



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 003 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 29 septembre 2011

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 29 septembre 2011

•(0855)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): Bonjour à tous. Maintenant que nous formons le quorum et que les témoins sont là, nous commencerons la séance.

J'espère qu'il y aura le moins d'apartés possible pendant que les témoins s'adressent à nous.

Les témoins disposent habituellement de dix minutes pour faire une allocution. Je sais qu'ils pourraient nous en dire beaucoup plus, selon l'information disponible; nos questions pourraient donc nous permettre d'en apprendre davantage. Comme nous commençons à neuf heures moins cinq, nous terminerons à dix heures moins cinq. Nous avons décidé d'accorder une heure à cette partie de la séance. Nous prendrons une brève pause, après quoi nous examinerons nos travaux.

Tout d'abord, je rappelle que, comme nous le savons, nous tenons aujourd'hui une séance d'information sur les programmes et les politiques du ministère, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement.

C'est avec grand plaisir que nous accueillons aujourd'hui Bernard Butler, du ministère des Anciens combattants, qui a déjà témoigné devant nous. Il est directeur général, Recherche et politiques. Nous entendrons également Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation, que nous avons également déjà rencontrée. Ainsi, les facettes de la prestation et des politiques sont toutes deux représentées aujourd'hui.

Bienvenue. Notre comité est heureux de vous accueillir. Comme il s'agit d'une nouvelle session parlementaire et d'un nouveau comité, notre groupe compte plusieurs nouveaux membres. Nous sommes impatients d'entendre vos témoignages.

Merci, et sentez-vous libre de prendre la parole.

Mme Charlotte Stewart (directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation, ministère des Anciens Combattants): Merci beaucoup.

Bonjour, monsieur le président et membres du comité. Je suis ravie de comparaître ce matin et d'avoir l'occasion de vous parler du ministère des Anciens combattants, alors que nous entrons dans une période de notre histoire qui s'annonce emballante, mais qui comporte son lot de défis. Je suis heureuse de témoigner en compagnie de Bernard Butler, que l'on vous a présenté.

Ce matin, nous aurons l'occasion de vous expliquer de la structure de base du ministère et de vous donner certains renseignements sur nos processus de travail et notre budget qui, je crois, vous seront utiles dans vos travaux. Je passerai rapidement sur ce point, car je sais que avez reçu un document qui fait le tour de la question. Nous aborderons ensuite le sujet dont nous voulons vraiment vous parler: les progrès et les améliorations que nous faisons dans la prestation de services aux anciens combattants.

Si je souligne les grands défis que nous devons relever, c'est parce que pour la première fois de notre histoire, nous servons davantage d'anciens combattants de l'ère moderne, qui ont servi après la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, que d'anciens combattants du temps de guerre. Leurs besoins et leurs attentes sont différents, et il est crucial que le ministère s'adapte en conséquence.

Je parlerai très brièvement de notre organisme. Je sais que vous connaissez notre mandat, mais nous sommes fiers de dire que depuis 1919, nous servons les anciens combattants du Canada afin de satisfaire leurs besoins et de leur verser des pensions. Nous veillons également à ce que leurs actions soient soulignées comme il se doit, et ce, tant au pays qu'à l'étranger.

Au sein de notre organisme, le ministre chapeaute trois grands éléments: le sous-ministre, bien entendu, qui est le principal administrateur du ministère; l'ombudsman des vétérans qui, depuis la création du poste en 2007, examine les affaires soumises au ministère, collabore étroitement avec les parties concernées et s'assure que nous soyons informés des dossiers; et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un mécanisme en place depuis de nombreuses années qui permet aux anciens combattants qui éprouvent un problème ou qui sont insatisfaits d'une décision rendue dans le cadre du programme d'invalidité de demander une révision au ministère.

J'aimerais traiter brièvement de notre personnel. Nous employons environ 3 800 équivalents temps plein, un terme quelque peu bureaucratique qui désigne essentiellement ceux qui, aux quatre coins du pays, offrent des services aux anciens combattants. Sachez que de ce nombre, plus de 70 p. 100 servent directement notre clientèle. Ce sont eux qui sont sur place, et qui versent ou gèrent les prestations directes.

Fait unique au sein du gouvernement fédéral, notre administration centrale se trouve à Charlottetown. Nous comptons également 2 000 employés en poste dans nos bureaux régionaux et de district disséminés dans les diverses régions du pays. Ils donnent un visage à notre ministère. Ce sont des gestionnaires de cas et d'autres professionnels de la santé qui travaillent directement avec les anciens combattants, veillant à ce que leurs besoins soient compris et pleinement satisfaits et à ce qu'ils reçoivent les prestations et les services dont ils ont besoin.

Les dépenses de notre portefeuille dépassent 3,5 milliards de dollars cette année. Or, sachez que 90 p. 100 de ce montant va directement aux anciens combattants, sous la forme de prestations ou d'indemnités d'invalidité, ou de traitements directs, comme des médicaments, des services d'audiologie ou des soins dentaires. Voilà les services que nous offrons aux anciens combattants. Si 90 p. 100 du montant de 3,5 milliards de dollars va directement aux anciens combattants, ce n'est que 10 p. 100 de notre budget global qui est affecté aux coûts indirects, soit, de façon générale, les salaires et les coûts d'exploitation courants nécessaires au maintien des activités du ministère. Il s'agit donc d'un pourcentage infime.

J'aimerais parler maintenant des caractéristiques démographiques, car elles jouent un rôle crucial dans la question qui nous intéresse aujourd'hui. Ces caractéristiques évoluent énormément, comme l'indique le tableau à la page 6 du document. Permettez-moi d'expliquer ce que la situation signifie pour nous et aussi pour vous, membres du comité, pour que vous compreniez ce à quoi nous sommes confrontés.

Comme je l'ai souligné, cette année, pour la première fois de notre histoire, nous servons davantage d'anciens combattants de l'ère moderne que d'anciens combattants du temps de guerre. Les chiffres sont assez égaux, mais les anciens combattants de l'ère moderne sont plus nombreux. D'ici 2015, ils seront trois fois plus nombreux que les anciens combattants du temps de guerre. Les besoins et les attentes de ces deux groupes de clients étant différents, il faut organiser notre ministère de manière à y répondre.

● (0900)

Nous savons que vous connaissez bien certains des besoins de longue date de notre ministère, mais plus récemment, nous avons reçu beaucoup de commentaires, d'observations et de critiques directs, selon lesquels nous ne serions pas prêts à satisfaire les besoins des anciens combattants de l'ère moderne. Nous avons donc travaillé d'arrache-pied pour corriger la situation et avons accompli des progrès considérables. Nous voulons donc aborder la question de nouveau aujourd'hui.

