



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 014



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 29 novembre 2011

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 29 novembre 2011

•(0845)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): Mesdames et messieurs, bonjour. Avant d'entendre aujourd'hui les témoins et d'entamer les discussions, je vous signale que nous avons des questions diverses à traiter pendant une demi-heure à la fin de la séance, de sorte que nous aurons environ une heure et demie à consacrer à ce groupe de témoins.

Je vais commencer par souhaiter la bienvenue à Bernard Butler et à Charlotte Stewart, du ministère des Anciens Combattants. Vous savez tous que nous avons décidé de passer à notre prochaine étude et que nous avons convenu, dans le cadre de cette étude, d'entendre des témoins du ministère afin d'évoquer un certain nombre des questions susceptibles de se poser.

Vous n'ignorez pas, monsieur Butler, que nous avons pour habitude d'accorder aux témoins 10 minutes pour faire leur exposé, après quoi nous leur posons des questions. Je pense que vous êtes tout à fait familiarisé maintenant avec cette façon de procéder.

Merci donc d'être venus ce matin.

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

[Français]

Bonjour à tous. Cela me fait plaisir d'être avec vous ce matin.

•(0850)

[Traduction]

Je suis très heureux de me retrouver à nouveau devant vous. Comme vous vous en souviendrez, ma collègue Charlotte Stewart et moi étions parmi vous le 29 septembre 2011 pour vous donner un survol du ministère. En qualité de directeur général, Recherche et politiques, je vais lancer la discussion aujourd'hui en vous parlant du cadre stratégique de la Nouvelle Charte des anciens combattants, y compris les améliorations qui y ont été apportées récemment. Charlotte Stewart, en tant que directrice générale, Prestation des services et gestion de programmes, abordera la mise en œuvre des programmes.

Comme le savent la plupart d'entre vous, la Nouvelle Charte des anciens combattants prévoit une série de programmes et services qui, ensemble, assurent la transition à la vie civile des vétérans et de leurs familles. Cette série de programmes et services s'appuie sur des services de gestion des cas, des services de santé mentale et d'autres programmes d'Anciens Combattants Canada, tels que les avantages médicaux et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. La Charte vise à appuyer la transition des vétérans et met l'accent sur leur bien-être et leur autonomie. Fondée sur les principes de gestion moderne des invalidités, la Charte offre des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle complète

afin de faciliter le rétablissement et le retour à la vie civile des vétérans et de leurs familles.

Pendant qu'ils sont en réadaptation, les vétérans sont admissibles au soutien du revenu: ils ont droit à l'Allocation pour perte de revenus, un des nombreux avantages financiers qui leur assurent, s'il y a lieu, un revenu jusqu'à l'âge de 65 ans et qui leur garantissent un niveau de vie de base. La Charte prévoit aussi le versement d'une indemnité d'invalidité forfaitaire pour reconnaître et compenser les incidences non économiques de l'invalidité attribuable au service militaire, l'accès au Régime de soins de santé de la fonction publique à ceux qui ne sont pas couverts, ainsi que des services de transition de carrière.

Mise en œuvre en 2006, la Nouvelle Charte des anciens combattants cherche à prendre soin des hommes et des femmes qu'elle vise d'une manière plus exhaustive qu'auparavant. Mesdames et messieurs, la Charte n'est pas parfaite, mais elle jette des assises solides sur lesquelles nous pouvons nous appuyer, comme nous l'avons fait lorsque nous avons apporté les améliorations approuvées par ce comité il y a quelques mois, améliorations qui sont entrées en vigueur le 3 octobre. Ces améliorations représentent un investissement de 189 millions de dollars au cours d'une période de cinq ans et profiteront à environ 4 000 anciens combattants.

Voici quelles seront ces améliorations. Premièrement, l'augmentation du montant versé mensuellement au titre de l'allocation pour perte de revenus, qui porte le revenu annuel minimal avant impôts à 40 000 \$ pour les vétérans qui participent au programme de réadaptation ou qui ne sont pas en mesure d'occuper un emploi rémunérateur. Deuxièmement, l'amélioration de l'accès aux allocations mensuelles, dont l'allocation pour déficience permanente. Cette allocation imposable peut s'élever jusqu'à 1 632 \$ par mois au taux actuel et est payable à vie aux vétérans grièvement blessés. Troisièmement, un nouveau supplément d'allocation pour déficience permanente s'élevant à 1 000 \$ par mois, qui vise les vétérans les plus gravement blessés qui ne sont pas en mesure d'occuper un emploi rémunérateur. Enfin, des options de paiement souples pour les vétérans qui touchent une indemnité d'invalidité.

Mesdames et messieurs, ces changements visent à combler les lacunes à traiter en priorité qui ont été relevées dans le cadre de consultations menées auprès de plusieurs intervenants, y compris des rapports de ce comité et d'autres groupes. Les améliorations reposent sur un principe directeur selon lequel il faut aider davantage les personnes qui en ont le plus besoin. Grâce à ces améliorations, nos vétérans les plus gravement blessés recevront un revenu minimal garanti de 58 000 \$ par année. Nous avons aussi pris d'autres conseils à cœur. Nous travaillons à mieux renseigner les membres des Forces canadiennes, les vétérans et leurs familles touchant la programmation du ministère des Anciens Combattants. En collaboration avec nos collègues de la Défense nationale, nous avons présenté 19 exposés à plus de 6 000 membres des FC, vétérans et membres de leurs familles sur les grandes bases des FC d'un bout à l'autre du pays, pour qu'ils soient au courant des avantages auxquels ils ont droit au titre de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Nous avons pris l'engagement de faire en sorte que la Charte soit un document évolutif afin de répondre aux besoins des vétérans des FC et de leurs familles. À la lumière de cet engagement, nous poursuivons nos efforts pour comprendre les besoins particuliers des jeunes vétérans des FC. Les programmes et services du ministère doivent reposer sur des faits et nous faisons appel aux travaux de recherche réalisés conjointement avec la Défense nationale et les Forces canadiennes pour orienter la conception des programmes et des politiques.

Mesdames et messieurs, voilà qui précise quelque peu le cadre d'application de la Nouvelle Charte des anciens combattants compte tenu des améliorations qui y sont apportées. Je vais maintenant donner la parole à Charlotte Stewart, qui va aborder un certain nombre de questions touchant la fourniture des services et la mise en application des programmes.

[Français]

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

Bonjour. J'ai le grand plaisir d'être ici aujourd'hui, parmi vous.

• (0855)

[Traduction]

Je suis très heureuse de pouvoir venir vous parler, plus particulièrement de notre mécanisme de transition. Bernard vient de vous donner les grandes lignes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Nous avons eu par ailleurs l'occasion par le passé d'évoquer les améliorations et les ajustements apportés à la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Aujourd'hui, nous allons prolonger la discussion et parler plus en détails de la Nouvelle Charte des anciens combattants, notamment des programmes et des services qui sont indispensables à une transition réussie et à une bonne réinsertion des membres des FC, le mécanisme de transition étant la clé du succès. C'est à ce moment-là que les membres des forces armées sont progressivement libérés de leurs obligations militaires et entreprennent les démarches leur permettant, eux et leurs familles, d'opérer une transition réussie vers la vie civile. Ce faisant, ils quittent bien évidemment le ministère de la Défense nationale. Ils changent de statut et deviennent des clients d'Anciens Combattants Canada.

Nous comprenons que quitter le service militaire et retourner à la vie civile est un élément marquant pour la plupart des membres des Forces canadiennes et presque tous éprouvent quelques difficultés. Non seulement laissent-ils le choix de carrière derrière eux, mais ils

laissent également un style de vie et une culture unique aux Forces canadiennes et certainement bien différente de celle de la plupart des Canadiens et Canadiennes. Ils ressentent la séparation à l'occasion, et se sentent isolés. C'est aussi là un problème que nous cherchons à régler.

La Nouvelle Charte des anciens combattants a été conçue pour dispenser tout un ensemble de programmes et de services aux différents membres quittant les forces armées pour les aider à faire cette transition. Elle nous donne la possibilité de traiter chaque cas individuellement pour que tous les membres, lorsqu'ils entreprennent ces démarches, aient un projet personnel sur lequel ils puissent collaborer avec Anciens Combattants Canada pour obtenir le meilleur succès.

Bernard vous a rapidement résumé la Nouvelle Charte des anciens combattants. Quand je vous parle d'un ensemble de prestations et de services, cela englobe les services de transition de carrière, par exemple. Il s'agit d'un programme permettant à tous les membres libérés des FC de recevoir de l'aide et des conseils dans le choix d'une nouvelle carrière, en cherchant à appliquer à la vie civile les qualifications obtenues dans l'armée et en leur donnant des conseils pratiques sur la façon d'entrer dans la vie active, de trouver un emploi et de réussir leur carrière.

Bernard vous a dit que la Nouvelle Charte des anciens combattants s'appuyait sur les principes modernes de la gestion des invalidités, ce qui est fondamental. En partant des recherches effectuées et en tirant parti des réussites obtenues dans d'autres pays, nous avons ainsi mis au point des programmes axés précisément sur les besoins de chacun. Cela s'applique, par exemple, à notre principal programme, le programme de réadaptation.

Le programme de réadaptation comprend trois éléments. Le premier consiste à faire en sorte que chacun reçoive l'aide nécessaire pour que sa situation médicale soit stabilisée. C'est la réadaptation médicale. Il traite aussi, au niveau tout à fait individuel, des questions psychologiques ou sociales. Enfin, à mesure que les intéressés se réinstallent, le troisième élément est celui de la réinsertion, qui vise précisément à aider ceux qui passent par le processus de transition à retrouver avec succès une carrière dans la vie civile.

