



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 023



1<sup>re</sup> SESSION



41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 8 mars 2012**

**Président**

**M. Greg Kerr**



## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 8 mars 2012

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)):** Nous allons commencer notre examen continu des services de santé et de mieux-être de première ligne fournis aux anciens combattants canadiens.

J'ai le plaisir d'accueillir l'ombudsman des vétérans, M. Parent, et M. Walbourne, directeur général au Bureau de l'ombudsman. Je suis heureux que vous soyez ici. Nous recevons aussi, du ministère, M. Hillier, qui est sous-ministre adjoint, et M. Lalonde, qui est directeur. C'est un plaisir de vous revoir.

Avant votre exposé et la période de questions, nous devons nous occuper d'une motion. Je demande à la motionnaire de présenter sa motion maintenant. Est-ce que tout le monde en a une copie? On est en train de la distribuer en ce moment? D'accord.

Vous avez la parole.

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je propose que, de l'avis du comité, Rob Anders, député de Calgary-Ouest, soit retiré du Comité des anciens combattants.

**Le président:** Merci, madame Mathysen.

Je suis prêt à rendre une décision quant à la motion, parce que je l'ai examinée avant le début de la séance. À mon avis, la motion est irrecevable. La raison en est que, d'après l'interprétation des règles et du Règlement de la Chambre, seule la Chambre elle-même peut décider de la composition des comités. Ceux-ci n'ont pas le droit de changer leur composition. Il appartient à la Chambre de le faire.

La motion est donc irrecevable.

**Mme Irene Mathysen:** Monsieur le président, est-il possible d'obtenir une version écrite de votre décision?

**Le président:** Je vais fournir une explication, certainement. D'accord?

**Mme Irene Mathysen:** Très bien. Merci.

**Le président:** En avons-nous terminé avec cela pour l'instant, dans ce cas?

Comme je le disais, je suis heureux de recevoir notre ombudsman et son personnel aujourd'hui. Nous savons qu'une grande quantité de travail se fait chez vous, et nous vous sommes reconnaissants de tout ce que vous faites relativement à l'examen des questions d'intérêt pour les anciens combattants. Nous avons donc hâte d'entendre ce que vous allez dire aujourd'hui.

Comme d'habitude, nous allons écouter votre déclaration préliminaire, puis nous allons accorder un peu de temps à M. Hillier pour qu'il fasse lui aussi une brève déclaration préliminaire. Ensuite, chacun des membres du comité va pouvoir poser des questions.

Bienvenue.

**M. Guy Parent (ombudsman des vétérans, adjudant-chef (à la retraite), Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Monsieur le président, chers membres du comité, j'aimerais commencer par vous présenter mon directeur général des opérations, Gary Walbourne, qui est bien sûr ici pour répondre à toutes les questions difficiles.

Merci de m'avoir donné l'occasion de vous adresser la parole et de contribuer à l'excellent travail que fait le comité pour nos vétérans et leur famille.

[Français]

Je suis avec intérêt les activités du Comité permanent des anciens combattants ainsi que la variété des témoignages que vous avez entendus sur un éventail de questions.

Pour ma part, j'aimerais vous parler aujourd'hui des défis et des obstacles liés à la prestation de services de première ligne auxquels se heurtent aujourd'hui les anciens combattants et leur famille.

[Traduction]

En ma qualité d'ombudsman des vétérans, je représente quelque 800 000 vétérans des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada et les membres de leur famille. Mon équipe est déterminée à veiller à ce que ces vétérans, dont les 216 000 qui sont des clients d'Anciens Combattants Canada, soient traités équitablement, conformément à la Déclaration des droits des anciens combattants.

Permettez-moi d'abord de vous offrir notre interprétation du terme « équité », que nous voyons à la fois comme une valeur et un résultat mesurable. Nous évaluons l'équité en fonction de trois critères:

**Pertinence:** les programmes et les services répondent-ils aux besoins?

**Caractère suffisant:** les bons programmes et les bons services sont-ils dotés de ressources suffisantes?

**Accessibilité:** les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes? Peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services?

Voyons quelques défis et obstacles sous cet angle de l'« équité ».

La question des réductions budgétaires risque d'avoir un impact sur le caractère suffisant des programmes offerts aux vétérans. Depuis octobre 2011, je demande publiquement qu'Anciens Combattants Canada soit exempté des réductions budgétaires du gouvernement. D'autres pays, notamment les États-Unis et le Royaume-Uni, ont pris des mesures semblables.

Les paiements faits aux vétérans ou aux membres de leur famille sont non pas de la charité ou des prestations d'aide sociale, mais plutôt le remboursement d'une dette contractée par le gouvernement du Canada qui a convenu de compenser les citoyens qui choisissent le service militaire ou le service policier fédéral comme carrière. À tout le moins, nous devons nous assurer que toute mesure de compression des coûts n'affecte pas la quantité et la qualité des services que reçoivent nos vétérans. Il faut garantir qu'il y aura toujours suffisamment de ressources, tant humaines que financières, pour appuyer les programmes.