Quand il est question des anciens combattants de l'ère moderne, nous savons que leurs besoins sont fort complexes. Ce sont des soldats de carrière qui, dans bien des cas, avaient fait de cette activité leur profession. Ils voulaient rester dans l'armée. Ceux qui quittent le service militaire ont besoin d'aide pour se réadapter et effectuer la transition à la vie civile. C'est à ce moment qu'Anciens combattants les rencontre pour la première fois; c'est une étape cruciale de notre interaction avec eux.

Il est très important que nous soyons également là pour les anciens combattants du temps de guerre, car dans bien des cas, ils sont aux prises avec les problèmes attribuables au vieillissement et, malheureusement, à la fin de la vie. Nous voulons être là pour les aider, eux et leurs familles.

Mais comment les servons-nous? Par l'intermédiaire de nos employés et du personnel sur place. Quand j'évoque les changements que nous avons apportés, en tant que responsable de la prestation de services, je parle de ceux que nous avons effectués pour améliorer la situation sur le terrain.

J'ai parlé des 2 000 employés qui servent directement la clientèle. Nous avons au pays 60 points de services, où les gens peuvent se présenter pour obtenir du soutien et rencontrer un gestionnaire de cas ou un autre professionnel qui peut les aider.

Nous venons d'instaurer un important modèle de prestation de services en partenariat avec le ministère de la Défense nationale, sous la forme de centres intégrés de soutien du personnel. Nous

travaillons maintenant côte-à-côte dans des bases et des escadres de toutes les régions du pays. Nous offrons des services communs dans plus de 30 bases, où travaillent plus de 100 de nos employés en vertu de 24 ententes officielles. C'est là que le MDN et ACC peuvent travailler main dans la main, dès l'instant où quelqu'un veut quitter l'armée, afin de créer un lien et d'assurer une transition harmonieuse.

Nous sommes en train d'améliorer toutes nos activités au chapitre de la prestation de services. Nous scrutons chaque étape de nos processus et allégeons le fardeau de la bureaucratie. Nous avons réduit les temps de traitement de nos principaux programmes; ainsi, les anciens combattants sauront et sentiront qu'ils obtiennent de meilleurs services. Nous affectons plus d'employés de premier niveau et assurons une meilleure délégation de pouvoirs pour accélérer la prise de décisions. Nous allons affecter notre effectif en fonction des besoins et ajouter du personnel là où il le faut. Nous renforçons également notre partenariat avec le MDN, pierre angulaire des efforts que nous continuerons de déployer pour nous assurer la transition entre les deux ministères. Ce ne sera jamais parfait — un mot que nous n'employons pas —, mais nous améliorons la situation.

Bernard va maintenant vous donner un aperçu de nos nouveaux programmes et services.

● (0905)

M. Bernard Butler (directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, ministère des Anciens Combattants):
Merci, Charlotte.

Bonjour. Ça me fait plaisir d'être ici encore une fois, monsieur le président et honorables membres du comité, pour témoigner devant vous afin de vous informer de certains des progrès que nous avons accomplis.

Comme je sais que le temps nous est compté, je parlerai très brièvement de nos prestations et de nos services, et de la manière dont ils rendent compte de l'évolution des caractéristiques démographiques dont Charlotte a parlé.

Le programme destiné aux anciens combattants du temps de guerre existe depuis de nombreuses années. Quand nous parlons de ces anciens combattants, nous faisons référence à ceux qui ont combattu pendant la Première et la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. Comme je l'ai fait remarquer, ce groupe d'anciens combattants plus âgés dispose d'un certain nombre de programmes depuis fort longtemps. Il s'agit essentiellement de deux programmes, que nous qualifions de programmes d'accès. Il y avait tout d'abord le programme de prestations d'invalidité, qui visait à indemniser les anciens combattants pour les blessures découlant de leur service militaire. L'autre programme important était celui des allocations aux anciens combattants, calculées en fonction du revenu. C'était là les deux principaux mécanismes par l'entremise desquels les anciens combattants du temps de guerre pouvait obtenir des prestations du ministère des Anciens combattants.

Comme Charlotte l'a indiqué, nous sommes maintenant au milieu d'une transition majeure. C'est la première année, en 2011, que nous servons moins d'anciens combattants du temps de guerre que d'anciens combattants de l'ère moderne. Ces derniers se définissent simplement par ceux et celles qui ont servi dans les Forces canadiennes depuis la guerre de Corée.

À l'aube des années 2000, il est devenu évident, d'après nos échanges avec les intervenants, les membres des Forces armées et les anciens combattants, que les programmes traditionnels ne correspondaient pas aux besoins des anciens combattants plus jeunes, particulièrement quand il s'agissait de les aider à effectuer la transition entre la vie et le travail dans l'armée et la vie civile. Après une période de recherches et de consultations exhaustives, le gouvernement du Canada a adopté, en 2006, la nouvelle Charte des anciens combattants, qui prévoit une série de programmes essentiellement destinés à aider les plus jeunes anciens combattants à se réadapter et à effectuer la transition des forces armées afin de se réintégrer à la vie civile.

Vous verrez, à la page 9, un résumé des prestations et des services offerts aux anciens combattants de l'ère moderne.

Il y est notamment question des prestations d'invalidité, qui prennent maintenant la forme d'une allocation d'invalidité, mais également de programmes d'envergure qui appuient notamment la réadaptation, le soutien financier, un régime de soins de santé et des services connexes.

Dans les prochaines semaines, la nouvelle Charte des anciens combattants fera l'objet d'importantes améliorations, qui figurent dans le projet de loi C-55, intitulé Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants. Quand ces mesures entreront en vigueur, elles permettront aux membres des forces armées les plus gravement atteints de se prévaloir de prestations financières supplémentaires et améliorera de façon notable la situation économique de ceux qui ne peuvent se remettre complètement. Ils retireront des avantages considérables de ces mesures.

Ce sont là certains des changements que nous apportons aux politiques relatives aux programmes de notre ministère. Sachez qu'en comparant les deux groupes de mesures, il faut garder à l'esprit que le fondement politique des prestations et des services destinés aux anciens combattants du temps de guerre a évolué au cours des dernières années. Ainsi, d'un modèle axé sur les prestations, nous sommes passés à un modèle favorisant le bien-être, le rétablissement et la réadaptation. C'est essentiellement l'objectif visé par la nouvelle Charte des anciens combattants.

Comme l'a souligné Charlotte, les anciens combattants de l'ère moderne peuvent accéder à toute une gamme d'autres programmes par l'entremise du ministère. Certains s'inscrivent dans notre stratégie en matière de santé mentale, qui vise à résoudre les problèmes qui se font jour à cet égard chez les anciens combattants plus jeunes en leur offrant des services dans une série de cliniques opérationnelles disséminées à l'échelle du pays. Nous avons augmenté les ressources afin de renforcer notre capacité et d'améliorer la gestion de cas, affectant des spécialistes de la santé mentale afin d'aider les membres des forces armées et les anciens combattants qui sont en train d'effectuer la transition et qui éprouvent ce type de problèmes.

