constituera un complément important des services que nous offrons actuellement.

Comme vous le savez, nous avons actuellement un certain nombre de mécanismes. Nous avons des normes de service qui sont énoncées dans la brochure que nous avons apportée aujourd'hui, intitulée *À votre service*. Je peux vous la lire, si vous voulez, mais nous avons cet élément particulier des normes de service existantes qui est déjà établi au sein du ministère.

Nous avons un certain nombre de mécanismes de prestation de services, comme notre réseau national de centres d'appel. Nous avons un centre de soins des blessés, avec le ministère de la Défense nationale. Nous avons le Bureau de services juridiques des pensions qui peut offrir de l'aide et des services juridiques gratuits. Nous avons donc un large éventail de mécanismes.

Selon nous, la Déclaration des droits sera une autre voix importante pour exprimer les préoccupations des anciens combattants. Je sais que votre comité a apporté une contribution exceptionnelle au cours des années. Notre objectif à tous est d'améliorer le plus possible les services aux anciens combattants et je crois que tout ce qui peut y contribuer sera considéré comme étant exceptionnellement bénéfique par ceux qui ont un rôle de prestation de services au ministère. C'est là que nous plaçons l'idée d'une Déclaration des droits.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Monsieur Ferguson, vous jouez au politicien: vous étirez le temps.

J'ai des problèmes. J'aimerais avoir des réponses brèves. Je pose mes questions, mais je ne dispose que de sept minutes et demie, et si vous en prenez huit pour broder, je ne pourrai poser beaucoup d'autres questions.

Je me questionne. J'ai un exemple frappant à vous donner et je ne veux pas que cela se reproduise dans l'étude que nous commençons aujourd'hui. En ce qui concerne l'ombudsman, vous avez rencontré les associations des anciens combattants et vous leur avez suggéré trois possibilités d'ombudsman: celui qui deviendrait un haut gradé de la fonction publique; celui qui se rapporterait au ministre et qui serait choisi par ce dernier; ou celui qui serait choisi par le ministre et qui se rapporterait à un organisme des anciens combattants.

Comment se fait-il qu'on n'en ait pas entendu parler? Il aura fallu que cela vienne des gens de notre entourage. Ne pourriez-vous pas nous donner une séance de briefing régulièrement pour nous dire où

vous en êtes rendus au regard de votre vision de l'ombudsman et où vous allez vous rendre quant à votre vision de la déclaration des droits des anciens combattants?

On fait le travail en double. Les gens qui viennent témoigner ici sont allés témoigner chez vous. À moins qu'il n'y ait que le ministre qui le sache! Toutefois, nous, comme simples députés, ne sommes pas au courant des informations que vous avez eues et de des consultations que vous avez engagées. Nous n'en savons rien. En avez-vous tenu, des consultations, sur la déclaration des droits des anciens combattants? Si oui, peut-on avoir une copie de ce qui est ressorti lors de ces rencontres, s'il vous plaît?

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Comme je l'ai dit, la consultation, ou le processus de lancement des consultations, est en cours et je crois comprendre que ça avance bien.

Je tiens à répéter que mon interprétation de ma comparution d'aujourd'hui est qu'elle est destinée à discuter — comme je l'ai dit dans mes remarques préliminaires — la relation potentielle d'une Déclaration des droits avec les services et mécanismes actuels du ministère. Je croyais que c'était ce que j'étais censé présenter aujourd'hui. Je suis certain que personne n'aura d'objection à ce que je revienne plus tard faire le point sur les progrès réalisés à ce chapitre. Je n'ai tout simplement pas le mandat de le faire aujourd'hui car j'avais compris que l'objectif de cette réunion était différent.

• (1600)

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Monsieur le président, j'aimerais peut-être émettre un point de vue dont on pourra discuter. Pourquoi ne pas demander aux fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants de venir, lorsque nous parlons soit de l'ombudsman ou de la déclaration des droits des anciens combattants, nous faire rapport tous les trois, quatre ou six mois? Ce serait peut-être agréable. Ainsi, ils pourraient nous dire où ils en sont rendus dans leurs consultations, lesquelles nous pourrions comparer avec les nôtres.

En effet, j'ai toujours eu et j'ai encore l'impression que vous faites le même travail que nous. Par conséquent, nous faisons du travail en double pour rien. C'est du temps perdu pour les associations d'anciens combattants, pour nous et pour vous aussi, dans le fond. Les deux organisations font le même travail, et nous en sommes au même point.

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Je vous remercie de cette précision.

**Des voix :** Oh!

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** C'est fini.

[Traduction]

J'ai terminé.

**Le président:** Bien. Je suis sûr que les chercheurs ont pris note de tout cela.

M. Stoffer, vous avez cinq minutes.

**M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD):** Merci beaucoup d'être venus, messieurs.

J'ai plusieurs questions à vous poser. J'ai pris note de vos statistiques indiquant que 84 p. 100 sont satisfaits du service qu'ils reçoivent et que 96 p. 100 de ceux des établissements de longue durée sont satisfaits. Vous avez raison, je ne pense pas qu'il y ait un seul autre ministère qui puisse s'enorgueillir de tels résultats, surtout pas le ministère des Pêches et des Océans. S'il y en a un qui a besoin d'un ombudsman, c'est bien lui.

Je réfléchis tout haut. Avec de tels niveaux d'approbation des services, pourquoi aurions-nous besoin d'une Déclaration des droits et d'un ombudsman?

**M. Brian Ferguson:** Si vous lisez les études sur les organisations qui obtiennent de bons résultats, vous verrez que c'est parce qu'elles cherchent continuellement à améliorer leurs services, même quand elles font bien, pour rester des leaders dans leur domaine. Dans notre cas, c'est parce que nous voulons être absolument certains que nous ne reculerons pas. Nous ne sommes pas parfaits et nous avons encore beaucoup de choses à améliorer. La Déclaration des droits et l'ombudsman nous aideront à continuer nos améliorations.

Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour atteindre ces résultats. Nous avons déjà beaucoup fait. Nous avons atteint 84 % et 96 %. Tout le monde conviendra cependant que, quand il s'agit de services aux anciens combattants, notre but doit être de nous approcher le plus possible de la perfection.

À titre de SMA responsable de la prestation des services, je pense que la Déclaration des droits et l'ombudsman constitueront un très bon complément aux efforts que nous avons déjà déployés.

**M. Peter Stoffer:** Les enquêtes dont vous avez parlé ont-elles été réalisées auprès des clients du MAC?

**M. Brian Ferguson:** Oui.

**M. Peter Stoffer:** Comme vous le savez, nous ne recevons pas souvent des appels de gens disant de bonnes choses au sujet du gouvernement. C'est plus souvent parce qu'ils sont mécontents que les gens nous appellent.

Avez-vous fait des enquêtes auprès des personnes qui ont essayé un refus quand elles ont demandé une pension pour perte d'ouïe, des déductions du RARM, un fauteuil roulant ou une prestation du PAAC? Je pourrais vous donner toutes sortes d'exemples de gens qui ont essayé des refus. Il y a beaucoup de gens qui aimeraient avoir accès aux services du MAC et qui, pour des raisons variables, essuient un refus du TACRA.

Ce n'est certainement pas une critique que j'adresse aux gens que je représente en Nouvelle-Écosse, par exemple. Il y a là-bas un certain Paul Brown qui fait un travail exceptionnel avec son personnel au nom du gouvernement pour dispenser les services du MAC. Il y a cependant beaucoup de gens qui n'obtiennent pas des services auxquels ils estiment avoir droit. Est-ce que vous les interrogez dans vos enquêtes?

**M. Brian Ferguson:** Oui, ils participent aux enquêtes que j'ai mentionnées.

Quand nous obtenons les résultats des enquêtes, M. Stoffer, la première chose que nous faisons est de chercher les faiblesses. Comme nous en avons déjà effectué plusieurs, nous avons mis sur pied un plan d'amélioration des services dans le cadre duquel nous discutons dans tout le ministère avec les services responsables de la prestation des services dans tout le pays. Les gens proposent des idées pour apporter des améliorations et nous avons donc un processus continu et très actif d'auto-amélioration, si vous voulez, fondé sur les résultats de ces enquêtes.

Les enquêtes sont un trésor de données utiles parce qu'elles ont été élaborées par des professionnels. C'est une société indépendante qui s'en occupe, pas mon organisation. Elles sont gérées au palier ministériel et nous en assurons le suivi. Voilà pourquoi je pense qu'il est important de signaler que nous avons un processus pour essayer de faire le mieux possible dans le cadre des lois du Canada.

L'une de nos responsabilités consiste évidemment à respecter les lois et règlements existants. Quand nous pensons qu'il y a des choses à améliorer, nous le disons. Nous formulons des remarques, et des comités comme le vôtre, qui ont apporté des changements de fond au cours des années, ont été une source extrêmement précieuse à cet égard.

Je ne sais pas si cela répond à votre question.

• (1605)

**M. Peter Stoffer:** Non, pas vraiment.

Je ne veux pas contester votre statistique indiquant que, sur 10 personnes prenant contact avec le MAC, 8,4 sont complètement satisfaites. Je ne nie pas cela mais, si l'on inclut toutes les personnes ayant un problème avec le ministère... Je pourrais vous envoyer quelques centaines de dossiers de personnes complètement insatisfaites. J'en connais très peu disant qu'elles sont complètement satisfaites. Évidemment, les personnes qui m'appellent ne le font pas pour dire de bonnes choses mais parce qu'elles ont une plainte à formuler, et il y en a énormément.

Donc, si l'on ajoute toutes les personnes qui ont essayé un refus ou qui n'ont pas obtenu d'audience parce qu'elles n'avaient pas de dossier médical... Dans les années 40, un canonier ayant perdu l'ouïe et dont la demande a été rejetée; une femme essayant d'obtenir des services du PAAC mais dont le mari ne voulait pas présenter de demande parce qu'il était trop fier et têtu; ou le RARM. Je pourrais vous donner une liste de noms et je ne vois pas ces gens, 8,4 d'entre eux, disant qu'ils sont satisfaits. Ce n'est pas ce qu'ils me disent.

**M. Brian Ferguson:** Nous avons environ 230 000 clients et, si 84 p. 100 disent qu'ils sont satisfaits, il en reste 16 p. 100 qui ne le sont pas. Si vous multipliez ça par le nombre de clients, vous obtenez un chiffre qui n'est probablement pas différent de ce que vous avez observé. Autrement dit, il y a des gens qui se plaignent, il y a des gens qui écrivent.

**M. Peter Stoffer:** Un rappel au règlement. Puis-je avoir une précision, monsieur le président?

**Le président:** Non, vous avez déjà dépassé votre temps d'une minute.

**M. Peter Stoffer:** Non, mais il...

**Le président:** Non, c'est tout.

**M. Peter Stoffer:** Bien, je demanderai ça tout à l'heure.

**Le président:** Oui.

Mme Hinton, vous avez sept minutes.