Ce qui est essentiel pour nous aujourd'hui — et vous l'avez entendu dire récemment par d'autres témoins — c'est que le ministère se transforme et que nos programmes les mieux adaptés doivent être dispensés de la meilleure façon possible. Je vous en dirai aussi quelques mots aujourd'hui.

Le ministère a près de 2 000 membres du personnel qui travaillent dans les bureaux d'accueil de tout le pays et qui reçoivent quotidiennement les clients. À l'heure actuelle, notre programme de transformation, qui est en cours et qui se poursuivra jusqu'en 2015, nous permettra d'améliorer la structure de nos services, de les simplifier, de rationaliser nos opérations et de faire davantage appel à la technologie, pour que nos anciens combattants puissent être servis comme ils le souhaitent et quand ils le veulent.

Ces modifications n'ont pas pour but de réduire les prestations ou de supprimer des emplois. Elles visent à nous rendre plus productifs, plus efficaces, et à répondre le plus vite possible aux besoins des anciens combattants, où qu'ils se trouvent et au moment où ils ont besoin d'être aidés. Le but de notre programme de transformation est d'avoir les personnes qu'il faut au bon endroit pour que le travail soit accompli.

Le changement a déjà débuté. En 2009, le ministre des Anciens Combattants et le ministre de la Défense nationale ont annoncé la création d'un réseau national de centres de soutien. C'est un partenariat avec le MDN. Anciens Combattants Canada a plus de 100 employés travaillant dans 24 bases des forces terrestres et aériennes du pays, dans les mêmes locaux que le MDN, pour faciliter cette transition.

Nous nous sommes déjà engagés à faire d'autres changements. Nos prestations d'invalidité sont versées plus rapidement, les délais ayant été raccourcis d'un tiers. Nous avons diminué de moitié le temps qu'il nous faut pour prendre des décisions dans le cadre de notre programme de réadaptation et nous avons davantage adapté notre plate-forme technologique aux besoins de chacun.

[Français]

Nous travaillons de façon continue à améliorer notre prestation de services, afin de s'assurer que les employés possèdent les outils et les compétences nécessaires pour offrir le meilleur service possible aux anciens combattants et à leur famille.

[Traduction]

Nous avons donné plus de pouvoirs aux gestionnaires de cas présents sur le terrain pour qu'ils puissent prendre plus rapidement des décisions. Nous avons réduit la complexité de nos programmes. Ils ne sont plus difficiles à comprendre, que ce soit par les employés qui dispensent les services, ou par les anciens combattants qui veulent prendre connaissance de leurs droits sur notre site Internet. Nous dispensons désormais un service de dépôts directs. Nous avons réduit les délais d'exécution dans le cadre de nombre de nos programmes et nous continuerons à le faire à l'avenir.

Au cours de l'année qui s'est écoulée, vous avez entendu dire que les anciens combattants des Forces canadiennes sont devenus le plus gros groupe de clients, dépassant les anciens combattants traditionnels. Nous savons que nos nouveaux clients ont des besoins différents et veulent être servis différemment.

L'idée directrice est que, d'ici 2015, les anciens combattants et leurs familles pourront communiquer avec ACC grâce à des moyens de communications multiples, et donc faire confiance à ACC pour qu'il cerne correctement leurs besoins lorsqu'ils sont libérés du service militaire afin qu'ils puissent vivre une transition harmonieuse entre les soins offerts par les FC et ceux offerts par ACC.

Merci.

● (0900)

Le président: Je vous remercie. C'était un exposé très direct et très complet.

Nous allons donner la parole à M. Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci, monsieur le président, et je remercie nos deux témoins d'être venus.

Monsieur Butler, lorsque vous avez comparu devant nous précédemment, nous avons évoqué la divulgation malheureuse, au sein du ministère, des renseignements personnels de Sean Bruyey. Vous aviez dit à l'époque que l'on avait mis désormais en place de nouvelles procédures et de nouvelles politiques pour éviter que cela se reproduise. Malheureusement, cela s'est reproduit dans deux nouvelles affaires dont nous avons eu connaissance. Nous ignorons tout bonnement combien d'autres affaires sont susceptibles d'être révélées. Bon nombre d'anciens combattants ainsi que leurs familles déposent à l'heure actuelle des demandes d'accès à l'information pour s'assurer que leurs renseignements personnels n'ont pas été divulgués d'une manière ou d'une autre.

Donc, pour commencer, j'aimerais que vous nous parliez de la divulgation des renseignements personnels de Dennis Manuge et de Sylvain Chartrand.

En second lieu, le protecteur des anciens combattants a publié un rapport, et je me demande si vous avez eu l'occasion de le lire. Il a fait quelques bonnes recommandations pour aider vos services et j'aimerais savoir si vous avez fait une rapide enquête sur ce que compte faire votre ministère pour donner suite à ses recommandations.

Merci d'être venus.

M. Bernard Butler: Merci, monsieur Stoffer.

Sur la question de la vie privée, il ne me convient pas de commenter des dossiers individuels. Comme j'en ai informé votre comité lors de ma dernière visite, le ministère a mis en place un plan d'action en 10 points. C'est un plan exhaustif visant à protéger les renseignements personnels. Il fait appel à la formation ainsi qu'à des méthodes de travail et à des protocoles précis. Il limite l'accès à l'information à ceux qui ont des raisons de s'informer. C'est donc un projet global.

Des affaires mettant en jeu la vie privée peuvent éclater alors qu'elles se rapportent à des circonstances antérieures à la mise en place de notre plan de protection des renseignements personnels, et nous sommes très conscients de cette possibilité. Je ne peux pas faire de commentaires sur les cas individuels auxquels vous faites allusion. Je peux vous dire cependant que la protection de la vie privée est prise très au sérieux au sein d'Anciens Combattants Canada. C'est un sujet sur lequel tous les membres du personnel ont maintenant reçu une formation. On leur a constamment rappelé leurs devoirs et leurs obligations et la façon dont ils contrôlent l'information a été étroitement supervisée.

M. Peter Stoffer: Excusez-moi de vous interrompre, mais pouvez-vous nous fournir un exemplaire du plan en 10 points? Est-il possible d'obtenir une copie de ce projet de votre ministère?

M. Bernard Butler: Bien sûr. Je pense qu'il doit être disponible. Nous ne manquerons pas de vous le fournir.

Vous avez aussi soulevé la question de l'ombudsman chargé des anciens combattants. Ce que je peux vous dire, monsieur Stoffer, sans avoir devant moi les nombreuses recommandations qui y figurent, c'est que ce rapport a été communiqué à Anciens Combattants Canada. Nous avons dans la pratique passé en revue toutes les recommandations et toutes les préoccupations dont il fait état. Nous avons réagi en élaborant selon les besoins des plans d'action ou en répondant aux diverses recommandations.

Nous sommes au courant. Nous faisons le nécessaire. Je peux vous garantir que le ministère entretient d'excellentes relations de travail avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Nous nous intéressons de très près, bien évidemment, à toutes les préoccupations dont nous fait part le Bureau et nous prenons toutes les mesures nécessaires pour y remédier.

Comme je n'ai pas ces différentes recommandations devant moi, monsieur Stoffer, il m'est bien difficile d'analyser chacune d'entre elles. Sachez cependant que ce rapport est entre nos mains. Nous avons répondu aux recommandations et nous corrigerons les problèmes qui ont été relevés.

M. Peter Stoffer: Je vous remercie.

Le président: Madame Mathyssen, si vous avez quelques questions à poser, il nous reste un peu de temps.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci d'être venus.

Vous dites dans votre mémoire que le revenu minimum des anciens combattants invalides est de 58 000 \$ par an. J'imagine que c'est avant impôts.

• (0905)

M. Bernard Butler: C'est un revenu avant impôts.

Mme Irene Mathysen: On y mentionne les « vétérans les plus gravement blessés ». Est-ce qu'il y a un seuil? Quelle doit être la gravité de sa blessure pour qu'un ancien combattant perçoive ce revenu annuel de 58 000 \$?

M. Bernard Butler: Je vous remercie de m'avoir posé cette question.

Il serait peut-être bon de décomposer ce montant de 58 000 \$ que j'ai évoqué.

Avec les récentes améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants, le premier élément se présente sous la forme d'un revenu minimal avant impôts de 40 000 \$. Après avoir procédé à diverses consultations, nous nous sommes rendu compte que pour les anciens combattants ayant quitté l'armée depuis un certain nombre d'années, la prestation qui compense la perte de gains ne permettait pas de répondre aux besoins essentiels. En vertu des améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants, ils percevront un minimum de 40 000 \$ dans le cadre du programme de prestations compensant la perte de gains pendant qu'ils sont en réadaptation.

Par ailleurs, les plus handicapés peuvent prétendre à bénéficier du montant le plus élevé de l'allocation d'invalidité permanente, qui est fixé à l'heure actuelle à quelque 1 632 \$ par mois. Ceux qui perçoivent une allocation d'invalidité permanente et qui ne sont pas en mesure d'occuper utilement un emploi rémunéré sont les plus handicapés de nos anciens combattants. Ils bénéficient alors d'un supplément de 1 000 \$ par mois, qui a été prévu et mis en application dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants aux termes des dispositions du projet de loi C-55. Lorsqu'on fait le total de toutes ces sommes, on voit dans la pratique que les personnes concernées peuvent prétendre à toucher un revenu de 58 000 \$ avant impôts.