Voilà qui vous donne un très bref aperçu des changements que nous sommes en train d'apporter à nos programmes et nos services.

Sur ce, je passerai rapidement à la dernière page du document.

● (0910)

Les programmes de commémoration constituent également un élément clé des activités d'Anciens combattants Canada. Je crois que notre directeur responsable de l'initiative intitulée « Le Canada se souvient » comparaitra bientôt devant vous; vous aurez alors amplement l'occasion d'en parler plus en détails.

Monsieur le président, ayant à cœur de respecter votre horaire très serré, je terminerai là mon propos et vous laisserai la parole.

Le président: Merci, monsieur Butler et madame Stewart. Je sais que c'est le genre de sujet dont on peut parler pendant longtemps. Nous vous remercions de témoigner.

Comme nous avons établi l'ordre d'intervention au printemps dernier, nous commencerons par le NPD, puis passerons aux Conservateurs. Nous demanderons à chaque parti d'indiquer qui prendra la parole en premier.

On nous a déjà proposé M. Stoffer. Nous entamons donc la période de questions avec le NPD, après quoi les Conservateurs et les Libéraux pourront intervenir.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci. Je partagerai mon temps avec ma collègue, Irene Mathyssen.

Je vous remercie tous deux de comparaître. Je ne connais que trop bien les défis que doit relever votre ministère qui, après avoir servi les anciens combattants du temps de guerre, doit maintenant adapter ses services à ceux de l'ère moderne. Je vous souhaite bonne chance dans vos efforts.

J'ai quelques questions à vous poser. Je crois comprendre que vous discutez actuellement avec votre conseil consultatif en vue d'une réorganisation de l'organisme, qui s'appelait conseil consultatif de la gérontologie à une époque. Je me demande si vous pourriez nous dire comment les choses progressent de ce côté.

J'aimerais également tirer quelque chose au clair. Comme vous le savez, les médias ont parlé, l'an dernier, de la communication des renseignements médicaux de Sean Bruyca. Cette malheureuse affaire a reçu un écho très sérieux. Pourriez-vous nous dire quelles procédures ont été instaurées pour que plus personne n'aie à traverser pareille épreuve?

Merci beaucoup.

M. Bernard Butler: Merci, monsieur Stoffer.

Concernant la première question, je peux certainement vous dire ce qui suit. Comme vous le savez, ces dernières années, le ministère a bénéficié des conseils d'un certain nombre de groupes et d'organes consultatifs, dont le Conseil consultatif de la gérontologie et le Comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants. Ces groupes nous ont prodigué leurs conseils et leur expertise inestimables au fil des ans et nous ont aidés à formuler certains des principes de base de la nouvelle Charte des anciens combattants. Dans le cas du Comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants, il a fait de précieuses observations sur la charte proposée et sur sa mise en oeuvre, en plus de recommander des mesures de suivi.

Nous avons toutefois constaté — à l'étape où nous en sommes — que le ministère a décidé qu'il fallait maintenant nous distancer de ces groupes traditionnels. Ils prennent beaucoup de temps pour préparer des rapports et, en raison de leur structure, et non des personnes qui les composent, ils ne disposent pas de la souplesse dont le ministère aurait maintenant besoin. Nous évoluons désormais dans un environnement où nous devons être très alertes, souples et capables de réagir aux questions de politiques plus rapidement qu'auparavant.

Nous avons maintenant déterminé qu'un comité consultatif constitué d'intervenants est la voie de l'avenir. Nous avons donc invité à la table un large éventail de parties prenantes. La première séance de planification de ce comité a eu lieu en juin 2011. Notre sous-ministre adjoint, James Gilbert, a alors présidé une rencontre qui a réuni des représentants de toutes les organisations traditionnelles, comme la Légion royale canadienne, les amputés de guerre du Canada et les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes du Canada, ainsi que certains groupes plus récents, comme le regroupement Canadian Veterans Advocacy et les associations de l'OTAN.

Nous disposons maintenant d'un comité composé de représentants d'horizons fort divers. Nous le rencontrerons de nouveau en octobre pour finir d'en établir le mandat. Nous ferons appel à lui pour connaître son avis sur des questions qui relèvent du domaine public, des questions qui préoccupent les membres du comité. Il nous donnera également son opinion concernant les questions que nous déciderons de lui soumettre pour savoir ce qu'il en pense.

Il s'agit d'une approche et d'une stratégie nouvelles, que nous considérons novatrices et créatives. Selon nous, nous pouvons ainsi obtenir le concours de bien des organisations de défense des anciens combattants. Nous avons promis aux membres du comité que nous nous adapterons à la structure à mesure que les besoins — les leurs tant que les nôtres — évoluent.

Nous entrons donc dans un nouvel environnement, une nouvelle ère. Je ne vous apprendrai rien en affirmant que le gouvernement en général, et certainement Anciens combattants, doit être à l'écoute tant des groupes de l'ère moderne que de ceux du temps de guerre. Certains groupes récents ne disposent pas d'une structure aussi bien organisée, mais ils ont énormément d'influence dans les médias sociaux. Ils ont beaucoup d'écho, et nous devons gagner leur soutien. Voilà ce que nous tentons de faire avec le comité consultatif.

Pour répondre à votre deuxième question sur la protection des renseignements personnels, je peux vous garantir que le ministère des Anciens combattants a pris cette affaire avec le plus grand sérieux. Cette histoire regrettable s'est déroulée de façon fort déplorable. Voilà pourquoi, en collaboration avec la Commissaire à la protection de la vie privée et des conseillers en gestion des questions de protection de la vie privée des organismes centraux, le ministère a adopté un plan d'action fort ambitieux en matière de protection des renseignements personnels afin de régler les aspects préoccupants et de garantir aux anciens combattants que les renseignements qu'ils nous confient seront en sécurité, bien protégés, et qu'ils n'ont pas de soucis à se faire à cet égard dans l'avenir.

Ce plan d'action en matière de protection des renseignements personnels prévoit une formation générale de tous les employés, afin de leur rappeler les principes fondamentaux de la protection de la vie privée dans la gestion de l'information. Nous sommes dans une bonne position, je crois.

Le président m'indique qu'il faut continuer.

• (0915)

Le président: Veuillez m'excuser. Je voulais simplement vous indiquer que les cinq minutes sont maintenant dépassées et que les deux questions de M. Stoffer ont occupé tout le temps accordé au NPD.

Nous laisserons maintenant la parole aux conservateurs pour cinq minutes. Je fais appel à toute votre attention, je vous prie.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci beaucoup. Je vous remercie de votre exposé.