[Français]

Nous devons nous assurer, à tout le moins, que toute mesure de compression des coûts ne compromet pas la qualité et la quantité des services que reçoivent nos anciens combattants. Il faut garantir qu'il y aura toujours suffisamment de ressources, tant humaines que financières, pour appuyer ces programmes.

[Traduction]

Si on peut réaliser des économies en améliorant les processus, il faudrait réaffecter les fonds ainsi économisés à des secteurs qui sont sous-financés, par exemple le programme de funérailles et d'inhumation.

Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale doivent mieux se préparer aux missions futures, qui, vraisemblablement, feront s'accroître le nombre de vétérans blessés, à cause de la multiplicité des périodes de service, et la complexité des cas à gérer, en raison du nombre élevé de traumatismes psychologiques. Le coût associé au traitement de l'impact des missions sur le personnel en déploiement, sur le plan de la réadaptation et des soins pour les blessés, doit faire partie intégrante de la planification des missions et doit faire l'objet d'un effort concerté entre le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada.

[Français]

La transition du service militaire à la vie civile soulève beaucoup de questions relatives à la pertinence et à l'accessibilité des programmes. Bon nombre de témoins que vous avez entendus ces derniers mois ont indiqué que les anciens combattants avaient de la difficulté à faire la transition d'une culture militaire, où les rapports sont interdépendants et très étroits, à la vie civile dans une collectivité, où les rapports sont ouverts et indépendants.

[Traduction]

À mon avis, ce ne sont pas les obstacles auxquels ces vétérans se heurtent qui représentent le plus gros défi, mais plutôt ce qu'ils abandonnent au moment de leur libération. En effet, ils perdent une partie de leur identité et leur sentiment d'appartenance. Comme l'entrevue de libération n'est pas obligatoire, ce sont généralement les vétérans qui savent qu'ils auront besoin d'aide après leur libération qui sont intéressés à participer à une entrevue.

Si un membre des Forces canadiennes ou de la GRC souffre de blessures liées au service qui se manifestent après sa libération, les principaux documents dont il aura besoin pour avoir accès aux avantages d'ACC seront une preuve de ses états de service et ses dossiers médicaux. On peut obtenir facilement ces documents cruciaux au moment de la libération, mais ils sont ensuite transférés à Bibliothèque et Archives Canada. L'entrevue de libération obligatoire pour tous, y compris les réservistes, où les membres en voie de libération consentiraient au transfert de leurs états de service et de leurs dossiers médicaux à une base de données d'ACC, ainsi que l'émission d'une carte d'identité arborant le numéro de dossier du

vétérans, garantiraient un accès rapide aux avantages dans l'avenir. De plus, si une telle carte était assujettie à un renouvellement périodique, cela permettrait de mettre en place un système de suivi servant à rejoindre tous les vétérans, y compris les réservistes.

À l'occasion d'une audience antérieure, il a été mentionné que la sécurité financière est un déterminant important de la santé. L'un des défis auxquels certains réservistes se heurtent est que, contrairement aux vétérans de la force régulière, ils n'ont pas droit au revenu de 40 000 \$ prévu par l'allocation pour perte de revenu, qui est l'une des améliorations de la Nouvelle Charte. Par exemple, si deux soldats, l'un étant réserviste et l'autre membre de la force régulière, travaillent côte à côte, sont blessés dans l'exercice de leurs fonctions et subissent une incapacité permanente, le membre de la force régulière aura droit à un revenu garanti de 40 000 \$, tandis que le réserviste n'aurait droit qu'à un revenu garanti de 24 000 \$. Cela va à l'encontre du résumé de l'étude d'impact de la réglementation visant les changements proposés de la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui indique clairement que le salaire minimal absolu requis pour avoir un niveau de vie décent tout en participant à un programme de réadaptation professionnel est de 40 000 \$.

Il faut également tenir compte de la question de la pertinence des programmes quand on parle des programmes et des lacunes ayant trait à la prestation des services de soins de santé. Le plus grand nombre de plaintes reçues par le bureau de l'ombudsman portent sur les soins de santé. Ces plaintes couvrent un large éventail de questions, notamment le remboursement des dépenses de déplacement, les limites imposées aux protocoles de traitement et le processus d'approbation qui est jugé lourd et complexe. Une lacune évidente est le fait que le programme des soins de longue durée ne comprend pas de stratégie visant à intégrer les vétérans des Forces canadiennes qui, à long terme, pourraient avoir besoin de soins de longue durée dans un lit d'accès prioritaire. En outre, il semble y avoir une contradiction entre les programmes visant à garder les vétérans et leur conjoint à la maison aussi longtemps que possible et la prestation de mesures de transition telles que l'accès subventionné à des établissements de logement avec assistance.