**Mme Betty Hinton:** Eh bien, il est méchant, aujourd'hui.

Merci beaucoup de votre présence.



J'avais un certain nombre de questions en tête, notamment au sujet des 24 semaines qu'il faut pour obtenir une réponse mais je pense que vous avez bien expliqué la situation. Je conviens que c'est une amélioration considérable, même si j'estime que c'est encore très long.

Ce que je veux vous demander... Je suis désolé, ce sera peut-être un peu difficile. Nous avons parlé de clients individuels et de la manière dont ils sont traités. Vous avez dit qu'un des éléments centraux de l'approche axée sur le service au client est l'élaboration d'un plan de gestion par du personnel hautement qualifié, avec la pleine participation du client et de sa famille. Pourriez-vous prendre un scénario hypothétique — et je suis sûr que vous avez toutes sortes de données à votre disposition — où le sergent John Smith a été gravement blessé, a pris contact avec vous et a une famille qui est absolument catastrophée. Quel est le processus? Que faites-vous du début jusqu'à la fin pour qu'il ait quelque chose de totalement adapté à ses besoins et à ceux de sa famille? Comment est-ce que ça se passe?

**M. Brian Ferguson:** Je vais expliquer la première étape et M. Miller expliquera les suivantes.

S'il a été gravement blessé, un rapport de blessure a été préparé par le MDN. Le MDN lui a affecté un gestionnaire de cas et nous lui en affectons un aussi.

Quand il était encore au MDN, on aura fait tous les efforts possibles pour le réaffecter au sein de l'armée si l'on considérait qu'il était bon pour le service. Nous savons que le MDN fait beaucoup d'efforts en ce sens.

Si je prends votre exemple, Mme Hinton, l'étape suivante intervient au moment où le client passe sous notre responsabilité parce que le MDN l'a libéré pour raison médicale. Dans ce cas, le gestionnaire de cas du MDN nous envoie les informations pertinentes et nous menons une entrevue de transition. Durant cette entrevue, notre personnel pose au client diverses questions sur sa santé, ses besoins, ses perspectives d'emploi — toutes les questions possibles avant de formuler son plan individuel.

Je demande maintenant à Ken de continuer avec les étapes suivantes.

●(1610)

**M. Ken Miller:** Absolument.

Comme le dit M. Ferguson, il n'y a pas de formule unique pour tout le monde. Tout dépend de la gravité de la blessure.

Tant que le client reste sous l'uniforme, il relève du MDN. Une fois qu'il quitte l'uniforme, il passe sous notre responsabilité. Toutefois, quand il devient évident que nous avons un grand blessé, nous recevons un préavis. Si c'est une situation très grave, notre gestionnaire de cas commence à travailler avec le gestionnaire de cas du MDN. Au bout d'un moment, le MDN prendra la décision de libérer le client pour raison médicale et, à ce moment-là, nous en assumerons la responsabilité première.

L'entrevue de transition est l'étape à laquelle tous les différents besoins et problèmes sont identifiés. Elle peut se tenir avant ou après la libération, tout dépend des circonstances.

Dans le cas d'un grand blessé, la norme est de tenir l'entrevue avant la libération, comme étape préparatoire, afin que nos professionnels se préparent à lui venir en aide. Autrement dit, nous ne voulons pas qu'il y ait de hiatus entre les prestations du MDN et celles du MAC.

Une relation sera établie avec un conseiller primaire du bureau de district le plus proche de la résidence du client. On évaluera les besoins et, si le client est un candidat à la réadaptation, ce qui est le cas de la plupart des grands blessés, les prestations débiteront immédiatement. Les décisions de cette nature sont prises très rapidement. J'oublie le chiffre exact mais nous pouvons mettre en place ces prestations dans un délai d'environ quatre semaines après le dépôt de la demande — et beaucoup plus vite dans le cas des grands blessés.

N'oubliez pas qu'il n'est pas nécessaire, en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, que nous ayons une décision de droit à une prestation ou à une pension d'invalidité pour faire démarrer ces prestations. Elles deviennent immédiatement disponibles.

La personne bénéficiant de ce programme est admissible à des prestations pour perte d'ouïe égales à 75 % du salaire avant la libération. Ces prestations commencent à être payées à ce moment-là.

Dans un cas normal, au bout d'un certain temps — généralement deux ans mais ce n'est pas une période fixe — la personne est réadaptée. Tout d'abord, son état médical va se stabiliser et on s'occupera ensuite de ses problèmes psychosociaux puis d'une réadaptation professionnelle — il s'agit des mesures nécessaires pour une réintégration, ce qui suppose que celle-ci est possible. Dans le cas contraire, s'il y a une invalidité permanente, les professionnels de l'adaptation décideront au bout d'un certain temps s'ils ont fait tout ce qui était possible et, à ce moment-là, le client deviendra admissible à des indemnités continues de perte de salaire jusqu'à l'âge de 65 ans ainsi qu'à tout autre prestation, de santé ou autre, à laquelle il a droit.

Il peut y avoir des scénarios très différents, selon la gravité de la blessure. Dans les cas les plus graves, nous essayons d'intervenir dès que possible et de fournir les prestations le plus rapidement possible.

**Mme Betty Hinton:** Très bien, c'est assez complet.

Quel sera l'effet de la Déclaration des droits sur un ancien combattant blessé? Vous venez de dire qu'il y a un rapport de blessure et que le MDN s'efforce ensuite de le réaffecter. Je suppose que vous parlez ici d'un emploi de bureau ou d'un emploi qui n'est pas de service actif.

Après tout ce processus, en quoi la Déclaration des droits garantira-t-elle à cet ancien combattant sorti de l'armée qu'il aura tout ce dont il a besoin? Que devrait contenir cette déclaration pour assurer que rien n'est laissé de côté?

●(1615)

**M. Brian Ferguson:** Je commence et Ken pourra compléter ma réponse s'il le veut.

Je pense qu'il faudra veiller à expliciter clairement dans la Déclaration des droits quelles peuvent être les attentes des bénéficiaires potentiels du service. Il devrait y avoir une sorte de garantie que les services que nous offrons seront exemplaires, ainsi qu'un recours au cas où ils ne le seraient pas. Je pense que cela correspondrait aux normes générales de service que nous avons déjà formulées, d'après nous, dans notre brochure *À votre service*.

Je pense qu'une Déclaration des droits serait un ajout vraiment important pour rehausser la compréhension du service et la communiquer le plus largement possible. Comme nous l'avons dit dans le passé, nous avons créé la revue *Salut!* pour essayer d'obtenir de meilleures communications dans tout le pays. Cela pourrait y ajouter beaucoup et améliorer le cadre général des communications.

**Mme Betty Hinton:** Il ne m'a pas encore coupé la parole et je vais faire très vite.

**Le président:** Je voulais lui laisser terminer sa réponse mais votre temps de parole est écoulé, Mme Hinton.

Nous passons maintenant à M. Valley pour cinq minutes.

**M. Roger Valley (Kenora, Lib.):** Merci beaucoup.

Je ne sais pas ce que vous lui avez fait avant de venir ici mais il semble particulièrement grincheux aujourd'hui.

**Des voix:** Oh!

**M. Roger Valley:** Nous avons parlé de la Déclaration des droits des anciens combattants et je vois dans vos notes que vous faites référence aux Américains, qui ont une déclaration des droits des GI. Nous parlons des anciens combattants mais il y a un pas qu'ils doivent franchir avant de le devenir : servir l'armée.

Nos soldats ont-ils eu une Déclaration des droits? Nos forces sur le terrain au Canada en ont-elles une?

**M. Brian Ferguson:** Ils ont certainement tous les engagements que nous avons pris à leur égard. Je dois reconnaître qu'ils n'en ont pas au sens où vous l'entendez, et c'est pourquoi cette initiative est en cours.

**M. Roger Valley:** Mais nous parlons ici d'une Déclaration des droits des anciens combattants.

**M. Brian Ferguson:** Je pense que l'analogie à laquelle vous songez est plus reliée à la Charte des anciens combattants, au sens où il y a beaucoup d'éléments de la déclaration des droits du GI que le Canada a ensuite introduits à la fin de la Deuxième Guerre mondiale et qui sont devenus dans le contexte canadien la Charte des anciens combattants. C'est devenu le fondement de l'élaboration de l'infrastructure de service social du Canada car, au moment où un million d'hommes et de femmes sont revenus de la Deuxième Guerre mondiale, le Canada n'avait pas encore les programmes sociaux nécessaires pour éviter les difficultés constatées à la fin de la Première Guerre mondiale, lorsque les soldats sont revenus et que beaucoup ont été dans la misère. C'est à ce moment-là qu'est arrivée la Charte des anciens combattants. C'est devenu l'équivalent, en gros, de la déclaration des droits du GI.

Au cours des années, on a constaté que la Charte ne procurait pas aux jeunes anciens combattants ce dont ils avaient besoin car elle avait évolué pour devenir un soutien à une population vieillissante. Voilà pourquoi nous parlons maintenant de la nouvelle Charte des anciens combattants, qui a remplacé l'ancienne. Je crois qu'il ne s'agit pas vraiment de la même chose qu'une Déclaration des droits si j'en juge d'après ce que j'ai entendu.

**M. Roger Valley:** Je croyais comprendre avant mais ce n'est plus le cas maintenant. Non, je plaisante.

La raison pour laquelle j'ai posé cette question est que nous avons parlé à des anciens combattants parce que nous concevons quelque chose à leur intention mais avons-nous parlé aux forces armées actuelles, aux soldats avant qu'ils ne deviennent des anciens combattants? Y avait-il dans les gens à qui nous avons parlé des membres actuels des forces armées qui pourraient nous aider à concevoir une Déclaration des droits répondant à leurs besoins avant qu'ils ne deviennent des anciens combattants?

**M. Brian Ferguson:** Je voudrais préciser la réponse que j'ai faite plus tôt, M. Valley. Je sais qu'un processus de consultation est en cours et qu'il avance bien mais il ne relève pas de ma responsabilité — on l'a délibérément laissé en dehors du secteur de service du ministère. Je vous invite à poser ces questions plus généralement au ministère, ainsi qu'à M. Hillier s'il revient devant le comité, car c'est lui qui gère ce dossier.

Je ne suis donc pas vraiment en mesure de vous parler aujourd'hui du processus en cours, si ce n'est de manière très générale comme je l'ai déjà fait.

• (1620)

**M. Roger Valley:** D'accord. C'est juste que je constate qu'on fait un pas, avec une explication du fait que nous n'en avons pas pour les soldats actuels, et que nous ne demandons pas leur avis, mais je comprends que ce n'est pas votre mandat.