Pourriez-vous peut-être nous donner un aperçu des améliorations que comprend la nouvelle Charte des anciens combattants et nous expliquer en quoi elles permettent aux anciens combattants ou à ceux qui sont le plus gravement blessés de jouir de meilleurs avantages financiers?

M. Bernard Butler: Je vous remercie de me poser cette question, à laquelle je répondrai avec plaisir.

Parmi les améliorations que prévoit la nouvelle Charte des anciens combattants figurent un certain nombre d'éléments clés que vous devriez connaître. Tout d'abord, nous avons, ces dernières années, prêté l'oreille à divers conseils et déterminé que le programme de soutien au revenu et les allocations pour perte de revenus payables aux membres des Forces armées participant à notre programme de réadaptation n'étaient pas suffisants pour les anciens combattants à faible revenu.

Ceux qui ont été libérés il y a quelques années, alors qu'ils occupaient un rang inférieur dans l'armée, sont parmi les plus touchés. Par exemple, si un soldat libéré il y a plusieurs années s'inscrivait à notre programme aujourd'hui, il n'aurait pas un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille. Grâce aux améliorations que comprend la nouvelle Charte des anciens combattants, ces personnes recevront au moins un soutien financier de 40 000 \$ par année. C'est le seuil minimal.

Ceux qui gagnaient un meilleur salaire au moment de leur libération recevront 75 p. 100 de ce revenu pendant qu'ils participent à notre programme de réadaptation; s'ils ne peuvent se rétablir et réintégrer le milieu du travail, ils continueront de toucher des allocations pour perte de revenus jusqu'à 65 ans.

Autre amélioration notable, la nouvelle Charte prévoit également le versement, dans le cadre du programme d'allocations pour déficience permanente, d'un montant supplémentaire de 1 000 \$ par mois destiné aux anciens combattants les plus gravement touchés. Les personnes qui souffrent d'une déficience grave ou permanente qui ne peuvent occuper d'emploi convenable et rémunérateur recevront maintenant un montant mensuel supplémentaire de 1 000 \$ pour le reste de leur vie.

De plus, nous nous sommes assurés que les membres des Forces armées qui touchent des prestations en vertu de l'ancienne Loi sur les pensions dont nous avons parlé et que ceux qui en reçoivent aux termes du nouveau régime — certains anciens combattants se prévalent des deux mécanismes, ce qui nous a échappé lors de l'élaboration de la nouvelle Charte — peuvent calculer ou prendre en compte les prestations qu'ils reçoivent en vertu de chaque loi pour pouvoir optimiser leur accès à l'allocation d'incapacité exceptionnelle figurant dans la Loi sur les pensions et à l'allocation pour déficience permanente prévue dans la nouvelle loi. C'est toute une amélioration pour les anciens combattants.

Enfin, la nouvelle Charte des anciens combattants offrira divers modes de paiement pour le versement des indemnités d'invalidité. Vous vous souvenez peut-être de la controverse que la question a soulevée il y a quelques années. Certains craignaient que des anciens combattants, en particulier les jeunes, ne reçoivent en un seul gros versement leur indemnité d'invalidité versée pour une déficience attribuable à leur service militaire et ne la dépensent de façon inconsidérée. Nous avons réagi en permettant aux membres des Forces armées qui reçoivent ces indemnités de choisir, grâce à un service de planification financière, entre un seul montant forfaitaire, des paiements annuels étalés sur un certain nombre d'années ou une combinaison des deux formules.

Ce sont là les principaux changements à venir. Ils amélioreront considérablement les avantages financiers destinés aux anciens combattants. Essentiellement, nous nous assurons que les anciens combattants de l'ère moderne, plus jeunes, qui participent à nos programmes recevront au moins 58 000 \$ du gouvernement du Canada pendant leur réadaptation et que ceux qui sont les plus gravement atteints et qui ne peuvent se rétablir continueront de toucher ce montant.

• (0920)

Le président: Il vous reste moins d'une minute pour poser une petite question, si vous le voulez.

Mme Eve Adams: C'est toujours délicat. Si nous considérons ces jeunes militaires assez matures pour défendre les intérêts de notre pays au risque de leur vie, je trouve que nous pouvons difficilement insinuer qu'ils ne sont pas suffisamment responsables pour recevoir une somme forfaitaire.

Grâce aux améliorations que comporte la Nouvelle Charte des anciens combattants, le choix incombera aux jeunes ex-militaires, ce qui est une bonne chose, selon moi. Ainsi, les anciens combattants qui désirent recevoir une somme forfaitaire pour s'acheter une maison ou démarrer une entreprise, par exemple, pourront le faire, mais ils pourront aussi choisir de recevoir des paiements mensuels pour mieux gérer leur revenu.

Pourriez-vous m'expliquer...

Le président: Madame Stewart, votre temps est écoulé, et le témoin n'aura malheureusement pas le temps de vous répondre.

Le prochain intervenant de la liste est M. Casey. Vous avez cinq minutes.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Bonjour.

Pourriez-vous nous parler du Fonds du Souvenir?

Mme Charlotte Stewart: J'ai certains renseignements à propos de cette société. Par exemple, c'est elle qui s'occupe de la gestion de nos programmes de funérailles et d'inhumation.

M. Sean Casey: À l'heure actuelle et dans un avenir prévisible, quels sont les trois grands problèmes les plus urgents concernant le ministère et les anciens combattants en général? Quels sont les dossiers épineux?

M. Bernard Butler: Vous me demandez trois des problèmes les plus urgents... C'est une excellente question.

Comme vous le savez, le ministère est en train d'opérer des changements majeurs pour améliorer ses mécanismes de prestation de services. On est en train d'améliorer la programmation, comme on l'a fait pour la Nouvelle Charte des anciens combattants, dont nous avons parlé. Par exemple, nous sommes en train de moderniser nos programmes de soins de santé et de les adapter aux nouveaux besoins. Je pense que notre plus grand défi sera de continuer à

répondre aux besoins émergents et aux nouvelles attentes des jeunes anciens combattants au fil du temps. Nous devons probablement nous attarder à la réadaptation et la réorientation. Aussi, les problèmes de santé mentale des anciens combattants continueront de représenter un défi considérable. Nous aurons la responsabilité de nous tenir au courant afin de bien répondre à leurs besoins.

Il serait difficile de définir des catégories. Notre objectif est de répondre aux besoins des anciens combattants en matière de réorientation et de nous assurer qu'ils s'adaptent, ajustent leur mode de vie, réintègrent la vie civile et apportent une contribution importante à la société. C'est le genre de défis que les jeunes anciens combattants devront relever, et nous serons là pour les aider.