Le président: Merci, monsieur Butler.

Nous allons donner la parole à M. Lobb, qui disposera de cinq minutes.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Je vais enchaîner avec ma première question sur ce que vous a demandé M. Stoffer au sujet de l'ombudsman des vétérans. Bien évidemment, en sa qualité, il lui incombe entre autres de rédiger des rapports et de les transmettre au ministère. En dehors de cela, cependant, est-il fréquent que Mme Stewart ou vous-même rencontriez M. Parent ou l'un de ses représentants pour anticiper ce qui est susceptible de figurer dans les rapports? Est-ce que vous le rencontrez souvent?

M. Bernard Butler: Je peux vous dire que l'ombudsman des vétérans rencontre régulièrement les sous-ministres adjoints. Il s'agit de M. Gilbert et de M. Hillier, qui sont tous deux venus témoigner en ces lieux il y a un certain nombre de semaines. Ce sont des réunions trimestrielles. De plus, nous avons aussi des contacts avec le directeur général des opérations, M. Walbourne, dans le Bureau de l'ombudsman, chaque fois que des problèmes se posent. Nous traitons régulièrement de toute une série de questions avec le Bureau de l'ombudsman. Bien souvent, ce sont des questions liées à la

fourniture des services. C'est Charlotte Stewart qui sert d'intermédiaire.

M. Ben Lobb: Que se passe-t-il avec la Légion royale canadienne. De toute évidence, vous avez là aussi un grand défenseur des anciens combattants. Est-ce que vous la rencontrez souvent sur des questions liées à la fourniture des services, par exemple?

Mme Charlotte Stewart: Nous la rencontrons au minimum une fois par an. Nous organisons aussi des réunions pendant l'année chaque fois que c'est nécessaire. Nous avons d'excellentes relations et de bonnes communications avec la Légion. Ses agents chargés des services collaborent avec notre personnel d'accueil dans tout le pays, ce qui fait que chaque fois que des problèmes se posent, ils sont transmis à notre organisation, souvent par l'intermédiaire de M. Allard, selon les besoins.

M. Ben Lobb: Vous venez de nous faire, de toute évidence, un très bon exposé. Est-ce que vous vous rendez souvent, vous-même ou M. Hillier, dans les différentes bases pour vérifier sur place ce dont vous parlez ici?

Mme Charlotte Stewart: Je ne peux pas parler au nom de M. Hillier, mais je peux vous dire qu'il s'est rendu dans tous les districts et dans tous les centres intégrés de soutien du personnel. Je serais surprise qu'il en ait oublié un. Il est très actif et s'efforce d'aller sur place écouter les gens. Je le fais aussi, mais M. Hillier est personnellement très impliqué.

M. Ben Lobb: Dans votre exposé, vous avez évoqué les objectifs d'Anciens Combattants en 2015. Il me semble que c'est bien loin — c'est dans quatre ans. Lorsqu'on considère le budget des Anciens Combattants, qui est un peu plus de 3 milliards de dollars, et les grands objectifs d'une institution de cette taille, je ne suis pas sûr que 2015 offre une bonne visibilité. Pourquoi 2015? Y a-t-il une bonne raison d'avoir choisi 2015? Pourquoi pas 2012 ou le milieu de l'année 2013?

• (0910)

Mme Charlotte Stewart: Le plan de transformation que j'ai évoqué comporte plusieurs échéances correspondant à chaque année. La transformation sera achevée en 2015. C'est une transformation très importante qui va toucher tous les paliers de l'organisation. Nous allons abandonner l'écrit et nous débarrasser de la paperasse pour adopter les nouvelles technologies de l'avenir et nous retrouver, il faut l'espérer, en pointe dans ce domaine.

Chaque année, nous atteindrons certains objectifs. Nous avons déjà réalisé des progrès. Nous réduisons la complexité et les temps d'exécution de nos programmes, et nous l'avons d'ores et déjà obtenu pour ce qui est de nos programmes d'invalidité. Le tout doit être terminé en 2015, mais ce ne sera absolument pas la fin de nos réalisations.

M. Ben Lobb: Pour en finir avec mes questions, je vous informe que dans une semaine ou deux, nous allons faire une tournée pour visiter certains sites dans l'ouest du Canada. Avant que nous nous rendions sur place, avez-vous une idée des problèmes que nous risquons de rencontrer ou dont on est susceptible de nous parler?

Mme Charlotte Stewart: S'agit-il de visiter les centres intégrés de soutien du personnel?

Là encore, il s'agit d'instaurer sur place le meilleur partenariat possible avec le MDN. Vous allez vous rendre dans des centres intégrés de soutien du personnel qui abritent à la fois nos services et ceux du MDN, le personnel se chargeant d'aider les anciens combattants à faire la transition.

Pour ce qui est des problèmes potentiels, je dirai que pour l'instant nous avons affecté à ces centres des ressources suffisantes et que nous mettons en place des accords de programme avec le MDN, parce que ces centres ont été mis sur pied en 2009 et que nous en avons ouvert 24 assez rapidement. Nous sommes en train de régler des modalités de fonctionnement essentielles comme c'est normal dans toute organisation — établir des procédures, s'assurer que le personnel compétent fait le travail qui s'impose. Mais dans l'ensemble, je crois qu'on va vous dire que ce modèle est un succès, qu'il est bien adapté et que les quelque 18 000 clients qui sont reçus dans les services en disent beaucoup de bien.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Casey pendant cinq minutes.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci, monsieur le président, et soyez à nouveau les bienvenus, monsieur Butler et madame Stewart.

Je veux vous demander tout d'abord si l'on a procédé à une revue de services administratifs du ministère.

Mme Charlotte Stewart: La revue des services administratifs se fait à l'échelle du gouvernement. Nous y avons participé en collaboration avec le Conseil du Trésor, le BCP et d'autres services au sein de notre ministère. Dans ce cadre, nous avons envisagé entre autres la possibilité de créer de nouveaux partenariats en matière de services et, dans d'autres domaines, de même qu'avec d'autres ministères, nous avons envisagé la mise en place d'un modèle de services d'information centralisés.

M. Sean Casey: Il s'agit en somme des Services partagés, c'est bien ça?

Mme Charlotte Stewart: Effectivement.

M. Sean Casey: Si je comprends bien votre réponse, la révision des services administratifs et le transfert du personnel d'ACC à Services partagés Canada ne sont qu'une seule et même chose. Je pensais que c'était différent, c'est pourquoi j'ai posé la question.

Mme Charlotte Stewart: La révision des services administratifs était éventuellement la première étape, et le passage plus précis aux services partagés constituant une deuxième étape.

M. Sean Casey: Très bien. Les deux choses sont donc liées.

Vous nous dites que cette révision des services administratifs a touché l'ensemble du gouvernement. Est-ce qu'elle est toujours en cours?

Mme Charlotte Stewart: Oui.

M. Sean Casey: Quelles sont les répercussions que l'on en attend sur les effectifs et les services d'accueil? Est-ce que vous en avez une idée ou est-il trop tôt pour en juger?

• (0915)

Mme Charlotte Stewart: La révision des services administratifs a pour but de mieux servir la population canadienne. C'est le véritable objectif. Vous avez évoqué l'un des projets. D'autres projets visent à étudier les moyens de faire en sorte qu'Anciens Combattants Canada collabore avec d'autres ministères qui offrent des services d'accueil.

Mais non, pour le moment, ces discussions n'ont pas été officialisées et n'ont pas donné de résultats définitifs. À terme, il s'agit à mon avis d'améliorer les services et de les rendre plus efficaces; ce n'est pas de réduire les effectifs.

M. Sean Casey: Je veux que ce soit bien clair. Bien des choses se passent au sein du ministère: le calendrier de transformation, la

révision opérationnelle stratégique et la révision des services administratifs. Ai-je raison de dire que ces trois opérations sont en cours en même temps?

Mme Charlotte Stewart: Le ministère prend part à la révision de services administratifs comme tous les autres ministères du gouvernement. Oui, vous avez raison, nous avons aussi un calendrier de transformation et, comme dans tous les autres ministères, la révision opérationnelle stratégique, qualifiée aujourd'hui de plan d'action pour la réduction des déficits, est en cours.

M. Sean Casey: Je sais ce que représente le calendrier de transformation. Je sais ce que représente la révision opérationnelle stratégique. En quoi la révision des services administratifs est-elle différente? S'il y a trois opérations distinctes qui sont en cours, en quoi consiste la révision des services administratifs? Pourriez-vous m'aider à comprendre cela?

Mme Charlotte Stewart: Il s'agit d'une révision horizontale de tous les services et de tous les programmes dispensés par le gouvernement. Je qualifierai la chose comme étant la recherche par le gouvernement du Canada des moyens de mieux servir l'ensemble de ses clients au sein de la population canadienne. Il peut en résulter des changements, mais c'est une révision horizontale de toutes les fonctions des ministères.

M. Sean Casey: Vous nous avez dit avoir eu la possibilité de prendre connaissance du rapport de l'ombudsman. Celui-ci a indiqué que dans le traitement des prestations d'invalidité vous avez réussi à ramener vos délais d'exécution de 24 semaines à 16 semaines. Il a par ailleurs précisé qu'il était difficile de savoir dans quelle mesure cette réduction des délais venait en partie du fait que l'on avait repoussé la date d'ouverture des dossiers.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus?