Une fois que la Déclaration des droits des anciens combattants aura été adoptée, sous quelque forme que ce soit et avec toute la fanfare voulue, comment pourrions-nous nous assurer que les anciens combattants savent ce qu'elle contient? Vous avez dit 216 000, n'est-ce pas?

**M. Brian Ferguson:** Nous avons environ 210 000 à 220 000 clients.

**M. Roger Valley:** Avez-vous une idée de la manière dont l'information leur sera communiquée? Je sais que vous avez parlé du succès de votre « bon journal », comme vous dites, mais avez-vous dressé des plans ou comment envisagez-vous de communiquer ça à une population dont une partie est assez vieille?

**M. Brian Ferguson:** Je pense certainement qu'il est avantageux d'avoir ces mécanismes en place. Je ne suis pas vraiment en mesure de répondre à cette question aujourd'hui — dans la mesure où cela exigerait une compréhension des mécanismes précis qui seront mis sur pied et de la manière dont ils le seront — si ce n'est pour dire que je suis certain que ce sera un grand avantage pour nous d'avoir ces mécanismes en place.

**M. Roger Valley:** Pour réussir, je suppose qu'il faudra une stratégie pour s'assurer que c'est diffusé car, si nous voulons maintenir les niveaux de satisfaction de votre ministère, il faudra qu'ils sachent ce qui a changé et quels droits ils vont avoir.

**M. Brian Ferguson:** Absolument.

**M. Roger Valley:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Ça fait cinq minutes pile. Vous m'impressionnez.

**M. Roger Valley:** C'est parce que j'ai peur de vous.

**Le président:** En fait, vous avez 10 secondes d'avance, ce qui est très apprécié.

Ce sera maintenant M. Gaudet, du Bloc, pendant cinq minutes.

[Français]

**M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ):** Merci, monsieur le président.

Compte tenu de vos chiffres, à votre place, j'arrêtera de chercher des graphiques et ainsi de suite, parce que 84 p. 100 de vos clients sont satisfaits.

J'ai été administrateur dans le domaine de la santé. Lorsqu'on atteignait 70 p. 100, c'était quasiment un record. Or, vous obtenez 96 p. 100 sur le plan des soins reçus. C'est quasiment la perfection.

Vous ne pourrez jamais améliorer cela, c'est impossible. Ou alors, expliquez-moi comment vous allez faire pour améliorer ces résultats.

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Comme je l'ai dit plus tôt, nous ne sommes pas satisfaits de 84 % même si c'est 84 %. Nous voulons continuer à travailler dur pour voir si nous pouvons améliorer cela grâce au programme d'amélioration du service que nous lançons après chacune des enquêtes. Nous cherchons des idées dans tous les ministères sur la manière d'améliorer les services, en demandant aux gens de faire des suggestions et en utilisant d'autres sources.

Si nous recevons une plainte, par exemple, nous ne faisons pas qu'y répondre, nous essayons de voir s'il y a un problème sous-jacent afin d'essayer de le régler. Chaque fois que nous recevons une plainte, nous essayons d'avoir cette attitude — et je crois qu'elle est omniprésente au sein de l'organisation — en considérant que c'est moins une critique personnelle qu'une critique du système, et nous essayons de réparer le système. Nous y consacrons beaucoup d'efforts.

En ce qui concerne les 96 %, nous travaillons continuellement avec les établissements de soins de longue durée pour essayer d'améliorer les services que nous y offrons. Les enquêtes qui y sont réalisées le sont actuellement, sous contrat, par la Légion royale canadienne, pour ce qui est des petits établissements. Ces enquêtes ne sont pas réalisées par nous mais par des gens de l'extérieur.

Nous essayons constamment d'améliorer le service et nous sommes toujours très heureux de recevoir des suggestions à ce sujet. Nous essayons de les analyser et de voir si nous pouvons faire mieux.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Merci.

L'autre jour, je suis allé visiter le Centre de santé Perley-Rideau pour anciens combattants. Une personne m'a dit que tout y était parfait, sauf la nourriture. Je lui avais donné ma carte, et elle m'a envoyé un courriel.

Lorsque nous sommes allés à Sainte-Anne, nous n'avons parlé à personne parce que nous étions toujours suivis par beaucoup de monde. Il y avait là le conseil d'administration. En fait, tout le monde y était.

Ma question est simple, j'aimerais bien voir le sondage qui mesure les 10 normes de service. Serait-il possible de voir ce sondage? Pourriez-vous l'envoyer au comité?

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Les normes de service peuvent prendre plusieurs formes mais il est certain qu'elles existent et qu'on en

trouve dans le guide des services. Nous pourrions vous l'envoyer si vous voulez le garder dans vos dossiers.

Deuxièmement, je dois mentionner que nous avons 10 normes de résultats. Je peux vous les indiquer. Ce sont les suivantes : sécurité; qualité de la nourriture; accès aux services cliniques; régime de médicaments; accès aux services de spiritualité; socialisation; soins personnels; hygiène; accès aux services spécialisés; et activités et déplacements, pour nous assurer qu'ils se déplacent et restent actifs. Vous avez parlé de la qualité de la nourriture. C'est un facteur très important pour des gens qui passent leur vie dans des établissements de longue durée. Ça devient une partie très importante de chaque journée.

Ces 10 normes sont mesurées continuellement dans nos établissements de soins de longue durée et nous envoyons des questionnaires pour obtenir des réponses. Je peux remettre une liste de ces normes au comité, comme on l'a demandé.

• (1625)

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Oui.

J'aimerais avoir non seulement les normes, mais bien le sondage qui suit cela.

Je regarde votre petit livre. Les personnes âgées de plus de 80 ans doivent éprouver de la difficulté à lire tout cela. Je vous l'assure, car je ne le lirais peut-être pas et je suis plus jeune. En effet, si vous faites un sondage à un moment donné, il faut que la personne qui le lit soit capable d'y répondre.

En ce qui concerne les raisons, nous n'en avons eu aucune. Vous me demandez pourquoi le monde n'est pas satisfait, alors que tout le monde l'est dans une proportion de 96 p. 100. Que voulez-vous de mieux? Cent pour cent? S'il fallait que le gouvernement ait actuellement un taux de satisfaction de 96 p. 100, il ferait ce qu'il voudrait. Je vous assure qu'il ne s'occuperait pas des 4 p. 100, ni des 16 p. 100, le cas échéant. J'ai de la difficulté à comprendre cela.

Merci beaucoup. Vous me dites 96 p. 100.

[Traduction]

**Le président:** Très bien. D'accord.

**M. Brian Ferguson:** Je peux peut-être répondre rapidement. Nous vous enverrons les questionnaires utilisés pour les enquêtes.

[Français]

M. Gaudet a demandé les questionnaires.

[Traduction]

Je vous les enverrai, comme demandé.

**Le président:** Parfait.

M. Shipley, pour cinq minutes.

**M. Bev Shipley:** Merci, monsieur le président.

Je m'adresse à M. Ferguson.

En parlant du service, vous avez dit que les clients peuvent s'attendre à être traités avec courtoisie, équité, justice, respect et tout le reste. Vous avez parlé de la décision sur la demande de pension, question qui a été soulevée par ma collègue, Mme Hinton. Vingt-quatre semaines — ça peut paraître bien mais c'est quand même six mois. Pourquoi est-ce si long?

**M. Brian Ferguson:** Il y a beaucoup d'informations à recueillir pour une première demande et je dois préciser que nous faisons mieux que cette norme. À l'heure actuelle, nous obtenons en moyenne quatre mois. C'est une norme que nous devrions probablement revoir, étant donné les améliorations que nous avons mis en oeuvre. La raison pour laquelle elle a été fixée — c'était un objectif exigeant à l'époque — était que nous ne voulions pas induire nos clients en erreur. Je pense qu'il serait bon de revoir les normes. De toute façon, nous le faisons régulièrement.

Si vous me demandez pourquoi il faut si longtemps quand quelqu'un présente une demande de pension d'invalidité en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants ou de pension en vertu de l'ancienne Loi sur les pensions, c'est parce qu'il faut recueillir les informations nécessaires pour déterminer si la personne était admissible au moment où elle a été blessée — c'est-à-dire qu'elle était bien dans l'armée — ou si elle a été blessée à un moment où elle était dans l'armée. Il faut obtenir des dossiers. Il faut procéder à une analyse pour s'assurer que la blessure a été causée par le service militaire. Ensuite, il faut obtenir des informations médicales sur la gravité de la blessure et déterminer si elle est permanente afin de pouvoir établir le niveau de paiement admissible.

Dans certains cas, c'est difficile, avec des gens ayant plus de 80 ans, de retrouver des dossiers vieux de 60 ans. Nous faisons tous les efforts possibles pour les retrouver et, dans certains cas, ils ne contiennent pas beaucoup d'informations et nos employés doivent donc tenter de reconstituer le dossier le mieux possible à partir des souvenirs des gens. C'est un travail très intensif, cette collecte de renseignements, car il ne faut pas se tromper afin de pouvoir les présenter de manière crédible aux arbitres — qui, soit dit en passant, ne prennent pas très longtemps pour décider. C'est vraiment la collecte des renseignements qui est le goulot d'étranglement de tous le système et ce n'est pas un problème facile à surmonter mais nous y travaillons très fort.

•(1630)

**M. Bev Shipley:** Quand vous essayez de retrouver ces dossiers, et c'est probablement au MDN, sont-ils facilement accessibles? Quelles sont vos relations de travail avec le MDN?

**M. Brian Ferguson:** Elles sont excellentes. Les dossiers les plus vieux se trouvent toutefois aux Archives nationales — corrigez-moi si je me trompe, Ken.

Pour les anciens combattants modernes, ils sont encore à la Défense nationale. Nous collaborons étroitement avec la Défense nationale. Nous avons plusieurs initiatives en cours, l'une d'entre elles étant l'amélioration continue de notre accès aux dossiers des soldats en fournissant des ressources aux bases pour photocopier les documents et en cherchant des méthodes plus technologiques pour transmettre les informations. Le ministère fait preuve d'une excellente coopération et nous avons de très bonnes relations de travail.

**M. Bev Shipley:** Pour ce qui est de la Déclaration des droits des anciens combattants, des droits des gens, et pour revenir sur votre affirmation que certains des dossiers remontent très loin dans le temps et sont très difficiles à obtenir, je suppose que certains clients doivent parfois vous dire que les dossiers n'existent même pas. Dans

ce cas-là, il y a une question de bénéfice du doute et je reviens sur ce que disait M. Stoffer au sujet de la satisfaction des clients. Je peux vous donner des dossiers indiquant que vous n'accordez aucun bénéfice du doute, ou alors très rarement. Or, il s'agit de gens qui sont à une étape de leur vie où ils ont besoin d'un certain bénéfice du doute. Ce n'est pas bien documenté, et ce n'est pas de leur faute, mais on ne leur donne aucun bénéfice du doute au sujet de ce qui s'est vraiment passé. On fait la sourde oreille. De fait, j'ai déjà entendu des remarques comme : « Mon avocat ne veut même plus me parler ».