● (1535)

[Français]

Il existe un autre obstacle relatif aux soins de santé adéquats: les cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel qui ont été mises sur pied ne répondent pas toutes aux besoins des anciens combattants en crise. Ceux-ci doivent être stables et sans dépendance avant d'avoir accès à ces cliniques qui leur sont pourtant destinées. Dans un système où les programmes sont axés sur les besoins, cette pratique n'est pas très équitable.

[Traduction]

La complexité que l'on constate dans les critères et processus des programmes actuels crée un obstacle majeur à l'accessibilité des programmes. Au fil des années, les vétérans ont été classés dans différentes catégories en fonction de la nature, du moment et de l'emplacement de leur service. Il n'est donc pas surprenant de constater qu'Anciens Combattants Canada compte 18 groupes de vétérans. Or, puisque les marins, les militaires, les aviateurs et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne remettent pas en question quand ni où ils doivent servir, il s'agit d'une injustice de premier ordre pour Anciens Combattants Canada de déterminer le niveau de programmes et de services en fonction du service dont le client est issu.

L'accès aux avantages devrait être déterminé par les maladies contractées et les blessures subies pendant leur service, et il devrait être le même pour tous les vétérans, peu importe la nature ou le lieu de leur service. La catégorisation a fait en sorte qu'au sein même de la communauté des vétérans, il y a des gens qui ne se considèrent pas comme des vétérans au même titre que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Mon bureau a donc adopté le thème « un seul groupe de vétérans » pour la durée de mon mandat. Plus précisément, peu importe quand et où le vétéran a servi, nous nous concentrons sur le fait qu'il a servi son pays de façon honorable.

Un autre obstacle qui vient s'ajouter et qui complique davantage la situation, ce qu'il incombe au vétéran ou à son représentant de prouver que sa blessure ou sa maladie est attribuable au service, alors que, dans les faits, le détenteur des éléments de preuve est le gouvernement du Canada, soit Bibliothèque et Archives Canada, soit le ministère de la Défense nationale. Quand un dossier est envoyé à Anciens Combattants Canada, l'information qu'il contient fait l'objet d'un examen aux fins de la prise de la décision finale, mais cette information n'est pas fournie au client.

Outre ces difficultés qu'il doit traiter, mon bureau effectue en ce moment un examen systémique des lacunes et des défis propres à des secteurs particuliers, notamment l'équité procédurale de l'ensemble du système de versement des avantages et prestations, le processus de présentation des demandes, l'accessibilité et l'exécution du programme des services de santé mentale, les stratégies de soins de longue durée et les programmes offerts aux familles.

En terminant, j'aimerais inviter les membres du comité à appuyer la demande de faire soustraire Anciens Combattants Canada aux mesures de réduction budgétaire du gouvernement. Par souci d'équité pour nos vétérans et leur famille, je demande que le comité veille à ce que tout exercice de réduction budgétaire n'affecte en rien la qualité et la quantité des avantages offerts à nos vétérans, et veille également à ce que ces avantages demeurent assortis de ressources humaines et financières suffisantes.

● (1540)

[Français]

En outre, je demande aux membres du comité de s'attaquer au problème du traitement inéquitable des réservistes au chapitre de l'allocation pour perte de revenus. Je crois fermement que tous ceux et celles qui sont frappés par la maladie ou atteints d'une blessure semblable alors qu'ils servent leur pays doivent avoir accès aux mêmes avantages, quels que soient la nature, le moment ou l'emplacement de leur service. C'est une question d'équité, et je demande au comité de m'appuyer dans ce dossier.

[Traduction]

Enfin, je demande humblement au comité de tenir compte des trois piliers associés à l'équité dans le cadre de ses travaux. Les programmes et les services répondent-ils aux besoins? Les bons programmes et les bons services sont-ils dotés de ressources suffisantes? Les critères d'admissibilité créent-ils des obstacles injustes et peut-on avoir accès rapidement et facilement aux avantages et aux services d'Anciens Combattants Canada?

Merci encore une fois de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Parent.

Nous allons maintenant passer à M. Hillier, qui va faire quelques brefs commentaires.

C'est un plaisir de vous revoir.

**M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Merci.

Merci, monsieur le président et merci aux membres du comité de m'avoir invité à venir vous rencontrer aujourd'hui.

J'aimerais vous présenter M. Raymond Lalonde, qui est mon directeur général responsable de notre réseau de cliniques pour les traumatismes liés au stress opérationnel dans l'ensemble du Canada.

Dans les derniers mois, vous avez entendu s'exprimer bon nombre de témoins experts compétents et crédibles qui tenaient à vous parler de la transition vers la vie civile des membres des Forces canadiennes. J'ai l'intention non pas de répéter l'information qu'ils vous ont donnée, mais plutôt de résumer certains points importants et de répondre aux questions que vous pourriez me poser.