Mme Charlotte Stewart: Bien sûr.

Les modifications qui ont permis de réduire les délais d'exécution portent sur l'augmentation du personnel chargé des dossiers ainsi que sur l'amélioration des procédures. Ces améliorations se poursuivront et entraîneront de nouvelles réductions de nos délais d'exécution.

Pour ce qui est de la date d'ouverture des dossiers, il faut bien reconnaître que les dossiers nous arrivaient incomplets et que l'on a décidé de préciser un certain nombre de choses avant l'examen des dossiers des demandeurs. C'est tout aussi utile pour les clients, qui savent désormais ce qu'il faut faire exactement pour que les dossiers soient complets et que l'on puisse entamer la procédure. Notre personnel d'accueil les aide énormément pour effectuer ces démarches.

Donc, effectivement, cela a probablement joué sur les délais d'exécution. Je peux vous dire cependant que la réduction des délais s'explique en majeure partie par l'augmentation des effectifs et la rationalisation des procédures.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Storseth, vous disposez de cinq minutes.

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

J'espère que vous ne m'avez pas à nouveau confondu avec M. Stoffer. Il me semble vous avoir entendu m'appeler ainsi.

Le président: Non, et si nous nous déplaçons le long de la liste, je ne pense pas non plus vous avoir appelé M. Dykstra. Je m'efforce ici de suivre la liste.

M. Brian Storseth: Je n'ai pas les cheveux de M. Dykstra.

Merci d'être venus, monsieur Butler et madame Stewart. C'était très intéressant, comme toujours. Nous avons beaucoup appris.

Comme vous le savez, lorsque nous avons entrepris de nous doter de la Nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulions absolument nous débarrasser d'une multiplicité de programmes dont semblait systématiquement s'encombrer Anciens Combattants Canada. Nous voulions nous assurer qu'elle serait suffisamment souple pour pouvoir s'adapter. La Nouvelle Charte des anciens combattants n'allait pas atteindre immédiatement la perfection, et il fallait donc pouvoir faire des changements.

Avez-vous été témoin de la chose ou en avez-vous vu des preuves lors de la mise en place de la Nouvelle Charte des anciens combattants, et pouvez-vous m'en donner des exemples?

M. Bernard Butler: Merci de m'avoir posé cette question, monsieur Storseth.

Je pense que le projet de loi C-55 en serait un bon exemple. Lorsque la Nouvelle Charte des anciens combattants a été mise en place, elle était appuyée par tous les gouvernements et par tous les partis, et l'on s'accordait à dire au sein du gouvernement du Canada que les anciens combattants de l'époque moderne qui étaient libérés par l'armée avaient absolument et rapidement besoin d'être appuyés pendant la phase de transition. Il était nécessaire d'améliorer la condition de ce groupe de personnes et de les aider à se réinsérer dans la vie civile.

On a donc adopté la Charte et il était entendu à l'époque qu'il faudrait apporter des ajustements. Des études ont paru, que votre comité a lui-même consultées. Les récentes modifications, apportées dans le cadre du projet de loi C-55, ont nettement amélioré la Charte, ce qui est le signe évident qu'il existe un mécanisme d'identification des lacunes et d'adaptation.

Le projet de loi C-55 et les améliorations que nous venons d'évoquer montrent bien, à mon avis, que l'on a réussi à s'adapter à l'évolution des besoins et à remédier aux lacunes qui ont été constatées.

● (0920)

M. Brian Storseth: Vous parlez de mesures telles que le montant forfaitaire de la prestation d'invalidité et les modifications qui y ont été apportées?

M. Bernard Butler: En effet. La possibilité de verser un montant forfaitaire au titre de la prestation d'invalidité en est un bon exemple. Si vous vous souvenez bien, certains se sont inquiétés ces deux dernières années de ce que les versements forfaitaires effectués aux anciens combattants n'étaient peut-être pas utilisés par les intéressés aussi efficacement qu'ils auraient dû l'être.

Le gouvernement de l'époque a compris le problème et a donc prévu différentes possibilités de paiement. Aujourd'hui, comme certains d'entre vous le savent probablement, l'ancien combattant peut soit recevoir une somme forfaitaire — ou une somme forfaitaire couplée à des versements annuels — ou être payé sous la forme de versements annuels sur une certaine période.

M. Brian Storseth: Comment s'appliquent ces modifications tout au long de la hiérarchie des anciens combattants? J'ai l'impression de rencontrer nombre de membres des forces régulières et d'anciens combattants qui ne comprennent pas nécessairement tous les changements qui ont été apportés.

Je comprends qu'il y a eu de récentes modifications, mais y a-t-il une stratégie de communication qui nous permette de contacter toutes les organisations ainsi que les médias afin de nous assurer que les anciens combattants sont au courant des changements apportés?

M. Bernard Butler: C'est une excellente question. Ces dernières années, Anciens Combattants a constaté qu'en dépit des améliorations que selon nous la Nouvelle Charte des anciens combattants a apportées au Programme canadien des anciens combattants, nous ne sommes pas aussi efficaces que nous pourrions l'être en matière de communication.

Au cours de l'année écoulée, nous avons mis en place une stratégie de sensibilisation et de consultation qui porte en partie sur la nécessité de faire connaître les programmes et les prestations aux anciens combattants. Comme je l'ai indiqué dans mon exposé, nous venons de faire une tournée comportant 19 visites à toutes les grandes bases du Canada en collaboration et en partenariat avec les Forces canadiennes. Nous avons rencontré les anciens combattants ainsi que les militaires en activité et leurs familles justement dans le but de faire connaître le programme.

Ce que nous constatons, malheureusement, c'est qu'il y a eu des malentendus dans l'opinion publique. Un certain nombre de nos anciens combattants et de nos membres actifs n'ont pas bien compris. Notre stratégie de sensibilisation s'adresse à cette audience et nous allons modifier complètement la façon dont nous communiquons avec les anciens combattants et les militaires en activité par l'entremise des médias sociaux et par d'autres moyens.

Nous nous sommes dotés d'un plan assez ambitieux à cette fin, de façon à pouvoir faire passer notre message au sujet du programme des anciens combattants et de ses prestations.

M. Brian Storseth: Je tiens à vous féliciter d'avoir ramené les délais d'exécution de 24 semaines à 16 semaines. Cela s'est senti au sein de la collectivité des anciens combattants.

Quels outils avez-vous mis en place pour mesurer le taux de satisfaction de vos clients?

De surcroît, vous avez conféré plus de pouvoirs aux employés des services d'accueil. Pouvez-vous nous donner un exemple de pouvoirs accrus permettant de rationaliser la procédure?

Mme Charlotte Stewart: Pour mesurer le taux de satisfaction et assurer un suivi, nous procédons à des enquêtes sur la satisfaction des clients. C'est une composante essentielle de notre méthode de suivi. En ce qui a trait aux décisions prises par le personnel des services d'accueil, les nouveaux gestionnaires de dossiers ont désormais le pouvoir de prendre eux-mêmes pratiquement toutes les décisions concernant la planification des besoins de réadaptation de leurs clients. Antérieurement, certaines de ces décisions devaient être prises plus haut au niveau de la région ou de l'administration centrale. Nous avons modifié les pouvoirs du personnel des services d'accueil pour qu'il puisse prendre ces décisions et nous avons veillé par ailleurs à ce qu'il ait la formation pour le faire.

● (0925)

Le président: Merci, madame Stewart.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Mathysen, qui disposera de cinq minutes.

Mme Irene Mathysen: Merci, monsieur le président.

Et merci à vous aussi.

J'aimerais avoir quelques éclaircissements. Madame Stewart, vous nous avez dit que pour faciliter le travail à Anciens Combattants, un personnel plus nombreux s'occupait d'un plus grand nombre de dossiers. Je comprends que les gestionnaires de dossiers des services d'accueil seront maintenus en place, mais j'ai bien du mal à me persuader que plus de personnes vont travailler sur un plus grand nombre de dossiers à partir du moment où 500 emplois vont être supprimés au cours des cinq prochaines années. Je me rends bien compte, évidemment, que ce sont là des emplois venant compléter le travail d'Anciens Combattants, mais il me semble qu'avec 700 000 anciens combattants au Canada, la charge de travail est énorme, et je ne vois pas comment vous allez pouvoir l'accomplir avec des réductions de personnel.

Mme Charlotte Stewart: Notre plan de transformation comprend de nombreuses composantes et nous les mettons toutes en œuvre en même temps. Pour réduire nos délais d'exécution en ce qui concerne les prestations d'invalidité, nous avons rajouté du personnel en 2011 afin de résorber tous les retards et d'accélérer la procédure. Nous n'avions pas beaucoup de temps pour le faire et, parallèlement, nous allons redéfinir le programme à mesure que nous progresserons. Nous entendons par là revoir le programme à chaque étape, chacune des fonctions ainsi que la façon dont chacun travaille et, dans le courant de l'année 2012, nous aurons mis en application ce programme ainsi redéfini.

En redéfinissant ce programme, nous allons par la même occasion introduire de nouvelles technologies, de façon à éliminer une partie de notre paperasserie. Il y a à l'heure actuelle des étapes de la procédure qui ne seront plus exigées à l'avenir. Nous avons des opérations manuelles sur papier qui exigent beaucoup de personnel. Dans certains cas, nous pourrions réaffecter le personnel à d'autres fonctions, là où on en a plus besoin. À terme, grâce au programme de transformation, il y aura une réduction globale des effectifs à mesure que nous passerons des registres sur papier à une technologie plus informatisée.