• (0925)

M. Sean Casey: J'ai entendu avec intérêt que la commémoration n'en fait pas partie.

Ma prochaine question s'adresse à Mme Stewart. Je sais que le programme d'amélioration tiendra compte des enjeux linguistiques. D'après mes notes, vous avez dit que vous comptez augmenter la taille des équipes partout au pays. Si j'ai bien compris, les ressources seront réaffectées dans le cadre du programme d'amélioration, et ne feront pas nécessairement l'objet de diverses compressions budgétaires.

Lorsque vous dites que vous allez augmenter les ressources partout au pays, parlez-vous aussi du siège social?

Mme Charlotte Stewart: Nous voulons optimiser la répartition des ressources dans le cadre du programme de modernisation ou de transformation. C'est essentiel, car au fur et à mesure que le nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre diminue, nous devons réaffecter les ressources investies aux endroits où les Forces canadiennes, par exemple, en auront le plus besoin. C'est habituellement près des bases.

Il y a beaucoup d'activités pour les anciens combattants de l'ère moderne dans les environs de Valcartier, d'Halifax, d'Edmonton et de Petawawa. Il nous faudra suffisamment de gestionnaires de cas et d'autres agents de soutien sur place pour répondre à leurs besoins. Nous sommes donc en train de concevoir un modèle de service souple nous permettant de réaffecter les ressources.

À ce sujet, nos prévisions indiquent que le ministère comptera de moins en moins de clients au fil du temps. Comme tout bon ministère, Anciens Combattants s'assurera que ses activités sont efficaces et qu'il possède suffisamment de personnel, mais pas plus qu'il n'en faut.

Lorsque j'ai mentionné les ressources additionnelles, je voulais dire que nous avons embauché 20 nouveaux gestionnaires de cas au cours des 18 derniers mois dans les secteurs où les besoins sont les plus criants.

Notre siège social se situe à Charlottetown, où nous avons également un important service à la clientèle. Dans le cadre du rééquilibrage de notre service à la clientèle, nous devons nous assurer que les infrastructures de soutien du ministère ne sont pas trop lourdes à Charlottetown et partout ailleurs.

Au fil du temps, nos bureaux prennent de l'ampleur ou diminuent leur taille en fonction des variations de la demande. Tout dépend du nombre d'intervenants, du nombre de clients et des principaux secteurs où il faut des gestionnaires de cas.

Le président: Merci, madame Stewart. Le temps est écoulé.

Je vais maintenant laisser la parole cinq minutes à M. Lobb.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci beaucoup.

Ma première question s'adresse à Mme Stewart.

Le Rapport sur les plans et priorités pour 2011-2012 présente certains objectifs mesurables. L'un d'entre eux voudrait que 70 p. 100 des anciens combattants soient satisfaits de leur vie.

Le colonel Stogran a tenu des propos lourds de sous-entendus sur la prestation des services et l'expérience des anciens combattants qui les reçoivent. Quelles cibles vous êtes-vous fixées afin de comptabiliser vos résultats?

Mme Charlotte Stewart: Merci.

Nous en avons choisi de nombreuses qui correspondent à toute notre gamme de services. Nous voulons en premier lieu réduire le délai d'exécution entre la demande de service d'un ancien combattant et la prestation du service.

• (0930)

M. Ben Lobb: Comment comptez-vous mesurer les résultats afin de les montrer au nouvel ombudsman des vétérans, aux membres de notre comité, à la Légion royale canadienne et à l'ensemble des anciens combattants? Quelle forme prendra l'information?

Mme Charlotte Stewart: Nous voulons publier nos normes de service. D'ailleurs, nous avons déjà amélioré la norme de service des programmes d'invalidité, pour lesquels le délai de traitement des premières demandes est passé de 24 à 16 semaines. Nous l'avons mesuré, et désormais, nous atteignons invariablement cette cible. C'est toute une amélioration pour notre programme le plus populaire. C'est un progrès remarquable en relativement peu de temps.

M. Ben Lobb: Avez-vous prévu un mécanisme pour recueillir les commentaires des prestataires? Je comprends que le délai est passé de 22 à 16 semaines, mais quel moyen avez-vous mis à la disposition du prestataire pour qu'il puisse affirmer qu'il est « très satisfait »? A-t-il l'occasion de dire si un délai de 16 semaines lui convient?

Mme Charlotte Stewart: Différents moyens sont mis à la disposition des prestataires, dont l'Enquête nationale sur la satisfaction des clients, que j'invite chacun à remplir. Nous travaillons très fort pour solliciter leur avis. Dernièrement, nous avons pris des mesures pour nouer un dialogue avec les nouveaux anciens combattants afin de les inciter à répondre à l'enquête. De plus, les clients n'ont qu'à discuter avec leur gestionnaire de cas et les autres employés pour transmettre directement leurs commentaires. Ils peuvent aussi s'adresser aux différents organismes auxquels ils sont associés. Naturellement, l'ombudsman est un autre intervenant incontournable de notre réseau de communication, et son bureau nous transmet également les commentaires des anciens combattants. Ceux-ci disposent donc de différents mécanismes officiels ou non pour communiquer avec nous.

M. Ben Lobb: D'accord. Cela m'amène à la prochaine question.

Nous avons appris que l'ombudsman traite 1 700 dossiers chaque année, je crois. Avez-vous pour objectif de diminuer ce nombre de façon durable au moyen de la prestation de services?

Mme Charlotte Stewart: Oui, tout à fait. Nous n'avons toutefois aucune cible visant à réduire le nombre de demandes adressées à l'ombudsman. Cela dit, nous sommes convaincus que les change-

ments apportés auront un effet sur ce chiffre. Le ministère collabore avec le bureau de l'ombudsman et entretient une excellente relation avec son équipe, qui nous fait part des enjeux auxquels elle est confrontée.

Par exemple, le bureau de l'ombudsman nous avise de tout problème qui apparaît au sujet du temps d'attente pour la consultation d'un gestionnaire de cas. Nous pouvons donc nous servir de cette information pour vérifier si les mesures que nous prenons permettent de régler le problème. Ces renseignements et le travail de l'ombudsman nous sont très utiles.

M. Ben Lobb: Vous avez dit dans votre exposé que 90 p. 100 de votre budget est versé aux anciens combattants. S'agit-il de prestations directes?

Mme Charlotte Stewart: Pardon?

M. Ben Lobb: S'agit-il de sommes versées directement?

Mme Charlotte Stewart: Il s'agit par exemple de prestations d'invalidité, de l'indemnité d'invalidité des anciens combattants, de prestations de traitement dont bénéficient les anciens combattants qui reçoivent des prestations d'invalidité pour...

M. Ben Lobb: Je voulais plutôt m'assurer qu'aucune part des 90 p. 100 ne sert à payer la main-d'oeuvre ou le personnel, ou bien les frais généraux, les immeubles et l'infrastructure. Il y a donc 90 p. 100 du budget qui va directement dans les poches des membres des Forces canadiennes.

Mme Charlotte Stewart: Oui, c'est exact.