Je me demande ce qu'on peut faire du point de vue de la Déclaration des droits des anciens combattants. Y aura-t-il une aide pour les anciens combattants se trouvant dans cette situation?

**M. Brian Ferguson:** Comme je l'ai dit plus tôt, je dois continuer à rappeler aux membres du comité que mon mandat n'est pas de parler du contenu de la Déclaration des droits ou du processus correspondant, mais je peux vous expliquer, en réponse à votre première question, ce qu'est le processus concernant l'application du bénéfice du doute du point de vue de la politique.

**M. Ken Miller:** Je peux essayer de clarifier cela pour vous, monsieur Shipley.

En ce qui concerne la manière dont le ministère applique ce concept, c'est un concept qui est dans la législation et que nous appliquons fréquemment. Toutefois, je crois qu'il est juste de dire que, parfois, le client ne comprend pas vraiment ce qu'il signifie et pense qu'il s'agit du bénéfice du doute en l'absence de toute information. Ce n'est pas cela.

Cela veut dire que, si vous avez des informations qui semblent raisonnables et ne sont pas contredites, même si elles ne sont pas dans le rapport de blessure ou dans un document aussi officiel, vous aurez le bénéfice du doute. Il pourra s'agir — et cela arrive constamment dans notre processus d'arbitrage — d'une déclaration d'un camarade ou d'un ami qui était présent, ou de quelqu'un qui peut confirmer l'événement ou la blessure. Chaque fois que nous pouvons accorder le bénéfice du doute, nous le faisons.

**M. Bev Shipley:** J'ai connu des cas où il y avait deux témoins ayant assisté à quelque chose. Maintenant, l'individu formule une demande parce qu'il a des problèmes. Les témoins sont décédés. La réponse, sur le plan du bénéfice du doute, sera qu'il n'y a pas de témoins. Ce genre de chose arrive.

Je ne sais pas s'il me reste du temps, monsieur le président.

**M. Brian Ferguson:** Je peux vous dire très rapidement que, si vous connaissez un cas de ce genre, nous aimerions vous en parler pour voir si nous pouvons faire quelque chose.

**M. Bev Shipley:** Merci beaucoup.

**M. Brian Ferguson:** Nous n'abandonnons pas facilement, vous savez.

**Le président:** Nous passons maintenant à M. St. Denis.

**M. Brent St. Denis:** Merci, monsieur le président, et merci aux témoins.

En ce qui concerne les termes « Charte des anciens combattants » ou « Déclaration des droits des anciens combattants », pour que ceux qui liront le compte-rendu de la séance comprennent bien, si je disais que la Charte, dans sa nouvelle version, est l'ensemble des programmes offerts aux anciens combattants, serait-ce une bonne description?

•(1635)

**M. Brian Ferguson:** Oui.

**M. Brent St. Denis:** Bien.

Pouvez-vous décrire en une phrase ce que serait une Déclaration des droits des anciens combattants? Je sais que la Direction nationale de la Légion a déclaré en octobre que les délais de décision ne devraient pas être des jours ou des semaines pour obtenir un tel résultat, selon le programme invoqué par l'ancien combattant. Cela dit, pouvez-vous dire en une phrase ce que serait la Déclaration des droits des anciens combattants, selon le ministère?

**M. Brian Ferguson:** Ce serait difficile à faire en une phrase.

Pour revenir à ce que je disais plutôt, le contenu de la Déclaration des droits n'est pas encore définitif. Un processus est en cours pour le formuler et, si je comprends bien, la chose avance rondement. Je ne suis pas ici pour parler du résultat de ce processus, si ce n'est pour dire que les choses que nous essayons de faire sur le plan des services aux anciens combattants bénéficieraient d'une Déclaration des droits. Cela compléterait et rehausserait le statut des attentes de nos clients à l'égard de ce ministère.

**M. Brent St. Denis:** Je ne sais pas si la Légion a tort ou raison mais j'ai le sentiment que les normes de prestation sont déjà la voie dans laquelle s'est orienté le ministère. Je ne dis pas que c'est mal, il faut bien que ça se retrouve quelque part. La Légion en parle, et c'est une organisation importante dans ce domaine, comme d'autres associations.

Si ce sont pas les normes de service, ce sera autre chose. La Légion parle de quelque chose qui pourrait être court, qui pourrait tenir sur une petite carte qu'on aurait dans son portefeuille. J'essaie d'imaginer ce que ça pourrait être. Vous avez dû au moins envisager les diverses possibilités.

**M. Brian Ferguson:** Vous n'avez pas tort. Chacun a probablement à sa petite idée là-dessus. Il y a certainement beaucoup de définitions différentes de ce que pourrait être une norme de service, de ce à quoi pourrait ressembler une Déclaration des droits. J'ai mes idées mais ce n'est pas...

**M. Brent St. Denis:** Quelles sont-elles? C'est précisément ce que je vous demande.

**M. Brian Ferguson:** Je suis pas vraiment en mesure de vous les communiquer aujourd'hui car il y a un processus en cours qu'il convient de respecter et qui...

**M. Brent St. Denis:** On ne voit donc pas encore apparaître de consensus?

**M. Brian Ferguson:** Je ne peux pas répondre à ça non plus. Je sais que le processus avance bien. J'aurai probablement la chance d'en discuter avec M. Hillier mais je n'ai pas lu le rapport sur l'état actuel de la situation. Je veux donc respecter le processus.

**M. Brent St. Denis:** Donc, il n'y a encore aucune ébauche de Déclaration des droits sur le point d'être dévoilée. Mais je ne verrais pas ça d'un mauvais oeil. Ce ne serait pas pire que d'avoir une ébauche de projet de loi sur l'ombudsman, prête à sortir. Je pense que c'est utile quand les gouvernements sont prêts à faire une proposition, et les oppositions à s'opposer, pour faire le va-et-vient. S'il n'y a pas d'ébauche, tant pis.

Existe-t-il une déclaration des droits des clients de n'importe quel autre ministère, concernant par exemple le Régime de pensions du Canada ou les bénéficiaires d'une pension d'invalidité? Le savez-vous? Je ne pense pas mais...

**M. Brian Ferguson:** Je ne sais pas. Peut-être bien. Je sais que d'autres ministères ont des normes de service semblables à celles que nous avons énoncées dans notre brochure *À votre service* — d'autres ministères ont ce genre de chose.

Je ne sais pas, monsieur. Je regrette de ne pas pouvoir vous répondre aujourd'hui mais je ne sais pas si il y a ou non des déclarations des droits dans d'autres ministères.

**M. Brent St. Denis:** Pour être positif, je pense que cette idée a recueilli un large appui, comme celle de l'ombudsman, mais, en ce qui concerne une Déclaration des droits des anciens combattants, le jour où une telle liste sera approuvée, pouvez-vous imaginer en quoi cela changera la vie d'un ancien combattant typique?

**M. Brian Ferguson:** Je reviens à ce que j'ai déjà dit car je ne sais pas exactement ce qu'elle contiendra et je ne peux pas parler totalement du processus. Je suppose que cela donnera plus d'assurance et encore plus de clarté aux anciens combattants de tout le Canada et aux clients de ce ministère quant à ce qu'ils peuvent en attendre. Je pense que ce sera un ajout ou un complément important aux mécanismes de communication du ministère. En réalité, c'est une lacune assez importante qu'il y a dans l'appareil global et je pense donc que ce sera avantageux.

•(1640)

**M. Brent St. Denis:** Merci.

**Le président:** Merci, messieurs.

M. Sweet, pour sept minutes.

**M. David Sweet:** M. Ferguson, vous avez parlé du journal *Salut!*. Existe-t-il en format électronique?

**M. Brian Ferguson:** Je crois mais je devrai vérifier.

**M. David Sweet:** Le comité pourrait-il être sur sa liste de destinataires?

**M. Brian Ferguson:** Oui, j'y veillerai.

**M. David Sweet:** Ça nous permettra de nous tenir au courant.

Vous avez parlé d'amélioration continue et, que vous utilisiez un processus d'amélioration continue, ou *kaizen*, ou un processus innovateur d'évaluation intégrée, est-ce que cela se fait de manière continue pour tous les services dispensés par le MAC?

**M. Brian Ferguson:** Nous essayons de nous en assurer dans les limites des capacités humaines. Autrement dit, il peut y avoir un secteur prioritaire d'amélioration à tel ou tel moment et à un autre à un autre moment. C'est un défi constant pour la gestion d'une grande institution.

De manière générale, cependant, je dois dire qu'il y a au ministère un processus de planification des activités dans le cadre duquel nous proposons des idées de changement et essayons de les mettre en application, par nos meilleurs efforts. Nous dressons notre liste des changements prioritaires dans le cadre du processus de gestion régulier. Nous cherchons les domaines ayant besoin d'amélioration, en analysant nos enquêtes de satisfaction des clients, en parlant à notre personnel et en tenant compte des observations d'organismes tels que votre comité.

**M. David Sweet:** Incitez-vous chaque palier de personnel à contribuer aussi, à apporter sa contribution, dans les centres de clients, etc., quand il a des suggestions à faire?

**M. Brian Ferguson:** Nous essayons d'encourager ce genre de culture et d'éthique dans tout le ministère. Par exemple, quand nous obtenons les résultats des enquêtes auprès des employés — parce que nous en faisons aussi auprès des employés — nous en profitons pour leur parler des changements qui leur semblent souhaitables.

**M. David Sweet:** Je vous pose cette question parce que vous avez dit que la Déclaration des droits donnera plus d'assurance et de clarté au client, à l'ancien combattant qui formule une demande, mais cela va aussi accroître sensiblement la pression car, si vous dites que le client a droit à des soins de qualité et à la compassion, cela va directement dans les échanciers. Le ministère est-il donc prêt à ce genre de, comment dire, nouvel encouragement?

**M. Brian Ferguson:** Vous avez parfaitement raison. J'avais négligé de le mentionner et c'est un élément important. J'en ai parlé du point de vue du client mais vous avez raison, cela rehaussera les tâches du ministère. J'accepte cette remarque, elle est légitime.

**M. David Sweet:** En ce qui concerne les dossiers en instance devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), y a-t-il un ordre de priorité ou est-ce premier arrivé, premier servi?