Mme Irene Mathysen: Très bien.

Je me suis penchée sur le rapport de l'ombudsman, qui s'inquiétait entre autres du refus des traitements et des médicaments.

L'ombudsman nous dit que les lettres envoyées aux anciens combattants pour les informer que leurs demandes de traitement ou de médicaments ont été refusées ne donnent pas toujours les raisons de la décision qui a été prise. Les anciens combattants ont alors bien de la difficulté à réunir la documentation nécessaire pour faire appel de cette décision.

Quelles démarches avez-vous entreprises pour remédier à cette situation? Il m'apparaît que c'est la source de nombreuses plaintes dont on m'a fait part.

Mme Charlotte Stewart: Oui, et j'en ai connaissance moi aussi.

Le ministère agit sur deux plans. Il s'efforce tout d'abord de parler clairement, la terminologie employée dans toute notre correspondance étant révisée pour être bien comprise. Parfois, nous avons tendance à employer des termes propres au gouvernement ou qui, je vous l'avoue, sont bien difficiles à comprendre par l'usager. Dans le cadre de cette initiative, nous nous efforçons d'envoyer des lettres que peuvent comprendre ceux qui les reçoivent afin qu'ils sachent pour quelles raisons la décision a été prise.

Parallèlement, nous simplifions certaines de nos procédures, en particulier en ce qui concerne les prestations liées aux traitements. Jusqu'à tout récemment, jusqu'en 2011, les personnes qui bénéficiaient d'un traitement, toujours pour le même problème de santé, et qui devaient percevoir une prestation à ce titre, devaient cons-

tamment présenter une nouvelle demande. Nous avons supprimé cette obligation. Désormais, celui qui bénéficie d'une prestation correspondant à un traitement donné fait une première demande et, si elle est approuvée, n'a plus à le faire par la suite. Il y aura donc moins d'anciens combattants recevant une lettre faisant état d'une décision non motivée.

Si quelqu'un n'est pas satisfait d'une décision, il peut communiquer avec le ministère pour qu'elle soit révisée. Il peut aussi, bien entendu, parler directement à un employé d'Anciens Combattants Canada en passant par notre centre d'appels national pour se faire interpréter la décision et en connaître les suites.

Mme Irene Mathysen: L'une des grandes préoccupations dont on entend constamment parler porte sur la réduction injuste des versements d'assurance d'invalidité des anciens combattants dans le cadre du RARM. Des mesures sont-elles prises pour y remédier?

Nous avons entendu dire par les responsables du gouvernement, avant qu'ils ne prennent le pouvoir, qu'ils souhaitaient une réforme dans ce domaine, mais nous n'avons rien vu venir. Que se passe-t-il sur ce point?

● (0930)

M. Bernard Butler: Je pense que vous faites allusion à l'affaire qui est actuellement devant la justice. Je ferai deux observations. La première, c'est que puisque les tribunaux sont saisis, je m'abstiendrai évidemment de me prononcer dans un sens ou dans l'autre.

En second lieu, il s'agit là d'une question qui relève avant tout des Forces canadiennes, parce qu'il s'agit du Régime d'assurance-revenu militaire. Il faudrait donc que vous posiez la question aux responsables de la Défense nationale la prochaine fois que vous aurez l'occasion d'entendre leur témoignage.

Mme Irene Mathysen: Je n'y manquerai pas. Merci, monsieur Butler.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Dykstra.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Butler, sans vouloir interrompre la conversation, j'aimerais avoir un peu plus de précisions concernant l'une des premières observations que vous avez faites:

La Charte prévoit aussi le versement d'une indemnité d'invalidité forfaitaire pour reconnaître et compenser les incidences non économiques de l'invalidité attribuable au service militaire, l'accès au Régime de soins de santé de la fonction publique à ceux qui ne sont pas couverts, ainsi que des services de transition de carrière.

Pourriez-vous nous préciser quelque peu ce que vous entendez par là?

M. Bernard Butler: Je vous remercie de cette question.

Cela renvoie en fait à trois prestations distinctes qui sont dispensées dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Au moment de l'élaboration de la Nouvelle Charte, nous sommes passés d'un régime de pensions ou de versements mensuels à une nouvelle conception des services offerts aux anciens combattants, axée sur le bien-être et la réinsertion. Cette nouvelle conception du programme visait à dispenser des services de réadaptation et de transition. Ainsi, lorsqu'une personne est en réadaptation, des prestations de soutien du revenu viennent compenser les pertes de gains.

La prestation forfaitaire a été conçue pour compenser les répercussions non financières d'une blessure. Par conséquent, lorsqu'une personne a reçu une blessure permanente dans le cadre de son service, elle peut prétendre à recevoir une somme forfaitaire au titre de son invalidité. Cette somme n'est pas imposable, parce qu'elle n'est pas considérée comme un revenu. C'est simplement une indemnisation de la perte subie dans l'exercice de ses fonctions ou du fait de celles-ci. Le montant maximal à l'heure actuelle est je crois de 285 000 \$ pour une personne invalide à 100 p. 100 dans ces circonstances.

L'accès au Régime des soins de santé de la fonction publique était une autre composante de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Lorsqu'on a conçu le programme au milieu des années 2000, on s'est rendu compte que de nombreux membres encore en activité, de même que leurs familles, n'avaient pas accès aux prestations de soins de santé complémentaires lorsqu'ils étaient libérés du service. Lorsqu'ils étaient en activité, tous leurs soins de santé étaient couverts par l'ensemble du régime d'assurance des Forces canadiennes. Une fois libérés par les forces armées, ils se retrouvaient soudainement sans régime de santé suffisant, contrairement à celui dont vous et moi disposons dans la fonction publique.

Cette composante de la Nouvelle Charte vise à s'assurer que ces personnes sont bien assurées, de manière à garantir la meilleure transition possible entre le service militaire et la vie civile.

La troisième question que vous avez soulevée porte sur les services de transition de carrière, un programme conçu à l'origine pour faciliter la transition à la vie civile des membres des forces armées. Nombre d'entre eux sont parvenus à la fin d'un contrat de service de 10 ans, 15 ans ou 20 ans de carrière dans les forces armées, et ils ont de la difficulté à appliquer leurs compétences à la vie civile et ne savent même pas comment rechercher un emploi.

Le Programme des services de transition de carrière a été conçu à la base pour apporter une aide en matière d'emploi lorsqu'il s'agit de rédiger un curriculum vitae, de rechercher un emploi, etc. Il comporte un volet de conseils individuels en matière d'emploi. Il s'agit d'un atelier qui est organisé en mettant l'accent sur les attitudes à occuper un emploi, que l'on considère comme un élément essentiel pour garantir le bien-être des anciens combattants et de leur famille et assurer une bonne transition à la vie civile une fois qu'ils ont quitté le service.

• (0935)

M. Rick Dykstra: Vous avez évoqué la transition dans votre exposé. L'un des programmes dont on a beaucoup discuté revient à remplacer les casques de l'armée par les casques des chantiers de construction. J'aimerais savoir si ce programme a eu du succès. Où en est-il à l'heure actuelle?

M. Bernard Butler: Ce programme a été annoncé dans le budget de ce printemps et il a été réaffirmé. Il s'agit d'un engagement pris par le gouvernement du Canada en partenariat avec une organisation américaine pour mettre en place un programme visant à aider les membres des forces armées à faire la transition à la vie civile. Tout ce que je peux vous dire pour l'instant, c'est qu'«Anciens Combattants Canada», en collaboration avec RHDCC et les Forces canadiennes, se charge de mettre en place un plan d'application. Les choses avancent bien. Nous prévoyons que notre ministre sera en mesure très bientôt de faire une annonce officielle concernant la mise en application de ce programme.

M. Rick Dykstra: J'ai entendu bien des gens nous dire que nous consacrons moins d'argent à nos anciens combattants qu'il y a cinq, six ou sept ans. Êtes-vous d'accord ou non avec cette affirmation?

M. Bernard Butler: Il est toujours difficile de répondre à des observations qui s'appuient sur des conjectures. Je peux vous dire quand même que le gouvernement du Canada engage un grand nombre de ressources pour appuyer les anciens combattants qui font la transition entre la vie militaire et la vie civile et pour assurer leur réinsertion.

Le président: Merci, monsieur Butler.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Lizon pendant cinq minutes...

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Merci d'être venus ce matin devant notre comité.

Je poursuivrai sur cette même question des anciens combattants qui reviennent à la vie civile et sur les possibilités d'emploi.

Monsieur Butler, vous avez évoqué les projets de conseils, les offres d'atelier et les différentes options à la disposition des anciens combattants. Il me paraît logique que les anciens combattants soient naturellement appelés à travailler dans des entreprises privées ayant des contrats avec les forces armées. Y a-t-il une collaboration de ce point de vue et est-ce qu'elles engagent des anciens combattants qui entrent dans la vie civile? Pourriez-vous éventuellement nous en dire un peu plus sur cette question?

M. Bernard Butler: Charlotte pourra peut-être vous répondre.

Mme Charlotte Stewart: Il est évident que nombre d'entreprises canadiennes cherchent véritablement à aider les anciens combattants et à leur procurer des emplois pour assurer la transition. Le ministère de la Défense nationale a intensifié son action dans ce domaine en donnant de l'information et en discutant avec les militaires qui veulent éventuellement faire la transition, et en les renseignant au sujet des sociétés ou des entreprises susceptibles d'être intéressées.