Le président: Je vous remercie, monsieur Lobb. Vous donnez un exemple remarquable en n'utilisant pas tout votre temps. Avez-vous une autre question?

Très bien, nous allons donc laisser la parole à Mme Papillon.

[Français]

Mme Annick Papillon (Québec, NPD): J'ai quelques questions.

Tout d'abord, des compressions ont été annoncées par le gouvernement. Le ministère des Anciens Combattants sera-t-il touché?

De plus, d'après l'étude intitulée *Enquête sur la transition à la vie civile : Rapport sur les vétérans de la force régulière*, nous devons nous attendre à ce que 12 000 des 40 000 soldats en Afghanistan souffrent de dépression majeure ou du syndrome de stress post-traumatique. J'aimerais savoir si vous avez les effectifs requis pour répondre aux besoins de ces futurs anciens combattants. Concrètement, quelles mesures prendrez-vous pour soutenir ces soldats?

D'autre part, les patients souffrant du syndrome de stress post-traumatique peuvent être très difficiles à traiter. Le ministère fait face à une pénurie de spécialistes. A-t-on l'intention d'apporter des solutions pour traiter les victimes de troubles de santé mentale?

Je sais aussi que des chercheurs de l'institut de recherche sur la santé des militaires et des anciens combattants estiment qu'il y a un manque sur le plan de la recherche afin de bien comprendre les maladies mentales et physiques qui affligent nos anciens combattants.

Quels efforts allez-vous entreprendre pour améliorer la recherche qui vise à mieux comprendre les problèmes de santé qui touchent nos anciens combattants au XXI^e siècle?

Dans l'étude intitulée *Étude du cancer et de la mortalité chez les membres des Forces canadiennes : causes de décès*, nous apprenons que le taux de suicide est presque deux fois plus élevé chez les anciens combattants que chez les militaires en service. Comment le ministère entend-il combattre ce problème alarmant?

De plus, comment expliquez-vous que des anciens combattants puissent attendre des années, sinon une dizaine d'années dans certains cas, avant de recevoir une indemnité?

Plusieurs anciens combattants témoignent qu'ils se sentent parfois floués par le ministère, au point où des intervenants mentionnent dans plusieurs cas qu'il y a un bris de confiance entre les anciens combattants et le ministère. Le ministère reconnaît-il ce problème? Si oui, avez-vous l'intention de faire quelque chose de très précis pour le résoudre?

Selon l'étude intitulée *Étude sur le revenu : rapport sur les Anciens Combattants et Vétérans de la force régulière*, les anciens combattants, en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, ont vu leurs revenus diminuer de beaucoup plus que ceux qui sont assujettis à la Loi sur les pensions. Comment justifiez-vous cette diminution des revenus de nos anciens combattants?

• (0935)

[Traduction]

Le président: Tout d'abord, j'aimerais vous aviser que je pourrais vous couper avant que vous ayez terminé de répondre aux questions puisqu'il s'agit d'un tour de cinq minutes. Je veux simplement vous avertir.

[Français]

Mme Annick Papillon: C'est consigné au compte rendu.

M. Bernard Butler: Merci beaucoup de vos questions, madame. Il s'agit de plusieurs questions. Je m'efforcerai d'y répondre.

[Traduction]

Je pense que la première question portait sur les mesures que nous avons prises dans le cadre du plan d'action de réduction du déficit. Tout ce que je peux vous dire pour l'instant, c'est que le gouvernement a demandé à tous les ministères de formuler des propositions à cet égard, comme vous le savez. Nous avons tous un rôle à jouer dans ce processus, et vous comprendrez qu'il s'agit pour l'instant de renseignements confidentiels du Cabinet. D'ailleurs, c'est celui-ci qui prendra la décision finale à la lumière des propositions des ministères. Quant à nous, nous ne pouvons rien vous dire de plus. Nous allons tout simplement attendre les directives de notre ministre, s'il y a lieu.

Vous avez ensuite posé une série de questions ayant trait à la santé mentale, en particulier au trouble de stress post-traumatique. Je tiens à dire que notre ministère est déterminé à répondre aux besoins des anciens combattants de l'ère moderne en matière de santé mentale. Nous avons d'ailleurs une stratégie très efficace à ce sujet qui repose sur plusieurs aspects. En particulier, les clients aux prises avec une maladie mentale seront très sérieusement pris en charge dès le départ grâce à nos ressources en santé mentale. Chaque bureau régional compte un agent régional de la santé mentale. Nous avons aussi des gestionnaires de soins cliniques partout au pays, qui ont les compétences nécessaires pour gérer les problèmes de santé mentale. Conjointement avec les Forces canadiennes, nous n'avons pas moins de 17 cliniques de santé mentale, communément appelées des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Dix d'entre elles appartiennent au ministère des Anciens Combattants et sept, aux Forces canadiennes.

Les anciens combattants ont accès à ces cliniques, tout comme les membres de leur famille aux prises avec des problèmes de santé mentale. Nous avons accès à au moins sept centres canadiens spécialisés dans les problèmes de dépendance et de toxicomanie, lesquels vont souvent de pair avec les troubles mentaux. Nous sommes constamment à l'affût des nouvelles recherches sur les problèmes de santé mentale. Nous avons établi des partenariats avec d'autres organismes, comme la Commission de la santé mentale du Canada, pour nous aider à comprendre et à gérer ces problèmes.

Nous sommes donc...

Le président: Monsieur Butler, vous aurez peut-être l'occasion de terminer votre réponse au prochain tour, mais le temps est écoulé depuis longtemps.

Je vais maintenant laisser la parole cinq minutes à M. Storseth.

M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC): Merci, monsieur le président.

Je dois admettre que je suis un peu intimidé. Les présidents précédents étaient beaucoup plus indulgents avec nous, alors nous devons nous adapter.

Le président: [Note de la rédaction: inaudible]

M. Brian Storseth: Je n'ai rien à redire là-dessus.

Puisque nous discutons de la transformation, je ne peux m'empêcher de revenir sur le passé du ministère des Anciens Combattants, surtout en ce qui a trait aux anciens combattants de la Première et de la Seconde Guerre mondiale, et de la guerre de Corée. Au fil des ans, le gouvernement a voulu régler différents problèmes et, par le fait même, il a formé toute une mosaïque de solutions. J'espère que le ministère tiendra compte de sa nouvelle clientèle majeure d'anciens combattants et qu'il profitera des changements en cours pour se mettre au diapason des anciens combattants de l'ère moderne.

Les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel connaissent un franc succès. D'ailleurs, l'une d'entre elles se trouve dans ma circonscription. Toutefois, je pense qu'il est important de veiller à ce qu'elles ne manquent pas de personnel, sans quoi les anciens combattants en milieu rural devront faire deux heures et demie de route pour se rendre à Edmonton. Les anciens combattants pourront mieux profiter des cliniques si elles sont plus accessibles.