**M. Brian Ferguson:** Vous voulez parler des causes portées devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)?

**M. David Sweet:** Oui.

**M. Brian Ferguson:** Cce tribunal est en quelque sorte indépendant du ministère. Ken a peut-être des renseignements...

**M. David Sweet:** La date d'audience dépend-elle de la date où l'on a interjeté appel ou y a-t-il un ordre de priorité? Autrement dit, si j'ai 92 ans et que je n'en ai probablement plus pour très longtemps, mon dossier sera-t-il traité avant les autres?

**M. Ken Miller:** Je sais ce que ferait le ministère mais je ne peux vous dire ce que fait le Tribunal. Nous pourrions cependant obtenir cette information pour vous.

Au ministère, quand nous traitons des dossiers d'appel ou de révision, la norme est de les traiter dans l'ordre où nous les recevons. Toutefois, si nous recevons un dossier particulièrement pressant, parce qu'il traîne depuis longtemps dans le système, parce que l'intervention demandée est urgente ou à cause de la situation du demandeur, nous avons un mécanisme qui nous permet de rehausser son niveau de priorité afin de le traiter plus rapidement. C'est le système du ministère mais je ne sais pas ce qu'il en est du TACRA.

**M. David Sweet:** Je m'occupe actuellement du cas d'un ancien combattant qui est immobilisé. Je ne vais pas vous donner beaucoup de détails car je tiens à respecter ses renseignements personnels. Vous nous dites que le MAC s'occupe bien des anciens combattants mais il y a une interface avec le RPC de RHDSC qui n'est pas très harmonieuse et je me demande si vous avez déjà entendu parler de ça? S'il y a une déclaration des droits — je reviens à ma question standard — il faudra que cette norme soit respectée dans chaque

interface avec le MDN, RHDSC et les autres ministères — je ne sais pas combien il y en a d'autres.

Je ne souhaite à personne d'avoir à s'occuper d'un cas comme celui-là car la blessure signifie que le client ne peut signer un formulaire, que les services sont considérablement retardés et qu'il n'en comprend pas très bien la nature.

Je me demande si vous vous êtes penché sur cette question avec les autres organismes chargés de la prestation de ces services, afin de vous assurer que la transition soit de qualité aussi élevée que l'indiquent actuellement vos évaluations?

●(1645)

**M. Brian Ferguson:** Je pense que vous soulevez une question importante. Sans parler de l'ombudsman ni de la Déclaration des droits, je pense que votre remarque est importante, monsieur.

Sans dévoiler de renseignements privés, vous pourriez peut-être nous donner plus d'informations sur ce cas — pas devant ce comité mais plus tard — pour voir si nous pouvons faire quelque chose. Si c'est trop tard, nous pourrions au moins voir si nous avons des leçons à en tirer afin d'éviter que certains problèmes ne se reproduisent. J'aimerais donc assurer le suivi de ce dossier avec vous.

**M. David Sweet:** Oui.

**Le président:** Monsieur Stoffer, vous avez cinq minutes.

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur le président.

Voici la question que je voulais poser tout à l'heure. Si un client téléphone au MAC et demande une pension pour perte de l'ouïe et qu'elle lui est refusée, puis se porte en appel et essuie à nouveau un refus, et qu'il finit par renoncer à défendre sa cause, est-il encore considéré comme un client du MAC?

**M. Ken Miller:** Je suppose que ce pourrait être un client potentiel. S'il ne reçoit aucune prestation du ministère, ce n'est pas un client, strictement parlant. J'aurais cependant besoin d'informations complémentaires pour vous donner une réponse définitive.

**M. Peter Stoffer:** Bien, en voici une facile.

J'ai servi 25 ans dans l'armée et je pense avoir perdu l'ouïe à cause de mon service militaire. Je m'adresse au tribunal d'appel qui me dit qu'il n'y a aucune preuve que mon problème a été causé par mon service militaire. Il me dit que je peux m'adresser à la Cour fédérale mais ça coûte trop cher. J'ai donc fait tout mon possible, j'ai interjeté appel et j'ai perdu, Je vais donc abandonner le dossier et poursuivre ma vie. Suis-je encore considéré comme un client du MAC?

**M. Brian Ferguson:** Non, vous n'êtes alors plus un client du MAC.

**M. Peter Stoffer:** Très bien. Qu'en est-il des membres de la famille qui essuient un refus quand ils interviennent au nom d'un ancien combattant, vivant ou décédé? Par exemple, une femme qui... je prends le cas d'une épouse. Un ancien combattant bénéficie du PAAC. Quand il décède, c'est son épouse qui le reçoit. Est-elle considérée comme une cliente du MAC?

**M. Brian Ferguson:** Oui.

**M. Peter Stoffer:** Bien. Par contre, si elle a formulé une demande au titre du PAAC au nom de son mari et qu'elle n'a pas obtenu gain de cause, elle n'est pas considérée comme une cliente?

**M. Brian Ferguson:** La réponse est un peu plus complexe.

Cette personne est considérée comme une cliente dans notre base de données si elle a utilisé le processus et reçoit officiellement des prestations du ministère. Si elle n'en reçoit pas, chaque fois qu'elle reviendra au ministère pour... Nous accordons notre appui à tout le monde, même aux gens qui ne sont pas des clients officiels. Autrement dit, nous allons l'écouter, nous allons évaluer ses besoins et, si nous jugeons qu'elle ne peut pas recevoir notre aide, nous allons essayer de la mettre en contact avec d'autres organismes susceptibles de l'aider. Donc, dans ce sens, nous allons la traiter comme une cliente même si elle ne fait pas officiellement partie de la liste de nos 230 000 clients.

**M. Peter Stoffer:** Très bien. Merci.

Je reviens à votre statistique de 84 p. 100. Je ne sais pas si les gens qui ont présenté des réclamations au sujet de l'Agent Orange seront très contents de l'entendre. Je ne sais pas si les gens qui ont demandé de l'intérêt sur l'argent de la Première Guerre mondiale seront très contents. Et je pense qu'il y a un assez grand nombre de femmes qui ont présenté une demande au titre du PAAC et à qui on a répondu que leur mari n'avait pas présenté de demande ou n'était pas décédé dans le cadre législatif qui ne seront pas très contentes non plus.

Voici cependant ma question. Vous avez demandé ce qui peut être fait pour aider les anciens combattants, ce dont je vous remercie. L'une des choses à faire serait de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de professionnels en psychiatrie dans notre pays car nous n'en avons tout simplement pas assez en Nouvelle-Écosse, et beaucoup de gens, notamment des membres de la réserve, ne peuvent obtenir de services.

Je veux également vous interroger sur autre chose. Si vous pouviez changer le règlement du RARM afin de mettre fin à cette déductibilité, ce serait très utile. Comme vous le savez — c'est plus une question de la Défense et vous pourriez peut-être en parler à vos collègues de la Défense — nous sommes le seul pays de l'OTAN qui déduit certaines sommes des prestations versées à ses soldats, et il serait très utile que vous puissiez mettre fin à cette pratique.

J'en ai d'autres mais je crois que le président va me couper la parole.

Je souhaite également vous signaler une situation. Votre ministère pourrait-il collaborer avec les provinces pour la régler? Je suis certain qu'elle ne se produit pas seulement en Nouvelle-Écosse.

Il y aura mercredi sur la chaîne Global un reportage au sujet d'un ancien combattant qui se trouve à l'hôpital de Halifax. Sa femme est maintenant de santé déclinante aussi et il espérait pouvoir la faire entrer à l'hôpital avec lui mais le règlement ne le permet pas. Il n'y a tout simplement pas assez de temps. Je comprends que le MAC a un règlement car c'est d'abord pour les anciens combattants. Le couple pensait pouvoir se rendre dans un hôpital provincial et obtenir le même niveau de soins mais, malheureusement, les soins dispensés par l'hôpital du MAC n'existent pas ailleurs.

Pourriez-vous vous organiser avec les provinces pour faire en sorte qu'aux dernières étapes de la vie, un ancien combattant de 91 ans et son épouse de 89 ans puissent passer leurs derniers jours ou semaines ensemble, car cela ferait beaucoup pour atténuer l'opinion du public que c'est le gros méchant gouvernement qui sépare ces gens, ce qui n'est tout simplement pas le cas.

● (1650)

**M. Brian Ferguson:** Je vous remercie de ce commentaire.

Nous sommes absolument déterminés, tout comme vous, à pouvoir aider cette personne et les autres personnes dans une situation semblable. Nous faisons tous les efforts possibles et continuerons de le faire.

En ce qui concerne les professionnels formés en psychiatrie, nous convenons qu'il faudrait développer cette capacité dans tout le pays. Nous avons observé la même chose que vous. Nous collaborons avec le ministère de la Défense nationale pour dresser une liste de professionnels auxquels nous pourrions faire appel, dans le cadre de la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Finalement, je vais devoir vous envoyer des informations sur la manière dont l'enquête a été menée car je ne sais pas si nous avons exclu ce genre de personnes.

**M. Peter Stoffer:** Ce serait excellent.

**M. Brian Ferguson:** Nous reprendrons contact avec vous car c'est une enquête professionnelle qui a été effectuée par échantillonnage statistique avec un résultat de plus ou moins 5 p. 100.

**M. Peter Stoffer:** Pourriez-vous nous en envoyer une copie?

**M. Brian Ferguson:** Certainement, et nous préciserons également ce que nous avons fait avec cette catégorie de clients.

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur.

**Le président:** J'ai accordé 6 minutes et 19 secondes à M. Stoffer. Vous voyez bien que je suis généreux.

**M. Peter Stoffer:** Quel homme ! Je ne suis pas à sa hauteur !

**Le président:** M. Sweet, vous aviez encore des questions à poser au tour précédent. Voici à nouveau votre chance, vous avez cinq minutes.

**M. David Sweet:** Merci beaucoup.

Dans votre déclaration liminaire, M. Ferguson, vous avez dit qu'il y a 48 équipes de service au client dans tout le pays. Y en a-t-il dans chaque province?

**M. Brian Ferguson:** Oui.

**M. David Sweet:** Pourriez-vous me dire qui en fait partie?

**M. Brian Ferguson:** Chaque équipe est dirigée par un gestionnaire et comprend des conseillers locaux dont le rôle est d'être le plus possible en contact avec les clients, face à face.

En règle générale, une équipe dessert environ 4 000 clients. Chaque équipe a des agents de service qui appuient les conseillers locaux, et il y a une répartition du travail entre ces derniers, qui sont des travailleurs sociaux professionnels, et leurs agents afin de pouvoir procéder à la planification des cas avec les anciens combattants et leurs familles, comme nous l'avons dit. Il y a aussi des professionnels de la santé — des médecins et des infirmières — ainsi que du personnel de soutien administratif.