Anciens Combattants Canada s'intéresse aussi à ce modèle. Bernard a mentionné le programme de reconversion dans le secteur de la construction, qui peut être éventuellement une solution.

M. Wladyslaw Lizon: Avez-vous des renseignements sur ce sujet précis? Il y a des sociétés et des entreprises qui ont des contrats avec les Forces canadiennes. Sont-elles prêtes à engager des anciens combattants et, dans l'affirmative, quels sont les chiffres en cause? Pouvez-vous nous donner des exemples?

Mme Charlotte Stewart: Je ne dispose pas de ces renseignements. Il faudrait poser la question au ministère de la Défense nationale.

M. Wladyslaw Lizon: Très bien.

Vous avez indiqué dans votre exposé que les militaires qui quittent les forces armées pour retourner à la vie civile voient leur vie complètement bouleversée. Ils doivent changer de carrière, de mode de vie, etc. De manière générale, c'est finalement la même chose pour tous ceux qui prennent leur retraite, parce que le milieu de travail est très spécial, surtout pour les gens qui sont restés au même endroit pendant longtemps. Ce doit être aussi le cas des agents de police ou des pompiers, qui ont eux aussi une fonction officielle, mais il doit généralement en aller de même pour les professions civiles. En quoi cela est-il différent du régime général?

• (0940)

Mme Charlotte Stewart: Ceux qui ont été dans les forces armées savent bien que la culture militaire et la famille militaire ont des caractéristiques différentes de celles que l'on retrouve dans la vie civile. Ceux qui ont évolué dans la vie civile ont eu différentes possibilités d'emploi, sont passés par les services de différents employeurs et ont fait des choix de carrière assez indépendants de leurs employeurs. Lorsqu'on est militaire, la carrière est très supervisée et orientée en fonction de la culture militaire et dans le cadre du système de gestion du personnel militaire. La fierté et le sentiment d'appartenance des militaires envers leur régiment sont très profonds. Lorsque les jeunes entrent dans les forces armées, cela devient leur foyer. On les aide et les oriente beaucoup dans les forces armées. Je vous le répète, il est indéniable que lorsqu'on n'est pas militaire, on peut prendre à long terme des décisions plus indépendantes.

Il me semble que nous avons constaté avec le temps que la culture militaire exerçait une grande influence sur les individus et que c'était extrêmement important pour eux.

Effectivement, ceux qui ont occupé un emploi sans être militaires ont eu aussi une expérience de vie différente. Bien évidemment, ils ont eu eux aussi des possibilités d'emploi qui ont été très importantes pour eux. Mais je pense qu'il ne faudrait pas sous-estimer les effets de la culture militaire. Nous constatons que les personnes libérées du service qui se préparent à quitter les forces armées se demandent en quelque sorte: « Qu'est-ce qui m'attend ». Lorsqu'elles étaient militaires, elles savaient exactement, tout au long de leur carrière, quelle allait être leur progression, qui était responsable, etc. Une fois rendues à la vie civile, elles ont davantage besoin de se préparer à prendre des décisions indépendantes.

C'est en raison de ce problème de culture qu'Anciens Combattants Canada s'efforce d'aider les anciens militaires. Ainsi à Anciens Combattants Canada, tous les employés prennent des cours de sensibilisation à la culture militaire et aux forces armées. Nous cherchons aussi des moyens d'intervenir en tenant compte de la culture militaire. Nous sommes conscients des particularités du service militaire qui, d'après ce que nous avons pu constater et ce que nous ont dit les militaires, représente une expérience unique.

Le président: Merci, madame Stewart.

Voilà qui met fin à notre premier tour de questions. Nous allons passer au deuxième tour, et il nous reste encore beaucoup de temps. Nous allons nous efforcer d'être assez généreux, si l'on peut dire, en allouant les temps de parole.

Deux personnes se sont inscrites sur la liste pour le second tour, et nous commencerons par elles. S'il y en a d'autres, qu'elles me le fassent savoir.

Nous allons commencer par Mme Papillon, qui disposera de quatre minutes.

[Français]

Mme Annick Papillon (Québec, NPD): Tout d'abord, merci d'être venus aujourd'hui.

J'ai quelques questions concernant la Nouvelle Charte des anciens combattants. Je sais que vous rencontrez les gens de la Légion royale canadienne environ un fois l'an et au besoin, ce qui est une bonne chose. Vous avez peut-être été mis au courant du fait qu'avec cette Nouvelle Charte, le montant forfaitaire est parfois un peu mal géré par nos nouveaux anciens combattants. J'ai entendu cette histoire dont on me disait qu'elle était récurrente et qu'elle était arrivée trop souvent. Certains anciens combattants qui reviennent de guerre ou de

mission s'achètent une maison, se marient avec une femme, et malheureusement, parce qu'il est un ancien combattant qui éprouve de nombreuses difficultés, voit celle-ci le quitter et récupérer la moitié de la valeur de la maison, peut-être un an plus tard. J'entends des choses comme ça.

Ce montant forfaitaire semble parfois causer des problèmes. Avez-vous été mis au courant de cela? Allez-vous faire quelque chose pour éviter que ce montant forfaitaire ne soit dilapidé malheureusement trop rapidement, comme on peut le constater?

M. Bernard Butler: Merci beaucoup de votre question.

[Traduction]

Merci. La mauvaise administration des indemnités forfaitaires dans certains cas a préoccupé le ministère. Il y a 18 mois environ, le ministère s'est penché très sérieusement sur la question. Nous avons effectué une enquête auprès des anciens combattants pour savoir qui recevait ces prestations afin d'essayer de déterminer comment l'argent était dépensé.

Dans l'ensemble, il apparaît que cet argent était dépensé convenablement. Dans quelques cas, notamment lorsqu'une personne avait éventuellement de graves problèmes de santé mentale ou éprouvait d'autres difficultés dans la vie courante, il se peut qu'on lui ait fait courir un risque.

À l'origine, et c'est pourquoi nous avons bonifié les prestations forfaitaires, nous étions partis du principe que les anciens combattants ont le droit de choisir. C'est un droit fondamental dont jouissent les anciens combattants. À moins d'être incompétents sur le plan juridique, ils doivent pouvoir choisir la façon dont ils vont dépenser leur argent. S'ils ont la capacité juridique, ils ont fondamentalement le droit de choisir. C'est un principe de base.

Dans ce cadre, nous avons jugé que certaines personnes avaient tout intérêt à se faire conseiller quant à la gestion de leurs finances. Le ministère verse une allocation pouvant se monter à 500 \$ à tous les bénéficiaires d'une indemnité forfaitaire pour qu'ils se fassent conseiller sur la façon de dépenser cet argent.

Par ailleurs, le versement de ces grosses sommes ne se fait qu'à partir du moment où la santé de la personne concernée est stable. Des mesures de contrôle et de protection sont mises en place pour s'assurer qu'on ne se retrouve pas dans la situation particulièrement regrettable et très malheureuse que vous venez de décrire.

• (0945)

[Français]

Mme Annick Papillon: Comment vous assurez-vous de cette compétence? Comment vous assurez-vous que l'ancien combattant a la compétence nécessaire pour faire ce choix?

[Traduction]

M. Bernard Butler: Tout dépend, je vous l'avoue — et ma collègue Charlotte aura peut-être des choses à rajouter sur les prestations de services — de la nature de l'invalidité. Si une personne se voit accorder une pension alors que son état remet en cause ses capacités du point de vue juridique, nous serons amenés à faire enquête. Mais, dans l'ensemble, c'est surtout une question de choix personnel. Chacun pourra vouloir faire des choses bien différentes avec son indemnité forfaitaire, sans que cela veuille nécessairement dire que certains choix soient mauvais. Ce n'est peut-être pas ce que vous auriez choisi, mais cela ne veut pas dire que ce soit un mauvais choix pour l'ancien combattant concerné.

[Français]

Mme Annick Papillon: Donc, vous tenez pour acquis qu'il a la compétence...

[Traduction]

Le président: Merci, madame Papillon.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Adams.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Je vous remercie.

Depuis la mise en application de la Nouvelle Charte des anciens combattants, on nous dit qu'elle évolue constamment. Certes, des améliorations ont été apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants, mais les anciens combattants n'arrêtent pas de nous dire qu'ils ne sont pas satisfaits des services d'ACC et que le ministère ne répond pas à leurs besoins.

Est-ce qu'ACC a les moyens de répondre à l'évolution des besoins des anciens combattants?

Mme Charlotte Stewart: Oui. Nous avons pour mission de répondre à ces besoins. C'est notre rôle. Nous prenons très au sérieux toutes les préoccupations qui sont exprimées, et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous avons arrêté un calendrier de transformation très ambitieux.

Dans la pratique, nous avons constaté, en cherchant à savoir quelles étaient les préoccupations des anciens combattants, qu'ils souhaitaient pouvoir rencontrer personnellement un agent des services d'Anciens Combattants Canada. Ils veulent avoir la certitude de pouvoir s'entretenir avec un agent d'Anciens Combattants Canada, qui pourra leur donner des conseils professionnels, gérer les dossiers, etc.