Anciens Combattants Canada change fondamentalement ses façons de faire. Nous comptons nous équiper de manière à pouvoir offrir des services améliorés aux anciens combattants et aux membres de leur famille ainsi qu'accélérer, faciliter et moderniser la prestation des services.

[Français]

En fait, lors de la présentation du Budget principal des dépenses au comité, il y a quelques jours, le ministre des Anciens Combattants a fait de nombreuses précisions sur les améliorations récemment apportées aux services.

[Traduction]

Nous avons renforcé les rapports établis avec les intervenants et collaboré afin de recueillir des renseignements auprès des anciens combattants et des organismes qui défendent leurs intérêts, ainsi que de nos partenaires. Le ministère prendra certaines mesures à la lumière de cette information. Nous sommes sur la bonne voie, qui nous mènera à la modernisation des services et des avantages.

Il reste bien sûr beaucoup de travail à faire. Nous ne devons pas oublier qu'il faut du temps pour apporter des améliorations, mais les progrès ont été et continueront d'être constants.

Nous collaborons avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Un exemple de cette collaboration, c'est le navigateur des avantages, mis au point par le Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui a été adopté à l'échelle du ministère et qui sert aujourd'hui dans les bureaux de tout le pays.

[Français]

Petit exemple de cette collaboration, le Navigateur des avantages, mis au point par le Bureau de l'ombudsman des vétérans, a été adopté à l'échelle du ministère. On s'en sert aujourd'hui dans les bureaux de tout le pays.

[Traduction]

Le navigateur permet d'afficher et de trier rapidement des renseignements et d'améliorer ainsi la capacité du personnel de première ligne de répondre rapidement aux anciens combattants et de leur donner de l'information correspondant à leur besoin réel.

Nous préparons maintenant un deuxième outil que pourront utiliser les membres des Forces canadiennes, les anciens combattants et leur famille.

Merci, monsieur le président. Voilà ma déclaration préliminaire.

● (1545)

**Le président:** Merci beaucoup.

Évidemment, les questions peuvent voler dans tous les sens une fois que j'ai cédé la parole, alors tout le monde devrait se tenir prêt.

Nous allons passer à M. Genest, pour cinq minutes.

[Français]

**M. Réjean Genest (Shefford, NPD):** Monsieur Parent, il me semble y avoir un manque d'équité dans la façon dont les anciens combattants sont traités. On remarque que selon qu'ils ont servi dans les forces régulières ou comme réservistes, ils ne sont pas traités de la même façon. Selon qu'ils ont servi en temps de guerre ou dans des missions de paix, ils sont traités différemment. Je note qu'il y a 18 catégories différentes, alors que vous ne faites qu'une seule catégorie.

En ce qui concerne ces catégories, quelles recommandations feriez-vous au gouvernement dans un esprit d'équité, peu importe que la personne soit gradée ou un simple soldat, peu importe l'endroit où elle a servi? Quelles recommandations feriez-vous directement au gouvernement ou aux députés pour qu'une loi régisse cette situation?

**M. Guy Parent:** C'est une très bonne question. C'est justement pourquoi j'ai choisi le thème « Un seul groupe de vétérans » pour la durée de mon mandat.

En fait, au cours des années, on a créé ces différents groupes parce que les programmes ont été élaborés dans la suite directe des missions, des déploiements et des guerres. On a réinventé, presque après chaque conflit, une suite de programmes qui s'appliquaient à certains groupes de vétérans. Ça s'est développé au fil des années, de telle sorte que maintenant, on a plusieurs groupes de vétérans créés surtout en fonction de la mission à laquelle ils ont participé.

Je suggérerais au gouvernement et à Anciens Combattants Canada de ne plus créer de catégories de vétérans dorénavant, mais plutôt d'en avoir une seule. Je leur suggérerais également de reconnaître que tous les vétérans, qu'ils soient de la Gendarmerie royale du Canada ou des Forces canadiennes, doivent être traités de la même manière s'ils souffrent de la même blessure ou de la même maladie. Je pense que c'est ce qui est important.

Nous avons un tableau qui démontre une étude comparative des programmes offerts par différents pays. Je pourrai certainement le faire parvenir au comité plus tard. Aux États-Unis, les programmes de prestations reconnaissent deux sortes de vétérans. Les forces armées britanniques, quant à elles, n'ont qu'un seul groupe de clients à desservir. De son côté, l'Australie en a quatre. Donc, le Canada est réellement en dehors de la gamme.

Par ailleurs, cela m'a inquiété de voir que le ministère de la Défense nationale, il y a quelques mois, avait élaboré une série de programmes auxquels les gens peuvent souscrire, à la condition d'avoir servi en Afghanistan. On continue à créer des programmes qui ne ciblent que certaines missions.

**M. Réjean Genest:** Ce qui semble ressortir aussi, c'est que la majorité des plaintes qui arrivent à votre bureau porte sur les soins de santé.