Voilà comment se compose chaque équipe. Ce sont des équipes multidisciplinaires comprenant des travailleurs sociaux, des cadres, du personnel administratif et des professionnels de la santé.

Ai-je oublié quelqu'un?

**M. Ken Miller:** Les seuls autres que j'ajouterais — se sont pas des membres des équipes mais des personnes-ressources — sont nos experts en réadaptation, et il y en a un dans chaque bureau régional. Ils prêtent assistance à l'équipe en ce qui concerne les clients ayant besoin de réadaptation.

• (1655)

**M. David Sweet:** Donc, dans ces 48 localités, vous avez environ 50 à 75 employés?

**M. Brian Ferguson:** Dans chacune de ces localités, nous avons en moyenne 15 à 17 personnes dans chaque équipe.

**M. David Sweet:** Il y a un membre de chacune de ces professions dans chaque équipe?

**M. Brian Ferguson:** C'est généralement une personne par profession mais, comme l'a dit Ken, les équipes ont accès à l'expertise centralisée de la région pour la réadaptation et les services de santé mentale. C'est quelque chose que nous avons mis sur pied avec la nouvelle Charte des anciens combattants.

Il y a en outre des réseaux de communication et de conseil qui existent à l'administration centrale et qui collaborent étroitement avec le personnel local. Si quelqu'un se demande quoi faire dans telle ou telle situation, le ministère a un numéro de téléphone d'urgence qui permet de prêter assistance immédiatement à l'équipe locale et de la conseiller.

**M. David Sweet:** Mme Hinton a évoqué le cas d'un grand blessé. Les problèmes des anciens combattants, aujourd'hui, sont de plus en plus d'ordre psychologique. Bien souvent, ils n'apparaissent pas tout de suite, et je suis sûr qu'il doit y avoir un certain nombre de cas de cette nature.

Ces problèmes peuvent ne pas être directement mentionnés dans le rapport de blessure. La personne peut ne présenter aucun symptôme au départ. Il y a des cours facultatifs, n'est-ce pas? Je parle de séances de débriefing facultatives auxquelles peut participer l'ancien combattant qui quitte les forces armées, surtout s'il a été sur un théâtre de guerre.

**M. Brian Ferguson:** Je ne sais pas exactement quel est le système au MDN mais, quand un soldat quitte les Forces canadiennes, nous collaborons avec le MDN pour l'encourager à participer à une entrevue de transition avec l'un de nos travailleurs sociaux, l'un de nos conseillers locaux. Nous avons eu beaucoup de succès à ce chapitre et avons un taux de participation très élevé.

**M. David Sweet:** Mais il y a certains cas que vous ne pouvez pas repérer immédiatement, et même au bout d'une certaine période...

**M. Brian Ferguson:** Absolument, vous avez tout à fait raison. Même pendant l'entrevue de transition, il peut y avoir des problèmes psychologiques qu'on ne décèle pas.

**M. David Sweet:** Exactement et, un ou deux ans plus tard, on a des symptômes de démence et des tremblements. Ça doit être difficile alors pour l'ancien combattant? C'est une chose d'avoir un rapport de blessure mais il doit être difficile, dans ce cas, d'obtenir des services quand on prend conscience de certains problèmes mais qu'on n'a aucune preuve qu'il s'est passé quelque chose.

**M. Brian Ferguson:** Le problème de ces blessures invisibles est qu'il y a rarement de traces traditionnelles pour pouvoir en juger. Toutefois, la nouvelle Charte des anciens combattants a été conçue pour permettre d'aider les gens qui sont sortis du système depuis plusieurs années. S'ils reviennent au ministère et qu'ils peuvent démontrer un besoin de service — et nous les y aidons avec des analyses médicales et des évaluations —, ils peuvent bénéficier

directement du programme de réadaptation dont parlait Ken. S'ils ont des problèmes psychologiques, ils peuvent obtenir des services adéquats et seront également admissibles ensuite à des services de réadaptation professionnelle.

Voulez-vous ajouter quelque chose, Ken.

**M. Ken Miller:** Oui, je peux ajouter quelque chose. Merci.

**M. David Sweet:** Avant cela, Ken, n'y a-t-il aucune évaluation? Est-ce qu'ils entrent directement dans le programme?

**M. Brian Ferguson:** Non, il y aura une évaluation. C'est ce que je disais. Il doit y avoir une évaluation pour cerner la nature du besoin, sur la base d'un besoin de rétablissement relié au service, ce qui est notre expression technique à ce sujet. Il y aura ensuite des évaluations de suivi pour déterminer l'ampleur du stress opérationnel, puis un diagnostic. Après cela, on dressera un plan de traitement et la personne sera admissible à des prestations en vertu de la Charte des anciens combattants.

**M. Ken Miller:** C'est une remarque extrêmement pertinente. En effet, ce genre de problème n'est pas nécessairement évident au moment où la personne quitte l'armée, ou il se peut qu'elle le connaisse mais ne veuille tout simplement pas y faire face à ce moment-là.

Quand nous avons conçu la nouvelle Charte des anciens combattants, nous l'avons conçue pour qu'elle soit une nouvelle porte d'accès aux services. C'est la porte d'accès fondée sur le besoin de réadaptation dont vient de parler M. Ferguson. Depuis les neuf mois d'existence des nouveaux programmes, nous avons constaté que le taux d'acceptation dans le programme de réadaptation est de 94 p. 100. La plupart des personnes qui demandent des prestations de soutien au titre de ce programme les obtiennent.

Il y a un autre élément extrêmement intéressant. Je cherchais le chiffre mais je n'arrivais pas à le trouver. J'ai toutefois un pourcentage de 78 p. 100 en tête. Cela veut dire que 78 p. 100 de ceux qui viennent chez nous par cette porte d'accès sont des anciens combattants qui avaient déjà été libérés de l'armée. Ce ne sont pas des gens qui viennent tout juste d'en sortir. Cela montre bien l'existence des problèmes dont vous avez parlé et de la nécessité de garder la porte ouverte à l'intention des personnes concernées. C'est un moyen pour elles de...

• (1700)

**M. David Sweet:** Donc, 94 p. 100 des demandes sont approuvées. Ce n'est pas un taux de satisfaction mais un taux d'approbation.

**M. Ken Miller:** Oui, c'est un taux d'approbation.

**M. David Sweet:** Bien.

Je voulais savoir s'il y a une évaluation pour essayer de déterminer si le problème psychologique a été causé par le combat ou s'il existait auparavant. Cela me préoccupait beaucoup et ce taux d'approbation élevé me rassure.

**M. Ken Miller:** Puis-je apporter quelques précisions?



L'une des raisons pour lesquelles nous avons ce taux d'approbation élevé — et c'est en réalité l'application du principe du bénéfice du doute — est qu'il y a plusieurs domaines dans lesquels nous accordons le bénéfice du doute, que la personne puisse ou non produire un rapport de blessure. Les blessures psychiatriques en font partie. Si l'ancien combattant a servi dans une arme où ce risque existait, nous lui accordons le bénéfice du doute et lui offrons les prestations du programme de réadaptation. C'est également le cas pour les blessures musculosquelettiques et la perte de l'ouïe. Cela veut dire qu'ils ont accès très rapidement au traitement dont ils ont besoin sans avoir à fournir de preuve.

**Le président:** Merci.

Cela met fin à votre tour, M. Sweet. Vous pourrez participer au tour suivant si vous le voulez mais vous devrez attendre.

M. Perron, pour cinq minutes.

**Mr. Gilles-A. Perron:** Je n'en prendrai que trois.

[Français]

Puisque vous excellez en matière de statistiques, j'aimerais que vous m'en avanciez quelques-unes.

Il y a une foule de demandes d'indemnité. Je pense à ces jeunes aux prises avec le stress post-traumatique. Je pense aussi à une indemnité pour un genou ou le dos, etc. Parmi les gens qui font une demande, quel est le pourcentage de ceux qui reçoivent une indemnité?

Je crois que vous n'avez pas cette statistique. Néanmoins, j'aimerais l'avoir, si possible. En tout, combien de demandes d'indemnité recevez-vous annuellement, par exemple?

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** L'an dernier, entre avril 2005 et le 31 mars 2006, 28 599 demandes de pension d'invalidité ont été présentées, au titre de l'ancienne Loi sur les pensions.

**M. Gilles-A. Perron:** Combien ont été acceptées?

**M. Brian Ferguson:** C'est le nombre de demandes qui ont été traitées au ministère.

**M. Gilles-A. Perron:** Et combien de demandes y avait-il?

**M. Brian Ferguson:** Combien ont été acceptées?

**M. Gilles-A. Perron:** Oui, combien ont été acceptées?

**M. Brian Ferguson:** Globalement, pour tout le ministère, il y a eu un taux d'acceptation de 60 p. 100 environ, si l'on compte les anciens combattants traditionnels et les FC.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Il y a autre chose. En ce qui concerne les 40 p. 100 de cas qui ne sont pas approuvés, si on interjette appel, combien de fois le tribunal d'appel renverse-t-il votre décision?

[Traduction]

**M. Brian Ferguson:** Si la personne n'est pas satisfaite de la décision du ministère, elle peut demander une révision. Nous effectuons la révision. Environ 10 p. 100 des cas donnent lieu à une demande de révision et nous obtenons à peu près le même taux ur d'approbation à ce chapitre. Ensuite, si la personne n'est toujours pas satisfaite, elle peut s'adresser au Bureau des services juridiques des pensions et ensuite au TACRA. Je ne connais pas le taux d'approbation à ce niveau mais je peux l'obtenir si vous voulez.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** S'il vous plaît. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

M. Valley, pour cinq minutes.

**M. Roger Valley:** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de toutes vos réponses.

Vous avez parlé de la Charte des anciens combattants et avez dit qu'on prépare une Déclaration des droits pour améliorer les choses. J'aimerais comprendre ce qui existe maintenant.

Quand un ancien combattant est invalide et qu'on ne peut pas le réadapter, il obtient évidemment une pension mais je voudrais connaître les détails. Continue-t-il à la toucher après 65 ans?

**M. Brian Ferguson:** Je vais tenter de vous donner une réponse générale et Ken la complétera si j'oublie quelque chose.

Prenez le cas du sergent Jones dont parlait Mme Hinton tout à l'heure. S'il entrait dans le système aujourd'hui après avoir été libéré de l'armée pour raison médicale, il serait admissible à une pension d'invalidité pour blessures pouvant atteindre 250 000 \$.

Ken, c'est par tranche de 25 000 \$ ou de 12 500 \$?

•(1705)

**M. Ken Miller:** En fait, c'est par tranche de 5 p. 100. C'est 5 p. 100 au-dessus et 1 p. 100 en dessous.

**M. Brian Ferguson:** Quand il obtenait cette décision dans l'ancien système, il obtenait une pension. Dans le nouveau système, il obtient une indemnité. Dans l'ancien système, c'était tout ce qu'il obtenait.