Nous avons pris des mesures pour garantir ces facilités d'accès. Nous avons plus de 300 gestionnaires de cas dans les services d'accueil auxquels peuvent s'adresser les anciens combattants pour se renseigner sur la Nouvelle Charte. Ils ont une excellente formation. Ils travaillent au bon endroit, là où on en a le plus besoin. Nous en avons affecté davantage dans les différentes bases, et nous avons pris des mesures pour réduire leur charge de travail afin qu'ils aient le temps de traiter des dossiers et des questions complexes. Nous gérons leur charge de travail avec grand soin. L'objectif, bien entendu, est évidemment de s'assurer que lorsqu'une personne a besoin de s'adresser à Anciens Combattants et peut prétendre à bénéficier de ses services en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, elle puisse avoir accès à un agent susceptible de l'aider à bénéficier de ces services et à toucher les prestations.

• (0950)

Mme Eve Adams: Je vous remercie.

Lorsqu'un ancien combattant tombe malade, la famille intervient et son rôle est alors essentiel. Que fait ACC pour aider les familles?

Mme Charlotte Stewart: C'est l'un des éléments clés de la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui contribue à en faire tout l'intérêt, parce que les anciens combattants sont alors associés à la procédure. Ainsi, comme je l'ai indiqué, lorsqu'un ancien combattant se blesse et a besoin des services de gestion des cas, il a la possibilité de rencontrer un gestionnaire de cas, qui lui établira un programme personnel. Les conjoints, légaux ou de fait, sont aussi encouragés à prendre part à la procédure. De manière générale, un membre de la famille participe aux entrevues, aux discussions et même à l'élaboration du programme.

Les membres de la famille, tout dépendant des besoins de l'ancien combattant, peuvent aussi bénéficier d'un soutien direct. S'il faut recourir à des conseils psychologiques pour améliorer les conditions de vie familiale de l'ancien combattant, son conjoint légal ou de fait peut aussi prendre part à l'opération si cela est directement lié aux besoins de l'ancien combattant. En outre, les membres de la famille ont accès aux cliniques traitant des blessures de stress opérationnel. Ils ont accès à notre réseau d'aide en matière de stress opérationnel, qui est avant tout un réseau d'entraide et de soutien familial à l'échelle du pays. Ils peuvent y rencontrer d'autres gens ayant les mêmes soucis au sujet des personnes qui leur sont chères. Nous avons un numéro d'urgence que l'on peut appeler 24 heures sur 24. Les membres de la famille peuvent toujours appeler et faire part de leurs préoccupations ou soulever une question. Bien entendu, nos protocoles s'appliquant au respect de la vie privée sont bien clairs de ce point de vue.

On aide beaucoup les familles.

Mme Eve Adams: Quel est le délai de réponse auquel peuvent s'attendre les familles lorsqu'elles appellent le numéro d'urgence fonctionnant 24 heures sur 24? Combien de temps doivent-elles attendre une réponse?

Mme Charlotte Stewart: L'objectif est d'apporter très rapidement une aide. Une fois que l'appel est reçu, si un problème se pose au sujet du client, il est transmis au bureau de district le plus proche et la personne concernée peut s'attendre à recevoir une réponse le lendemain.

Le président: Je vous remercie, madame Stewart.

La parole est maintenant à M. Genest, qui disposera de cinq minutes.

[Français]

M. Réjean Genest (Shefford, NPD): Bonjour.

Comme vous le savez, les anciens combattants font maintenant face à un tout nouveau problème. En effet, l'armée ne se limite plus à la protection: elle s'implique aussi dans des guerres, notamment en Afghanistan. La guerre en Afghanistan a été très dure pour nos soldats. J'en sais quelque chose, étant donné que cette situation touche des gens de ma famille. Une blessure physique, ça se voit, mais la détresse associée au stress post-traumatique est difficile à cerner. Un soldat qui est allé deux ou trois fois en Afghanistan peut en avoir ras le bol et décider de tout abandonner. Normalement, un militaire aime sa carrière pendant 10, 15 ou 20 ans, mais il se peut qu'il abandonne tout du fait qu'il a vu et connu des situations très difficiles. Souvent, un soldat n'a pas le droit de paraître faible, surtout sur le plan psychologique. Dans l'armée, un problème psychologique est très mal perçu par l'ensemble des militaires.

Avez-vous mis sur pied un service qui permet de déterminer si les militaires souffrent d'un problème, notamment d'une détresse associée au stress post-traumatique? Quels services leur offrez-vous? Il peut arriver que les soldats en détresse fassent un mauvais choix pour ce qui est de l'indemnisation. Ils ne savent pas s'ils doivent choisir un montant forfaitaire ou plusieurs versements.

Ce ne sont pas les hôpitaux psychiatriques provinciaux qui peuvent cerner le problème. Vous vous délestez complètement des hôpitaux militaires, mais ce sont les psychologues militaires qui connaissent réellement le problème.

Compte tenu de tout cela, comment pensez-vous arriver à offrir un réel service aux anciens combattants, à vous assurer qu'ils puissent s'en sortir et s'adapter à la vie civile, qui est très différente de la vie militaire?

• (0955)

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: Votre question porte sur un problème très important auquel font face ceux qui quittent aujourd'hui les forces armées. L'important ici, c'est que les questions liées à la santé mentale, y compris les TSPT, sont très complexes et que les réponses que nous y apportons sont multiples.

Lorsqu'une personne est sur le point de quitter les forces armées, même si elle a beaucoup aimé sa carrière, et qu'elle entreprend de faire la transition, surtout si elle souffre d'un trouble de stress post-traumatique ou d'un autre trouble de ce genre, il lui faut généralement s'adresser à un gestionnaire de cas du MDN avant de quitter ce ministère. Pendant la transition, ce gestionnaire de cas, qui est l'agent qui s'occupe de lui au sein du MDN, travaille en sa compagnie sur son dossier en lui apportant toute l'aide nécessaire. Dans la plupart des cas, l'intervention débute alors que l'intéressé dépend toujours du MDN; elle précède le transfert à Anciens Combattants Canada.

Dans les forces armées, comme dans la société en général, on a fait beaucoup de progrès lorsqu'on discute de ces questions. On commence à traiter les problèmes de santé mentale comme on le fait pour toutes les maladies. On va donc prendre conscience du problème dans les forces armées et l'on va dispenser des services de gestion des cas. Lors de la transition, le partenariat avec ACC fera en sorte que nous en saurons davantage sur les intéressés avant qu'ils quittent le service. Nous aurons une idée de leurs antécédents et nous connaissons certaines de leurs difficultés. Ils auront vraisemblablement bénéficié d'un traitement dans les forces armées. Lorsqu'ils font la transition pour être pris en charge par Anciens Combattants Canada, nous leur faisons passer des entrevues afin de pouvoir prolonger les services dans toute la mesure du possible et d'être en mesure de les aider à partir du moment où il quittent les forces armées. Donc, dès qu'ils quittent le service, nous pouvons les aider immédiatement.

Nos gestionnaires des cas ont reçu une formation sur les questions de santé mentale et de stress post-traumatique. Lorsqu'une personne affectée ne veut pas en parler, nos gestionnaires de cas ont une formation qui leur permet de tirer parti de certains indices et de poser certaines questions pour en savoir davantage et pour que le problème sorte. Cela fait partie de plus en plus du travail quotidien de nos gestionnaires de cas.

Une fois qu'ils sont convaincus que l'intéressé a besoin d'aide, tout un éventail de ressources est disponible, qu'il s'agisse de psychologues, de psychiatres, de cliniciens ou d'intervenants au sein de la collectivité qui dispensent des services individualisés en cas de stress post-traumatique. En outre, nous pouvons le mettre en contact

avec les collègues du réseau d'entraide dont je vous ai parlé tout à l'heure. Ce réseau se compose, à l'échelle du pays, de quelque 26 personnes qui ont connu la même situation, qui ont fait carrière dans les forces armées, qui l'ont quittée et qui ont souffert de stress opérationnel — catégorie qui englobe les TSPT et autres types de névroses. Ses collègues peuvent ainsi le conseiller et l'aider.

Finalement, un programme de réadaptation doit aider cette personne à stabiliser ses TSPT, à les comprendre, à obtenir l'aide dont elle a besoin et à impliquer totalement sa famille, parce que c'est indispensable. Nous cherchons à intervenir au tout début. Plus vite nous intervenons et nous discutons avec l'intéressé, plus nous avons des chances de réussir.

Nous avons environ 14 000 clients d'Anciens Combattants qui ont des problèmes de santé mentale et plus de 10 000 d'entre eux souffrent de troubles de stress post-traumatique. C'est devenu de plus en plus fréquent dans le monde actuel. Avec nos collègues chercheurs dans le secteur de Bernard, nous progressons et nous apprenons de plus en plus de choses concernant notre façon d'agir. Tout contribue par conséquent à fournir l'appui dont ces gens ont besoin.

Lorsqu'on dispense des traitements dans le cadre du Programme de réadaptation d'Anciens Combattants, il n'y a pas de limite de temps. Il ne s'agit pas de s'inscrire dans le programme en sachant qu'on dispose de six mois pour se rétablir. Ce n'est absolument pas ça. Les intéressés peuvent prendre tout le temps qu'ils veulent, et c'est un élément essentiel de la Nouvelle Charte des anciens combattants. C'est la politique actuelle, qui n'existait pas avant la mise en place de la Charte.

• (1000)

Le président: Merci, madame Stewart. Nous vous avons laissé plus de temps, parce que la réponse était très complète. Nous vous en sommes reconnaissants.

Voilà qui met fin au deuxième tour de questions. Nous avons décidé de garder nos témoins jusqu'à 10 h 15. Si les membres du comité le souhaitent, nous pouvons accorder à chacun la possibilité de poser rapidement une question avant que nous passions aux affaires courantes. Nous allons décider la chose à mains levées et je verrai comment nous allons utiliser le temps qui nous est imparti.