Qu'est-ce qui ne fonctionne pas du côté des soins de santé offerts par le gouvernement aux militaires actifs ou aux vétérans? Comment se fait-il qu'il y ait autant de plaintes portant sur les soins de santé?

**M. Guy Parent:** C'est une autre bonne question.

Je dirais que de tous les programmes des anciens combattants, c'est probablement le plus complexe. On y trouve beaucoup de sous-programmes et de prestations relatives aux soins de santé, mais d'autres qui ne sont pas nécessairement liés aux soins de santé eux-

mêmes. C'est donc très complexe. Vous savez, les gens peuvent accéder à 14 programmes, qui portent autant sur les médicaments que sur les traitements à la maison ou sur les traitements spéciaux. C'est complexe. C'est certainement la raison pour laquelle c'est l'objet de la majorité des plaintes.

La plupart des plaintes sont résolues avec la collaboration du ministère. Notre principe de base est d'essayer de régler les cas le plus simplement possible.

● (1550)

**M. Réjean Genest:** Donc, selon vous, les gros problèmes relativement à ces deux questions découlent du fait que l'on multiplie les catégories, les programmes, etc. On multiplie la bureaucratie et, par le fait même, on diminue les possibilités de la personne malade. Une personne malade, peu importe d'où elle vient et peu importe sa maladie, a besoin de soins et a besoin de son revenu, qu'elle se soit blessée en réparant un canon à Val-Cartier ou ailleurs.

**M. Guy Parent:** Exactement: il s'agit de service militaire.

**M. Réjean Genest:** Donc, il faudrait simplifier tout cela.

**M. Guy Parent:** C'est justement pourquoi, lors de ma présentation d'ouverture, je parlais de la complexité des programmes comme d'un facteur très important pour ce qui est de l'équité. Tous les examens systématiques de certains programmes de prestations que nous faisons présentement sont effectués à l'aide de cette lentille: nous nous demandons si le processus est trop complexe, si les ressources sont suffisantes et si les programmes sont adéquats.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Genest.

Nous allons passer à Mme Adams, pour cinq minutes.

**Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC):** Merci beaucoup, monsieur Parent, d'être venu, et merci du travail de défense des intérêts de nos anciens combattants que vous faites. Vous faites un travail tout simplement extraordinaire.

Ce serait négligent de ma part de ne pas mentionner que c'est aujourd'hui la Journée internationale de la femme, alors j'aimerais rendre un hommage particulier à toutes les femmes extraordinaires qui servent pour nous et aux femmes qui soutiennent nos forces armées et nos anciens combattants.

Monsieur Parent, vous avez mentionné dans votre témoignage qu'une carte d'identité serait utile, et que, également, cette carte d'identité serait assortie d'une date d'expiration. Pouvez-vous me dire quels autres pays ont ce genre de carte d'identité à l'heure actuelle et quelles caractéristiques comporte leur carte?

**M. Guy Parent:** En ce moment, nous sommes en train d'examiner les possibilités, ce que les autres pays font et de quel type cette carte serait. Devrait-il s'agir d'une carte à puce? Une carte avec de la mémoire? Nous commençons tout juste à examiner ces aspects de la question. Les gens reçoivent une carte à l'heure actuelle lorsqu'ils quittent les Forces canadiennes, mais c'est une carte qui ne sert à rien, en fait. Il y a une belle photo dessus — la mienne date d'il y a 10 ans, et je paraissais bien à l'époque —, mais le problème, c'est que ni le sexe de la personne ni sa date de naissance ne figurent sur cette carte, alors impossible de l'utiliser dans un aéroport; on ne peut l'utiliser nulle part.

Comme nous nous donnons déjà la peine de remettre une carte aux gens, nous sommes d'avis qu'il devrait éventuellement s'agir d'une carte à valeur ajoutée. Ainsi, même si un ancien combattant n'a pas subi de blessure — et, comme vous le savez très bien, certaines blessures ne sont décelées que plus tard —, au moins, la personne aurait déjà une identité dans la base de données d'ACC et serait en mesure d'accéder au système sans avoir à faire tout le travail d'obtention d'un dossier médical et d'états de service.

Ce serait assurément une bonne chose à faire.

**Mme Eve Adams:** C'est une idée très intéressante, en fait. Il semble que cela serait très utile.

Ma prochaine question s'adresse à M. Hillier.

Pouvez-vous me dire dans quelle mesure nous allons pouvoir évaluer le succès du programme de transformation?

**M. Keith Hillier:** Nous allons être en mesure de l'évaluer de deux façons. D'abord, il y a le processus officiel, c'est-à-dire les rapports sur les plans et priorités sont déposés, ainsi que le rapport sur le rendement du ministère, et nous disposons de nombreux rapports statistiques qui nous montrent quel est le temps d'attente.