J'aimerais vous poser une question. Nous avons brièvement parlé des modifications apportées à l'option de paiement forfaitaire. Je pense que ce sont de bonnes nouvelles. Si les membres des FC décident de ne pas recevoir la totalité du montant forfaitaire, des intérêts s'ajouteront-ils à la somme qui reste?

• (0940)

M. Bernard Butler: Oui. On en a tenu compte dans le calcul du paiement. Des intérêts seront versés en fonction des taux en vigueur établis par le gouvernement en la matière.

Si vous optez pour les paiements annuels, le montant total augmenterait en 20 ans à cause des intérêts. Cependant, c'est simplement accorder les intérêts aux anciens combattants.

En revanche, si vous optiez pour le montant forfaitaire, vous pourriez effectuer des placements sur une période équivalente.

M. Brian Storseth: Qui conseille le militaire qui doit prendre une telle décision? Peut-il consulter un conseiller du ministère ou un spécialiste du secteur privé?

M. Bernard Butler: C'est une question fort pertinente. En vertu de la nouvelle charte, il dispose de 500 \$ pour consulter un conseiller financier lorsqu'il prend sa retraite ou passe à la vie civile, car on a reconnu qu'il était plus risqué de lui accorder un montant forfaitaire sans qu'il puisse consulter un spécialiste. Ce montant de 500 \$ est autorisé en vertu de la nouvelle charte.

M. Brian Storseth: Excellent. Combien le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) compte-t-il de membres?

M. Bernard Butler: Je crois...

M. Brian Storseth: Je vous prie de m'excuser. Je vous talonne un peu trop, monsieur Butler. Prenez donc votre temps.

M. Bernard Butler: Je dirais qu'il compte approximativement 24 membres et 100 employés. Les membres sont nommés par décret.

M. Brian Storseth: Ne vous en faites pas si ce ne sont pas là les chiffres exacts. Je vous en serais reconnaissant si vous pouviez nous faire parvenir par écrit la réponse à cette question. Combien de ces membres possèdent une formation médicale?

M. Bernard Butler: Je ne peux certes pas répondre à cette question.

M. Brian Storseth: Si, par contre, vous pouviez y répondre...

M. Bernard Butler: Nous pourrions certainement vous faire parvenir la réponse ultérieurement.

M. Brian Storseth: Êtes-vous courant de changements qui auraient été apportés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et dont vous pourriez nous faire part aujourd'hui?

M. Bernard Butler: Je ne suis au courant d'aucun. Encore une fois, le président du tribunal serait davantage en mesure de vous donner ce genre de précision. Le tribunal a été créé, vous n'êtes pas sans le savoir, en avril dernier. C'est un tribunal quasi judiciaire indépendant aux termes de la Loi sur la gestion des finances publiques. Il est tenu de présenter un rapport au Parlement et au ministre. Il serait avisé que le comité convoque le président du tribunal pour obtenir des renseignements plus précis.

M. Brian Storseth: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Trente secondes.

M. Brian Storseth: Très bien. Merci infiniment, monsieur Butler.

Je signale à quiconque n'a pas eu l'occasion de visiter Charlottetown que l'administration centrale du ministère y accomplit de l'excellent travail. Vous devriez tous aller vous en rendre compte par vous-mêmes.

M. Bernard Butler: Merci.

Le président: Merci monsieur Storseth.

Je cède maintenant la parole à M. Lizon, qui dispose de cinq minutes.

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Quelles mesures le ministère a-t-il prises, le cas échéant, pour mettre à contribution les jeunes au Canada? A-t-il mis en oeuvre, à cette fin, un programme s'adressant aux écoles primaires, aux écoles secondaires ou aux universités? Pourriez-vous nous donner des précisions à cet égard?

M. Bernard Butler: Je vous remercie de cette question, monsieur Lizon.

Tout à fait. Les responsables du programme Le Canada se souvient et la direction du ministère sont très conscients qu'il est essentiel de mettre les jeunes Canadiens à contribution dans les

activités commémoratives. Nos jeunes représentent incontestablement l'avenir. Nous devons donc faire appel à eux. Le ministère a mis en oeuvre un programme de sensibilisation très efficace, qui offre à toutes les écoles canadiennes du matériel didactique pour favoriser les activités commémoratives. C'est l'un des exemples de programme destiné à la jeunesse.

Je vous donne un autre exemple valable: le ministère a réussi à interpeller les jeunes par le truchement des médias sociaux. En raison de leur âge, bon nombre des personnes ici présentes connaissent mal les médias sociaux comme Facebook et Twitter, notamment, qui plaisent tant aux jeunes aujourd'hui. Grâce au programme Le Canada se souvient, le ministère a parfaitement réussi à aller au-devant des jeunes en recourant à Facebook. Son compte Facebook est l'un des plus visités au Canada. Bon nombre de ses visiteurs sont des jeunes.

Ce sont là deux exemples de mesure prise pour mettre à contribution la jeunesse canadienne dans les activités commémoratives.

● (0945)

M. Wladyslaw Lizon: Les scouts sont un des groupes auxquels je pense toujours à cet égard. Ils comptent peut-être parmi ceux qui sont le plus au courant de leurs programmes.

L'ignorance et une certaine insensibilité débouchent parfois sur des gestes malheureux, comme la profanation de nos monuments. De tels gestes ont été commis et seront encore commis, je pense. Quelle en est la cause? L'ignorance. Pourriez-vous nous résumer les mesures prises pour sensibiliser davantage les gens à ce problème. De tels gestes ne devraient jamais être commis.

Mme Charlotte Stewart: Contrairement aux gens de ma génération dont les parents ou les grands-parents ont peut-être connu la vie militaire, les jeunes Canadiens d'aujourd'hui ne sont parfois pas touchés par cette réalité. Comme Bernard l'a signalé, nous avons pris des mesures auprès des écoles. À mon avis, nos enseignants sont un rouage important. Ils sont au fait de nos programmes de sensibilisation destinés aux écoles. L'ensemble des établissements d'enseignement déploient des efforts considérables, recourant au matériel didactique pour favoriser l'acquisition des connaissances dès le plus jeune âge.

Ces enfants deviennent des adolescents, à qui nous offrons la possibilité de participer à ce que nous appelons des pèlerinages outre-mer avec des anciens combattants. On peut ainsi visiter des endroits importants comme Vimy, qui ont été le théâtre de batailles menées par les Canadiens. Les jeunes peuvent alors partager cette expérience avec les anciens combattants. À leur retour au pays, ils deviennent des ambassadeurs du programme Le Canada se souvient, afin qu'on se rappelle des anciens combattants. Nous espérons par conséquent inculquer à ces jeunes qu'ils peuvent à leur tour véhiculer le même message positif, qu'il est important de se souvenir des anciens combattants.