Je vois qu'il y a cinq personnes qui ont levé la main. Nous n'avons pas suffisamment de temps pour que chacun puisse poser une question, à moins que les temps d'intervention ne dépassent pas 30 secondes.

Mme Eve Adams: Bon. Qui va commencer?

Le président: Tout dépend du temps... Nous pouvons poser une rapide question.

Mme Eve Adams: Allez-vous donc accorder quatre, puis deux, puis une minute?

Le président: Nous allons procéder comme au premier tour, mais nous allons raccourcir les temps d'intervention pour en avoir fini à 10 h 15. Vous disposez donc en fait d'une minute environ, ou peut-être un peu plus, pour les questions et les réponses.

Nous sommes d'accord?

Des voix: D'accord.

Le président: Mme Mathysen va commencer, et je vous répète qu'on s'en tient à une seule question.

Mme Irene Mathysen: Merci, monsieur le président.

Il s'agit avant tout d'une demande. Nous sommes inondés de chiffres concernant les pensions, les prestations et les versements forfaitaires. J'aimerais que l'on me fournisse un tableau faisant état des prestations financières et des critères servant à les déterminer, pour que je puisse voir quelles sont les différentes catégories ainsi que les aides financières et les prestations de pension qui sont disponibles.

Si c'était possible, je vous en serais très reconnaissante.

M. Bernard Butler: Bien sûr. Nous ne manquerons pas de vous fournir ces chiffres.

Mme Irene Mathysen: Je vous remercie.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Lobb, qui va vous poser rapidement une question.

M. Ben Lobb: Merci.

On a surtout parlé des nouveaux anciens combattants. J'ai une question à vous poser au sujet des anciens combattants traditionnels. Si un ancien combattant pris en charge par Anciens Combattants Canada a besoin d'un appareil de levage chez lui, pouvez-vous nous dire comment opère le programme et ce qu'il doit faire pour s'en prévaloir?

Si j'en ai le temps, je vous poserai une question complémentaire.

Mme Charlotte Stewart: Selon leur situation, les anciens combattants traditionnels sont en contact avec un agent qui gère leur dossier. Le gestionnaire de cas est sur place...

M. Ben Lobb: Je sais bien, mais en matière d'approvisionnement, lorsqu'il faut faire venir l'appareil de levage, comment doit-il faire pour qu'il soit installé chez lui?

Mme Charlotte Stewart: Une fois que l'appareil est autorisé, il y a des fournisseurs agréés qui peuvent dispenser le service. L'intéressé peut se le procurer et, il me semble, demander son remboursement à Anciens Combattants Canada.

Le président: Je vous remercie.

La parole est à M. Casey, qui va vous poser une question.

M. Sean Casey: Madame Stewart, si Anciens Combattants Canada acceptait la recommandation de l'ombudsman et réinvestissait 226 millions de dollars dans les programmes et la fourniture de services, où réaffecteriez-vous ces crédits?

Mme Charlotte Stewart: Ces 226 millions de dollars ne correspondent pas à une réduction des prestations des clients d'Anciens Combattants.

M. Sean Casey: Ce n'est pas la question que je vous posais. Ce que je vous demandais, c'est si vous aviez ces 226 millions de dollars supplémentaires au cours des deux années à venir, quels seraient les secteurs qui en auraient le plus besoin? Dans quels secteurs affecteriez-vous ces crédits?

Mme Charlotte Stewart: Nous dispensons en fait des programmes et des services. Nous allons les améliorer. Toute discussion ou toute décision portant sur des crédits supplémentaires ne relève pas de mes compétences.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Dykstra, vous avez la parole.

M. Rick Dykstra: J'ai une question d'ordre général à vous poser. Combien d'anciens combattants servons-nous à l'heure actuelle comparativement à ce qui se faisait il y a 10 ans?

Mme Charlotte Stewart: J'ai en fait le chiffre d'il y a 10 ans. Je pourrai vous le fournir.

Je peux vous dire qu'aujourd'hui nous servons quelque 216 000 clients.

M. Rick Dykstra: Très bien. J'aimerais comparer ce chiffre à celui d'il y a 10 ans.

Je vous remercie.

Le président: Allez-vous fournir ce chiffre au comité?

Mme Charlotte Stewart: Oui.

Le président: Merci.

Monsieur Stoffer, vous avez une minute.

M. Peter Stoffer: J'ai rapidement une question à vous poser. Nous parlons beaucoup des anciens combattants des forces armées, mais bien moins des vétérans de la GRC. Pourtant, les prestations et les programmes dont ils bénéficient relèvent aussi d'ACC.

Je voulais savoir ce que vous faites pour vous assurer que les vétérans de la GRC et leurs familles ont accès à ces services et sont bien au courant de leurs droits. Quels sont les services de transition en place à l'intention des agents de la GRC qui deviennent des vétérans, à l'image de ce que l'on fait pour les anciens combattants des forces armées?

•(1005)

Mme Charlotte Stewart: Nous rencontrons régulièrement la GRC. Elle participe aussi aux travaux du haut comité de direction avec le MDN. Nous assurons les mêmes services de transition en ce qui la concerne. Elle a accès à nos bureaux de district lorsqu'elle a besoin d'information et d'aide. Nous sommes effectivement en mesure de suivre la même procédure en ce qui la concerne, lorsqu'il s'agit de fournir l'information et d'assurer la transition...

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Storseth.

M. Brian Storseth: À la fin de ma dernière intervention, nous parlions des moyens de contrôle du taux de satisfaction des clients. Vous avez évoqué les questionnaires envoyés aux clients. J'ai rapidement deux questions à vous poser.

Tout d'abord, vous servez-vous des médias sociaux ou envisagez-vous de le faire pour être mieux informés en retour?

Ensuite, est-ce que vous consultez aussi des petits groupes et faites des sondages auprès des familles et non seulement auprès des clients?

J'aimerais rajouter ceci, si vous pouvez faire quelque chose pour régler le problème: nombre des anciens combattants traditionnels ou ceux de la période récente de ma région de Cold Lake se rendent depuis des années en automobile à Edmonton pour toucher les prestations, mais voilà que quelqu'un au sein d'ACC, après avoir consulté les cartes Google, s'aperçoit qu'ils ont fait 15 km de trop, ce qui bloque soudainement toute la procédure. Personne ne peut dire s'ils n'ont pas rencontré en route des travaux. Il faudrait prévoir dans ce cas une marge de manœuvre.

Je vous remercie.

Mme Charlotte Stewart: La question se rapportant aux cartes Google a été réglée.

Les médias sociaux vont être utilisés, et Bernard pourra peut-être vous parler davantage de la sensibilisation à ces médias. Il est indispensable de communiquer avec les gens comme ils l'entendent. Les médias sociaux ont une grande importance pour les anciens combattants de la période récente. Quant au calendrier, je ne peux vous dire précisément quand on va faire appel aux médias sociaux pour faire enquête auprès de nos clients.

M. Bernard Butler: Je ne peux pas vous donner de date précise quant aux enquêtes menées auprès des clients. Je peux vous dire cependant que nous sommes désormais bien avancés dans ce que nous appelons la phase deux de notre stratégie de sensibilisation. Les membres des familles vont en faire partie. Nous allons passer par des services tels que les centres militaires de ressources familiales et nous efforcer de poursuivre avec les familles, et aussi directement avec les membres, les discussions que nous avons eues l'année dernière sur les bases.

Le président: Merci, monsieur Butler.

La parole est maintenant à Mme Adams.

Mme Eve Adams: Je vous remercie.

Pouvez-vous me dire quelle a été l'augmentation globale du budget d'ACC au cours des six dernières années?

Mme Charlotte Stewart: Il a augmenté en tout de 3,1.

Mme Eve Adams: Vous voulez dire 3,16 milliards de dollars?

Mme Charlotte Stewart: Oui. C'est exact.

Mme Eve Adams: Très bien — Cela ne veut pas dire que je connaisse ce chiffre par cœur.

Quelle part des augmentations budgétaires représente les améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants?

M. Bernard Butler: Les améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants représentent 189 millions de dollars de crédits supplémentaires sur cinq ans.

Mme Eve Adams: Est-ce que ces services et ces prestations sont tous destinés à nos anciens combattants?

M. Bernard Butler: Effectivement.

Ce sont des montants qui sont versés directement aux anciens combattants bénéficiant de ces services. Les coûts supplémentaires pendant toute la durée du programme se montent à 2 milliards de dollars, ce qui a posé quelques problèmes lorsqu'il a fallu communiquer ce message. Ce sont évidemment les coûts à long terme du programme, ce qui représente un investissement important. Toutefois, sur les cinq prochaines années, il est prévu de dépenser 189 millions de dollars. Ce pourrait être plus en fonction de la demande.

Le président: Je vous remercie.

Voilà qui met fin à notre période de questions.

Je remercie chaleureusement nos témoins. Ils nous ont fourni des précisions très utiles. Je crois comprendre que vous allez donner par écrit des renseignements supplémentaires à notre comité. Nous vous en sommes reconnaissants.

Je vais suspendre quelques instants la séance pendant que nos témoins partent. Je vous signale que nous allons maintenant traiter des affaires courantes du comité à huis clos. Je demande par la même occasion à tous ceux qui ne font pas partie de l'organisation du comité de partir.

Merci encore.

[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>