Dans le nouveau système, il y a une protection pour la perte de revenus. Autrement dit, il y est admissible si ses blessures exigent un programme de réadaptation. Durant la période de réadaptation, on lui garantit 75 % de son salaire avant sa libération, avec indexation, en plus de toute indemnité d'invalidité qu'il pourra toucher.

**M. Roger Valley:** Que se passe-t-il s'il ne peut être réadapté?

**M. Brian Ferguson:** Cette décision sera prise au bout d'un certain temps. On lui garantit qu'il touchera 75 p. 100 jusqu'à l'âge de 65 ans. Ensuite, il obtiendra un supplément de retraite de 2 p. 100 de son salaire sur la base des prestations de perte de revenus, pendant cette période, pour compenser le fait qu'il ne peut cotiser à un régime de retraite.

**M. Roger Valley:** Quand le sergent Jones atteint l'âge de 65 ans, sa pension s'arrête et il touche le supplément du Régime de pensions du Canada, mais il n'a pas de RPC car il n'avait pas le droit de cotiser.

**M. Brian Ferguson:** Il obtient 2 p. 100.

Je ne sais pas. Il faudrait voir les détails.

**M. Roger Valley:** Nous ne voulons accuser personne. Nous essayons de voir si nous aurons une Déclaration des droits couvrant tous les cas possibles.

S'il touche une pension... En ce qui concerne l'âge, comme nous le savons, les gens travaillent plus longtemps aujourd'hui. Si 65 ans est un âge arbitraire, ne devrait-on pas envisager d'accorder une protection aux anciens combattants après cet âge? On n'est plus obligé de prendre sa retraite à 65 ans, aujourd'hui.

**M. Brian Ferguson:** Je tiens à vous donner une réponse tout à fait exacte sur le plan technique et je vais donc demander à Ken s'il veut ajouter quelque chose sur ce qui arrive après 65 ans.

**M. Ken Miller:** Le mot « pension » est probablement inexact dans ce contexte. C'est une indemnité qui comprend deux volets.

L'indemnité d'invalidité, destinée à compenser la douleur et la souffrance, est non économique. C'est la partie compensatoire correspondant au paiement forfaitaire pouvant atteindre 250 000 \$.

L'autre volet est une indemnité économique. Si la personne a subi un préjudice du point de vue du revenu qu'elle peut gagner, cette indemnité entre en jeu. Comme il s'agit de remplacer le revenu potentiel, cela peut être remis en question, comme vous l'avez dit.

La théorie traditionnelle était qu'on prenait sa retraite à 65 ans, ce qui est également l'âge où l'on commence à toucher des prestations de retraite, la retraite complémentaire, etc. Étant donné son objectif, le programme s'applique jusqu'à 65 ans. Si quelqu'un souffre d'une invalidité permanente et ne touche que 75 p. 100 de son revenu jusqu'à l'âge de 65 ans, cela justifie l'octroi de cette somme forfaitaire à l'âge de 65 ans. C'est 2 p. 100 de tout le revenu potentiellement perdu pendant toute la vie.

Il y a également une autre prestation que M. Ferguson n'a pas mentionnée et qui est très importante pour ceux qui souffrent d'invalidité grave. C'est une prestation qui compense la perte de carrière ou de possibilité de carrière à cause de l'invalidité. Il s'agit d'un versement mensuel pouvant correspondre à trois niveaux allant de 500 \$ à 1 500 \$, selon la gravité du cas, et il est accordé pendant toute la vie, donc au-delà de 65 ans.

Nous avons un programme de sécurité pour les gens de plus de 65 ans, âge auquel s'arrête l'indemnité de perte de revenus. Si ce sont des gens à revenus modiques qui n'ont pas d'autres sources de retraite, ce qui est le cas de la plupart d'entre eux, ils deviennent admissibles au soutien du revenu des Forces canadiennes. C'est un soutien relativement modique mais il continue indéfiniment, quel que soit l'âge.

**M. Roger Valley:** Merci. Je suis heureux de cette explication mais je pense qu'il appartiendra à notre comité de recommander éventuellement un réexamen de la situation s'il y a une lacune et que la limite de 65 ans devrait disparaître à cause des changements dans la société. Il ne devrait pas y avoir de coupure arbitraire.

Si l'ancien combattant est invalide et ne peut être réadapté, quelle aide accorde-t-on à sa conjointe à cette étape? Est-ce un problème sur lequel nous devrions nous pencher pour nous assurer qu'elle peut suivre une formation professionnelle pour obtenir l'emploi décent dont elle aura besoin pour subvenir aux besoins de son mari qui ne peut être réadapté? Quel devrait être le niveau de soutien à cette étape et y a-t-il quelque chose à corriger à ce chapitre?

**M. Brian Ferguson:** Cela relève des lois et des règlements. Si l'ancien combattant a subi un préjudice cognitif, ne peut pas obtenir une formation professionnelle et souffre d'une invalidité permanente, le droit à la formation professionnelle et au placement en emploi est alors accordé à son épouse.

● (1710)

**M. Roger Valley:** Comme l'a dit M. Sweet, les relations ne sont pas toujours harmonieuses entre les ministères. Y a-t-il un problème à cet égard? Y a-t-il quelque chose à examiner?

**M. Brian Ferguson:** En vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons le devoir d'assurer le succès du placement en emploi. Nous collaborons donc avec les autres ministères à ce sujet mais nous avons la responsabilité fondamentale de veiller à ce qu'il y ait des activités de placement en emploi, c'est-à-dire de recherche d'emploi, de formation professionnelle et des autres éléments pouvant être utiles.

**M. Roger Valley:** Je suis heureux que cette responsabilité vous incombe mais, si c'est quelque chose qu'il faut régler, c'est dans le cadre de la Déclaration des droits qu'il faut essayer de le faire car c'est une chance à ne pas laisser passer.

**M. Brian Ferguson:** À mon avis — et Ken me corrigera si je me trompe —, cela est déjà prévu par la Charte et je pense que sa conception était solide.

**M. Roger Valley:** Elle n'existe que depuis neuf mois et il se peut que l'on ait un problème plus tard. Notre souci est avant tout d'éviter que des gens soient laissés pour compte.

Merci.

**Le président:** Mme Hinton.

**Mme Betty Hinton:** J'ai une question qui fait suite à celle de M. Valley. Combien d'épouses ont tiré parti des possibilités d'études en vertu de la Déclaration des droits?

M. Stoffer, je tiens à ce que vous sachiez que vous n'êtes pas seul. Nous avons exactement le même problème dans ma région avec des personnes mariées depuis 55 ou 60 ans. L'une tombe malade mais l'autre reste valide et elles sont obligées de se séparer. Ou toutes les deux sont malades et c'est la même chose, elles doivent se séparer. Si cela peut vous rassurer — ce n'est pas mon cas —, ce sont des décisions provinciales. Sur le plan fédéral, nous pourrions au moins nous dire que nous avons joué notre rôle en donnant à l'ancien combattant l'assurance d'un lit quelque part. Nous allons devoir faire pression sur les provinces pour qu'elles fassent leur part aussi.

M. Ferguson.

**M. Brian Ferguson:** Je vais demander à Ken s'il a des chiffres à ce sujet. Sinon, nous essaierons d'en obtenir pour vous.

**M. Ken Miller:** Je n'en ai pas mais je m'engage à en chercher. C'est peut-être un peu tôt pour ce programme car les anciens combattants qui sont entrés en réadaptation y sont sans doute encore.

**Mme Betty Hinton:** Je ne veux pas que cela vous cause de difficulté. Il doit y avoir des cas où l'on sait est immédiatement si l'ancien combattant est encore capable de travailler ou non. Dans ces cas, j'aimerais savoir combien d'épouses ont pu profiter du nouveau système de formation professionnelle pour subvenir aux besoins de la famille.

**M. Ken Miller:** Je ferai des recherches.

Je dois préciser que l'objectif de la réadaptation, du point de vue de l'ancien combattant, n'est pas simplement d'assurer le retour à un emploi. Certains peuvent tirer parti de la réadaptation sans jamais réintégrer la population active. Si le programme de réadaptation peut les aider à améliorer leur vie familiale et sociale — c'est-à-dire à obtenir une vie meilleure —, c'est aussi un objectif valable et cela fait partie de la réadaptation. Celle-ci n'est pas uniquement destinée à l'emploi.

**Mme Betty Hinton:** Nous sommes complètement d'accord, mais combien d'épouses ont-elles participé à des programmes de formation professionnelle, par rapport aux anciens combattants?

**M. Brian Ferguson:** Il ne sera pas très difficile de trouver cette information.

**Le président:** Monsieur Sweet.

**M. David Sweet:** L'une des questions auxquelles nous n'avons pas eu de réponse concernent le nombre d'organisations ou de ministères avec lesquels vous collaborez. À ma connaissance, il y a le MDN et RHDSC, ainsi que le gouvernement de l'Ontario, pour les services médicaux. Combien y en a-t-il d'autres qui participent à la prestation de services aux anciens combattants?

**M. Brian Ferguson:** Il y a évidemment ceux-là plus chaque province. La Légion royale canadienne dispense également directement des services aux anciens combattants en les aidant à présenter des demandes d'indemnité pour invalidité ou de pension, et elle fait donc également partie du mécanisme de prestation. Elle s'occupe d'un certain pourcentage de toutes les demandes adressées au système. Nos principaux partenaires sont cependant les organismes que vous venez de mentionner.

• (1715)

**M. David Sweet:** Bien.

**M. Bev Shipley:** Je voudrais revenir en arrière. Nous avons parlé du taux de satisfaction...

**M. Brian Ferguson:** Puis-je corriger ma réponse à la question précédente? Nous avons également des relations étroites avec Les Amputés de guerre du Canada, qui aident aussi les anciens combattants amputés à obtenir nos services. Il ne faut pas les oublier.

**M. Bev Shipley:** Je voudrais revenir sur vos programmes, sur la manière dont vous les communiquez, ainsi que sur vos enquêtes.

Vous dites déployer des efforts considérables pour que vos programmes soient très clairs et soient bien connus. Vous le faites grâce à un journal adressé aux clients. Comment faites-vous pour que ces programmes connaissent autant de succès sur le plan de la communication? Comment gérez-vous ce processus? S'ils connaissent autant de succès, avez-vous une idée de ce que coûte votre système de communications?

**M. Brian Ferguson:** Nous avons essayé d'intégrer cela le plus possible aux activités normales de prestation des services afin que ce ne soit pas détaché de l'aspect opérationnel, si je puis dire. Il y a évidemment le service des communications du ministère, qui produit pour nous la revue *Salut!*, notre journal. Notre service des communications nous aide dans la conception des documents que nous produisons, comme *À votre service*.