Mais je pense que ce qui est important pour moi, en plus de ces documents que nous déposons à la Chambre, c'est la réaction que je vois lorsque je me rends à une base ou à une escadre des Forces canadiennes. Des soldats viennent me voir pour me dire qu'ils ont reçu leur indemnité d'invalidité très rapidement et que ce n'était pas le cas avant. Des anciens combattants me disent qu'ils n'ont pas à attendre aussi longtemps qu'avant pour obtenir leur remboursement de leurs frais de déplacement. Des collègues me racontent qu'ils ont aidé leurs parents à remplir les documents du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et qu'ils sont étonnés de constater que les formulaires sont beaucoup plus faciles à remplir qu'avant.

Alors je crois qu'il y a vraiment deux choses. Il y a les rapports officiels que je demanderais aux gens de lire, surtout le rapport sur le rendement du ministère, mais il y a aussi ce que racontent les anciens combattants et les membres de leur famille et la rétroaction que j'obtiens d'eux.

**Mme Eve Adams:** Recueillez-vous des chiffres sur la satisfaction et ainsi de suite par ministère?

**M. Keith Hillier:** Oui, nous menons des enquêtes sur la satisfaction, et aussi...

**Mme Eve Adams:** Désolée de vous interrompre, mais est-ce que ce sont des enquêtes distinctes pour chaque mission de combat?

**M. Keith Hillier:** Non. Ce ne sont pas des enquêtes distinctes. Il y a une distinction entre les anciens combattants qui ont servi en temps de guerre et les anciens combattants de l'époque moderne. Il n'y a pas de distinction en fonction du théâtre où l'on a servi.

•(1555)

**Mme Eve Adams:** Pourriez-vous commenter l'affirmation de l'ombudsman selon laquelle il y a des anciens combattants qui ne connaissent pas les types de prestations auxquelles ils peuvent avoir accès?

**M. Keith Hillier:** Malheureusement, il y a parfois des situations où les gens ne sont pas informés, et c'est la raison pour laquelle, l'an dernier, avec le soutien du chef du personnel militaire, nous nous sommes rendus dans une vingtaine de bases et d'escadres des Forces canadiennes et avons tenu des assemblées pour expliquer aux hommes et aux femmes quels types de services et de prestations...

En outre, lorsqu'une personne quitte les Forces canadiennes, que ce soit pour des raisons de santé ou pour d'autres raisons, elle a accès à une entrevue de transition avec un membre de notre personnel, et cette entrevue a lieu en général environ 60 jours avant que la personne ne quitte les forces.

**Mme Eve Adams:** Lorsque vous dites que la personne « a accès à une entrevue », est-ce que cette entrevue est obligatoire?

**M. Keith Hillier:** Je laisserais un représentant des Forces canadiennes répondre à cette question.

Essentiellement, la réponse est oui en principe. Il arrive que les gens ne se présentent pas. Le taux de participation est bien au-delà de 80 p. 100, alors il y a beaucoup de gens qui se présentent bel et bien pour l'entrevue, surtout les gens qui sont libérés pour des raisons de santé et qui peuvent voir un besoin immédiat d'assistance de la part d'Anciens Combattants Canada, ce qui n'est pas nécessairement le cas d'une personne qui termine simplement sa carrière militaire, par exemple, qui est en bonne santé et qui n'a peut-être pas le même intérêt à l'égard de nos services et des prestations que nous offrons.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Adams. Le temps passe effectivement très vite.

Monsieur Casey pour cinq minutes, s'il vous plaît.

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

Ma première question s'adresse à M. Hillier.

Vous avez pu prendre connaissance de l'étude sur le programme de commémoration qui a été réalisée par le comité.

**M. Keith Hillier:** J'en ai entendu parler. Je ne suis pas responsable du programme de commémoration.

**M. Sean Casey:** D'accord, merci. Je ne vais pas injustement vous poser des questions sur cette étude, dans ce cas.

Bienvenue, monsieur Parent. Je suis heureux que vous soyez ici. Est-ce que votre bureau dispose d'un financement adéquat?

**M. Guy Parent:** Je vais laisser mon directeur général des opérations répondre à cette question. C'est lui qui s'occupe du financement, alors je suis sûr qu'il peut y répondre.

**M. Gary Walbourne (directeur général, Opérations, Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Merci de la question.

Compte tenu de l'ampleur actuelle de nos opérations et de notre mandat, ainsi que des choix que nous avons faits dans le cadre de notre planification budgétaire et des activités pour l'année qui vient, nous disposons de fonds suffisants en ce moment. Notre budget opérationnel est d'environ 4,1 millions de dollars.

**M. Sean Casey:** Merci.

Monsieur Parent, je vais vous demander certains conseils, et je pense qu'il y a une partie de la réponse vers la fin de votre déclaration.

Qu'est-ce que le comité devrait faire? En ce moment, nous menons cette étude sur la santé et le mieux-être. Une fois qu'elle sera terminée, quelles devraient être nos priorités?