M. Wladyslaw Lizon: Merci.

Le président: Très bien. Je tiens à vous remercier du déroulement de la première série de questions.

J'ai besoin des conseils du comité. Je sais que M. Storseth veut se montrer utile en demandant plus de rigueur. Nous serions censés en avoir terminé avec les témoignages. L'heure prévue a été utilisée, mais nous avons commencé avec un retard de 10 minutes. Il ne reste plus de temps pour la deuxième série de questions de quatre minutes par intervention. Nous pourrions passer à des interventions de deux minutes. C'est au comité d'en décider. Nous devons aborder sous peu la question de nos travaux. Il faut donc mettre fin à nos séries de questions à 10 h 45. Si vous en convenez, nous pourrions avoir une deuxième série de questions avec des interventions de deux minutes. Est-ce d'accord?

Des voix: D'accord.

Le président: Très bien. Je cède la parole à la députée du NPD, qui dispose de deux minutes.

Madame Mathyssen.

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

Je remercie également M. Butler et Mme Stewart. Je vous suis très reconnaissant de votre présence parmi nous.

Vous avez brièvement abordé la question sur laquelle je peux vous interroger lorsque vous avez fait allusion aux maladies mentales ainsi qu'à l'abus d'alcool ou d'autres drogues. L'un des problèmes que m'a signalés un professeur de London en Ontario, c'est le sans-abrisme chez les anciens combattants, problème qui a été méconnu pendant si longtemps. Les chiffres dont on nous fait part sont alarmants. Nous avons l'heure juste sur le nombre d'anciens combattants qui ne réussissent pas à s'adapter, se retrouvant à la rue et parfois dans un environnement plus hostile, par exemple dans le bois.

Avez-vous examiné plus attentivement les études sur la question? Quelles solutions comptez-vous proposer? Estimez-vous que des études supplémentaires s'imposent. Je pense notamment aux anciens combattants autochtones qui sont très souvent laissés pour compte.

• (0950)

Mme Charlotte Stewart: Certes, nous nous penchons sur les études, qui nous éclaireront. Cependant, j'aimerais vous faire part des mesures que nous prenons. Nous cherchons toujours à en apprendre davantage sur la question, quelle que soit la source de renseignements. Nous savons que le sans-abrisme est un problème très épineux parce que les sans-abri sont très isolés. C'est souvent leur choix. Nous devons trouver des moyens de les approcher. Ils n'ont pas confiance aux organisations fédérales ou autres. Nous devons donc viser celles avec qui ils ont des contacts.

Que se passe-t-il sur le terrain? Nos bureaux de district collaborent activement avec les organisations qui s'occupent des sans-abri pour qu'ils mettent ces derniers au courant des services disponibles. On redouble d'efforts actuellement en raison de toute l'attention médiatique dont le problème fait l'objet.

Nous collaborons avec des centaines de groupes, qui font connaître les services offerts par Anciens Combattants Canada. Nous avons contacté les organismes qui défendent les droits des anciens combattants. Nous cherchons des façons d'approcher les sans-abri parmi eux. Nous aidons certains d'entre eux. Nous travaillons de concert avec eux. Nous avons parfois obtenu des résultats fructueux, mais ce n'est pas suffisant étant donné le nombre total de sans-abri. Il reste encore beaucoup à accomplir. Nous le savons.

Pour nous attaquer au sans-abrisme, nous collaborons étroitement avec d'autres ministères fédéraux, en particulier RHDCC, dont un

des principaux mandats est la stratégie destinée aux sans-abri, et avec l'Association canadienne pour la santé mentale. Nous nous efforçons de conjuguer nos efforts.

Nous avons mis en oeuvre des projets pilotes...

Le président: Nous en sommes rendus à trois minutes. La question que vous abordez est primordiale, mais nous devons passer à un autre intervenant.

Nous entendrons M. Daniel.

M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC): Merci.

De toute évidence, beaucoup d'anciens combattants souffrent de troubles mentaux, et il n'existe aucune solution miracle. Que propose le ministère pour s'attaquer à ce problème? Quels programmes a-t-il mis en oeuvre?

Mme Charlotte Stewart: Premièrement, il faut savoir identifier les anciens combattants aux prises avec des troubles mentaux. Nos gestionnaires de cas, qui sont les premiers à intervenir directement, sont donc formés pour déceler les symptômes. Il faut faire preuve de délicatesse. Les anciens combattants aux prises avec un tel problème ne viendront fort probablement pas demander de l'aide. Les gestionnaires de cas savent donc comment les amener à collaborer. Ils mettent à contribution la famille de l'ancien combattant, car, pour que l'aide soit efficace, il faut pouvoir compter sur le soutien des proches.

C'est une étape. Ils doivent par la suite travailler de concert avec les professionnels de la santé mentale pour que l'ancien combattant reçoive les soins pertinents d'un psychologue ou d'un spécialiste en toxicomanie, entre autres. Ils peuvent également adresser l'ancien combattant à une des 17 cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel au Canada.

Nous tablons sur ces cliniques. Les traumatismes liés au stress opérationnel nécessitent le concours du plus grand nombre de spécialistes possible. Si une clinique ne se trouve pas à proximité, on peut obtenir de celle-ci des services à distance au moyen des télécommunications, solution qui pourrait paraître inefficace de prime abord, mais qui permet du moins de franchir l'étape préliminaire. Nous avons d'ailleurs obtenu des résultats encourageants à ce chapitre.

Le président: Votre temps de parole est écoulé. Je vous remercie infiniment.

Je crois que le NPD ne va pas se prévaloir de son temps de parole. Suis-je dans l'erreur?

M. Peter Stoffer: Je pensais que nous avions terminé.

Le président: Il vous reste deux minutes supplémentaires.

• (0955)

M. Peter Stoffer: Annick ou peut-être monsieur Genest, souhaitez-vous intervenir?

[Français]

M. Réjean Genest (Shefford, NPD): Non, ça va.

[Traduction]

M. Peter Stoffer: Nous en resterons là.

Le président: C'est tout. Très bien alors, je vous remercie infiniment.

Les députés conservateurs veulent-ils utiliser ces deux dernières minutes? Non? Merci beaucoup.

Je tiens à remercier nos témoins. Je suis conscient que nous aurions pu aborder bien d'autres questions, mais je suis convaincu que nous vous reverrons ultérieurement.

Vous êtes censés nous communiquer des réponses écrites à certaines questions de M. Storseth. Nous vous serions reconnaissants de faire de même pour le dernier sujet abordé.

Je vous remercie infiniment. Nous ferons une pause de quelques minutes pour que les témoins puissent quitter les lieux, puis les personnes chargées d'examiner les travaux du comité se réuniront à huis clos.

Une fois de plus, je vous remercie.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>