La force de l'activité émane en vérité de ce que nous appelons notre cadre intégré de prestation de service, qui se compose des 48 équipes de service au client et bénéficie de l'appui des centres d'expertise dans les secteurs de notre réseau national de centres d'appels, des centres de gestion des comptes de traitement, répartis dans tout le pays, de notre centre d'arbitrage, à Charlottetown, et de

nos opérations en pays étranger, ici même, à Ottawa. Il y a toute une série de domaines spécialisés où il est préférable de faire le travail centralement qui sont en contact avec ce réseau intégré de prestation de service à l'échelle nationale. Le réseau intégré de prestation de service garantit qu'une équipe interdisciplinaire dotée de toutes les compétences voulues peut agir partout au pays. Son travail consiste en réalité à rester en contact avec les clients et à répondre à leurs besoins quand ils s'adressent à nous.

Nous avons aussi un centre de triage proactif dont vous avez peut-être entendu parler. Il se trouve à Charlottetown et nous nous demandons actuellement si nous devrions l'agrandir. C'est un centre qui appelle proactivement les clients pour savoir s'ils vont bien, sur la base de notre évaluation des clients à risques. Au moyen d'un outil de contrôle largement accepté, le centre détermine si le client connaît des difficultés ou non et, dans l'affirmative, le conseiller local et l'équipe locale de service vont le voir pour savoir s'il y a quelque chose qui ne va pas — et c'est généralement le cas. Il peut arriver, par exemple, que le client connaisse un début d'Alzheimer et qu'il faille le faire hospitaliser.

Par le truchement de ce réseau, nous essayons d'établir le plus de contacts possibles avec nos clients, et nous ajoutons ensuite le magazine *Salut!* et les autres mécanismes de communications. Voilà donc, en quelques mots, la méthode que nous utilisons.

**M. Bev Shipley:** L'enquête dont vous avez parlé fait-elle partie de votre programme de communications ou est-elle complètement distincte?

**M. Brian Ferguson:** C'est une initiative différente qui est gérée par notre service central de planification ministérielle. L'enquête sur la satisfaction des clients — celle qui a donné 84 p. 100 — est gérée par notre service de planification ministérielle. Elle est réalisée au moyen d'un outil de mesure courant, mis au point pour le gouvernement il y a quelques années. C'est un outil rigoureux. C'est une entreprise indépendante qui réalise l'enquête, surtout par téléphone. Elle a déjà été réalisée trois fois par le ministère.

**M. David Sweet:** M. Ferguson, quelle est la contribution de la Légion? Vous avez dit qu'elle fait quelque chose.

• (1720)

**M. Brian Ferguson:** La Légion aide les clients traditionnels à formuler des demandes de pensions au titre de la Loi sur les pensions.

**M. David Sweet:** J'avais cru comprendre qu'elle participait aussi à l'enquête.

**M. Brian Ferguson:** Oui, et j'allais vous en parler.

L'enquête dont j'ai parlé est une enquête générale sur les activités du ministère. Nous avons aussi des enquêtes particulières sur les soins de longue durée. Ces enquêtes-là sont réalisées de trois manières. Nous avons un contrat avec le Conseil canadien de l'agrément des services de santé, qui s'occupe de l'accréditation des établissements de tout le pays et des provinces. Selon une entente passée avec lui, il utilise nos 10 domaines de résultats quand il est appelé à accréditer un établissement de soins pour anciens combattants.

Le deuxième aspect concerne les établissements à accès prioritaire. Notre personnel se sert du même questionnaire pour procéder à l'évaluation des établissements locaux.

Le troisième aspect de cette enquête sur les établissements de longue durée est assuré par la Légion royale canadienne, sous contrat, avec l'aide de bénévoles et en utilisant les mêmes outils que le Conseil canadien, mais pour procéder à l'évaluation des établissements communautaires, plus petits.

Tels sont donc les trois mécanismes fondamentaux. Nous effectuons une enquête générale pour tous les services et nous avons ensuite ces trois mécanismes pour les établissements dispensant des soins de longue durée.

**M. David Sweet:** C'est donc un aspect particulier de l'enquête.

**M. Brian Ferguson:** C'est un aspect spécialisé. L'enquête générale porte également sur la satisfaction des clients dans ces domaines.

**Le président:** D'accord. Nous retournons maintenant à l'opposition.

Monsieur Stoffer.

**M. Peter Stoffer:** Il me reste quelque questions.

Je vais vous poser une question que je pose à tous les fonctionnaires qui se présentent ici. Nous avons entendu dire que certains employés du ministère ne pensent pas qu'un ombudsman soit nécessaire. En ce qui vous concerne, êtes-vous absolument en faveur de la création d'un poste d'ombudsman?

**M. Brian Ferguson:** Certainement. Oui, absolument.

**M. Peter Stoffer:** Merci.

En outre, à la différence de l'ombudsman du MDN, dont le pouvoir était limité en fonction de certaines dates — car les problèmes des anciens combattants peuvent remonter très loin dans le temps — pensez-vous qu'il devrait avoir accès à tout ce qu'il désire? Évidemment, cela exclurait les questions juridiques et les questions de renseignements personnels. À part ça, devrait-il avoir accès à tout ce qu'il juge nécessaire?

**M. Brian Ferguson:** Sans connaître les détails du poste qui serait créé, il m'est difficile, M. Stoffer, de vous donner une réponse définitive. Je dirais simplement qu'il devrait avoir la possibilité de s'acquitter de son mandat.

**M. Peter Stoffer:** Bien.

Quand le projet de loi C-45, la Charte des anciens combattants, a été adopté, on a mis sur pied un comité de surveillance composé de représentants de six organisations d'anciens combattants, entre autres. Existe-t-il encore?

**M. Brian Ferguson:** Non, il n'existe plus. Il avait été créé dans un but très précis. C'était le Comité consultatif des Affaires des anciens combattants et des Forces canadiennes, qui comprenait des représentants de six organisations d'anciens combattants pour offrir des conseils sur la meilleure manière de répondre aux besoins de

l'ancien combattant d'aujourd'hui. Son travail a débouché sur la préparation d'un rapport qui se reflète dans la Charte des anciens combattants.

**M. Peter Stoffer:** Corrigez-moi si je me trompe mais ne devait-on pas entreprendre une révision de la Charte au bout de six mois?

**M. Brian Ferguson:** Nous les rencontrons constamment au sujet des résultats atteints avec la Charte, mais pas sous l'égide officielle de cet organisme.

**M. Peter Stoffer:** On peut donc dire que le MAC consulte continuellement l'armée, la marine, l'aviation, les agents onusiens de maintien de la paix, la légion, ANAVETS, le groupe de Cliff Chadderton, etc.

**M. Brian Ferguson:** Oui, pour les tenir au courant du succès de mise en oeuvre de la Charte.

**M. Peter Stoffer:** Merci beaucoup et joyeux Noël.

**M. Brian Ferguson:** Merci, et à vous aussi.

**Le président:** Nous retournons maintenant aux Conservateurs pour continuer les questions.

Il n'y en a plus? Très bien.

Il nous reste sept minutes et nous avons une autre question à régler avant de conclure.

En ce qui concerne la réunion de mercredi, M. Gaudet, du Bloc, m'a dit qu'il souhaite qu'elle soit annulée. Je crois comprendre — ce n'est qu'une rumeur car je n'ai aucune information officielle — que la Chambre partira probablement en congé mercredi. Ce n'est qu'une rumeur...

Veillez m'excuser, j'aurais dû vous laisser partir. Merci beaucoup, messieurs. Vous pouvez partir quand vous voulez.

Je les faisais attendre sans raison.

Quoi qu'il en soit, on prévoit que la Chambre suspendra ses travaux mercredi après la Période des questions. Normalement, nous aurions une réunion de 15 h 30 à 17 h 30. Je ne suis pas certain de ce qui va se passer à la Chambre mais c'est ce que j'ai entendu dire.

M. Gaudet a indiqué qu'il ne souhaite pas cette réunion et nous pouvons en discuter.

M. Stoffer.

• (1725)

**M. Peter Stoffer:** Je suis d'accord. Si vous voulez annuler la réunion, parfait.

Je me demandais, Michel, s'il y aura une possibilité d'ébauche au sujet de l'ombudsman pendant le congé. C'est peut-être trop tôt?

**M. Michel Rossignol (attaché de recherche auprès du comité):** L'objectif est d'avoir une ébauche avant le retour du Parlement, fin janvier. Je vais faire préparer une ébauche et j'espère pouvoir l'envoyer aux membres du comité quelques jours avant la reprise des travaux.

**M. Peter Stoffer:** Très bien, merci.

D'autre part, je suis d'accord avec l'annulation de mercredi mais le greffier pourrait peut-être envoyer une invitation à M. Dallaire — pas maintenant mais au début de la nouvelle année. En tant que militaire, qu'ancien combattant touchant certaines de ces prestations et que personne ayant collaboré au projet de loi C-45, je crois qu'il serait intéressant de connaître son avis sur l'ombudsman, la Déclaration des droits, etc.

**Le président:** Monsieur Stoffer, je n'ai aucun problème à ce que M. Dallaire vienne témoigner.

**M. Peter Stoffer:** Excellent.

**Le président:** Je pense qu'il a une très grande connaissance des questions qui nous intéressent, et certainement du SSPT qu'il a subi personnellement.

Au sujet de l'ombudsman, le greffier me rappelle qu'il y a une motion officielle de nos collègues du Bloc pour n'inviter personne d'autre. Il faudra donc...

**M. Peter Stoffer:** Sur la Déclaration des droits, alors.

**Le président:** C'est cela. Il faudra qu'il vienne nous parler d'un autre sujet.

**M. Peter Stoffer:** Bien.

**Le président:** Compris.

**M. Peter Stoffer:** Merci.

**Le président:** Le problème, aujourd'hui, était simplement que nous n'avions pas le consentement unanime et que c'est arrivé par surprise, à la dernière minute.

Je crois comprendre qu'il y a au moins deux membres du comité qui souhaitent l'annulation de la réunion de mercredi si la Chambre prend congé.

**M. Roger Valley:** Nous ne savions pas que vous preniez vos ordres au Bloc mais nous sommes d'accord.

**Des voix:** Oh!

**Le président:** J'attends un signe de tête de nos membres libéraux — voilà, j'en ai obtenu un — et je doute qu'il y ait beaucoup d'opposition du côté gouvernemental.

Voilà, c'est décidé, nous n'aurons pas de réunion mercredi.

Je vous souhaite à tous un joyeux Noël et une bonne année.

La séance est levée.

---





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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**