Je sais que vous avez dit quelque chose là-dessus dans votre avant-dernier paragraphe. Pour être tout à fait franc, à mes yeux, ce que vous avez dit me semble un peu général. Si vous aviez à nous les dicter, quelles seraient nos priorités?

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question.

Ma première recommandation concernerait la complexité des programmes, la collaboration avec le ministère pour simplifier les programmes le plus possible, et je pense que le concept d'« un seul groupe de vétérans » permettrait de faire la majeure partie du travail. Les choses ne seront jamais tout à fait simples. Évidemment, lorsque l'on administre des prestations liées aux soins de santé, il va toujours y avoir des mécanismes et des procédures complexes, mais tous ces thèmes liés à l'idée d'un seul groupe de vétérans sont assurément fondamentaux quant à la voie à suivre pour l'avenir. En ramenant tout à une seule catégorie, on réduit la complexité, et les communications sont plus simples parce qu'elles sont entièrement axées sur un seul type de vétérans. Je pense que ce serait l'une des choses.

Je ne l'ai pas dit dans ma déclaration préliminaire, mais je dirais aussi que l'harmonisation des programmes de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada est probablement une chose très importante. Si vous demandez à une personne qui est en train de quitter les forces ou qui vient de les quitter, elle vous dira que la transition est très importante. Il y a des programmes des deux côtés, du côté d'Anciens Combattants Canada comme de celui du MDN/des FC, et ces programmes ne sont pas harmonisés. Les critères d'accès sont différents, par exemple, en ce qui concerne la réadaptation professionnelle. Le plafond de ces programmes est différent aussi. Cela engendre beaucoup de confusion, et ainsi de suite.

Je dirais que la transition, la complexité et l'idée d'un seul groupe de vétérans sont des choses sur lesquelles il vaut la peine de travailler.

• (1600)

**M. Sean Casey:** Merci.

Vous nous avez priés dans votre déclaration de suivre l'exemple d'autres pays en exemptant le ministère des Anciens combattants des compressions, et vous devez savoir ce qui s'est passé à la Chambre cette semaine. C'est dommage que vous ne soyez pas venu avant. Vous auriez peut-être été capable de faire changer d'idée certaines personnes.

Si vous suivez les débats à la Chambre, l'une des choses que nous avons entendu le ministre dire plusieurs fois, c'est que, si la motion est adoptée, c'est un vote en faveur de la paperasse et de la bureaucratie, presque comme s'il laissait entendre qu'il serait impossible de réduire la paperasse et de réduire la bureaucratie si le budget d'Anciens Combattants Canada était maintenu.

Puis-je connaître votre point de vue là-dessus?

**M. Guy Parent:** Je ne peux pas vraiment parler au nom du ministre, mais j'ai fait une déclaration publique il y a quelques mois dans laquelle j'ai exprimé mon inquiétude quant au fait que le Canada ne considère pas sa population d'anciens combattants de la même façon que les autres pays. Notre organisation se fonde sur des données probantes, alors l'effort que le budget va avoir sur les programmes et les prestations offerts aux anciens combattants, nous ne le connaissons pas avant que les choses soient en place et que le budget soit annoncé. Il serait injuste pour mon organisation et pour mon équipe que nous fassions des commentaires sur cet aspect particulier.

En ce qui concerne la paperasse et la bureaucratie, il y a un certain travail à faire. Je pense que tout l'argent qui pourrait être économisé dans ce domaine devrait être utilisé dans le cadre de programmes comme celui des frais de funérailles et d'inhumation. C'est vraiment injuste: les gens se sont battus pour obtenir une norme en matière

d'inhumation, et nous ne respectons même pas cette norme dans leur cas.

**Le président:** Merci, monsieur Parent et monsieur Casey.

Monsieur Storseth.

**M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC):** Merci, messieurs, d'être venus.

Monsieur Parent, merci de continuer de servir notre pays et nos anciens combattants. C'est très important.

Les commentaires que fait l'opposition me mettent parfois un peu mal à l'aise. Parlons de mes anciens combattants de Cold Lake qui ont reçu des prestations. Y a-t-il quoi que ce soit qui vous indique que leurs prestations vont être réduites à cause du budget qui s'en vient?

**M. Guy Parent:** Le ministre nous a assurés que les prestations ne seront pas touchées. Toutefois, comme organisation qui se fonde sur des données probantes, nous devons attendre. Nous disposons de mécanismes pour déterminer s'il va y avoir des répercussions sur les anciens combattants et leurs prestations. J'en reviens à nos piliers de l'équité. L'efficacité est un aspect important de l'équité. Il serait inquiétant que des programmes soient sous-financés ou mal administrés en raison d'un manque de personnel.

**M. Brian Storseth:** Ce qui est inquiétant aussi, ce sont les programmes dont l'exécution n'est pas efficace.

Monsieur Hillier, qu'en est-il du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou de tout autre programme qui oblige mes anciens combattants à faire le trajet de Cold Lake à Edmonton? Nous avons eu des problèmes quant au temps qu'il faut pour qu'ils soient payés. Il y a encore des préoccupations à cet égard. Pouvez-vous me donner un exemple de moyens que vous avez pris pour vous assurer que mes anciens combattants recevaient leur remboursement plus rapidement pour leur kilométrage?

**M. Keith Hillier:** Nous avons examiné nos processus fonctionnels et la façon dont nous vous faisons les choses.

Vous parlez aussi du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Afin de réduire le délai de traitement et le temps d'attente, nous restructurons nos programmes. Nous essayons de supprimer des étapes qui n'ont probablement aucune valeur pour les anciens combattants ou pour le ministère.

**M. Brian Storseth:** Je sais aussi que le recours à la technologie a fait partie des mesures prises, et en particulier le dépôt direct.

**M. Keith Hillier:** Je veux que les choses soient claires en ce qui concerne le dépôt direct. Les anciens combattants reçoivent leur chèque de pension et leur indemnité d'invalidité par dépôt direct depuis de nombreuses années. Le changement concerne le remboursement des frais de déplacement, des frais médicaux et ainsi de suite. En fait, au cours de la dernière année, environ 50 000 anciens combattants ont profité du fait qu'ils peuvent obtenir leur remboursement beaucoup plus rapidement grâce au dépôt direct.

**M. Brian Storseth:** C'est donc un exemple de cas où la technologie fait en sorte que c'est plus facile et plus rapide pour nos anciens combattants. Je trouve que c'est positif, et je sais que vous êtes d'accord, monsieur Parent.

Si cela signifie qu'il y a une certaine redondance, disons à l'égard des préposés à la paie dont nous n'avons pas nécessairement besoin à Anciens Combattants Canada, considéreriez-vous que c'est une mauvaise chose? Je suis désolé si ma question n'est pas très claire.



•(1605)

**M. Guy Parent:** Si cela avait un effet sur l'accès, sur le temps qu'il faut pour obtenir des prestations ou sur le temps qu'il faut attendre pour parler à quelqu'un dans un centre d'appels, ce serait quelque chose qui nous inquiéterait.

**M. Brian Storseth:** On me parle souvent des remboursements, parce que les gens dont je m'occupe doivent parcourir de grandes distances. L'amélioration de la technologie permet d'offrir de meilleurs services à nos anciens combattants. C'est une chose positive, n'est-ce pas?

**M. Guy Parent:** C'est positif.

**M. Brian Storseth:** Lorsque vous affirmez que nous devons maintenir les budgets, vous ne dites pas que nous devons maintenir dans le même poste tous les membres du personnel. Cela ne signifie pas qu'ils ne peuvent pas faire l'objet d'une nouvelle évaluation et se voir offrir un emploi différent. Je présume que ce n'est pas ce que vous défendez. J'imagine que vous défendez l'idée de faire en sorte que les prestations versées aux anciens combattants et cet outil dont vous parlez soient maintenus et, en fait, améliorés.

**M. Guy Parent:** Oui. Je défends l'idée de l'équité pour les anciens combattants et les membres de leur famille, et je suis toujours pour une plus grande équité, une plus grande facilité d'accès, ainsi que des services et des prestations plus faciles d'accès.

**M. Brian Storseth:** Et il est certain que nous ne pouvons pas demander au ministère de suivre cette orientation en ne lui donnant pas les moyens de le faire. Nous devons nous assurer que le ministère est le plus efficace possible.

**M. Guy Parent:** Mais le rôle de mon bureau, monsieur le président, c'est d'être vigilant et d'examiner les effets des changements en question.

**M. Brian Storseth:** Assurément. Je suis entièrement d'accord avec vous.

**Le président:** Très rapidement, s'il vous plaît, monsieur Storseth.

**M. Brian Storseth:** Je suis tout à fait d'accord avec vous lorsque vous parlez de la complexité des programmes. Les gens dont je m'occupe disent souvent de la bureaucratie que c'est un « labyrinthe ». Je veux donc remercier les gens de votre bureau d'essayer de régler ce problème.

J'aimerais que vous parliez brièvement d'une chose que vous avez abordée, et que j'appelle les « compartiments ». Il y a le compartiment du ministère de la Défense nationale et celui des Anciens combattants, et il y a peu d'échanges entre les deux. J'aimerais savoir ce que vous pensez de ces compartiments — que ce soit négatif ou positif — et ce que vous aimeriez qu'ils deviennent.

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question.

Monsieur le président, ce dont il s'agit ici, c'est du fait, comme beaucoup d'autres ministères... J'ai travaillé au MDN pendant de nombreuses années. Il y avait ce genre de couches ou de compartiments. Peu importe comment on les appelle. Cette structure affecte la capacité du personnel qui évolue dans ces compartiments de savoir ce qui se passe dans l'ensemble du ministère. Elle force en fait les gens à tout mettre dans le même panier.

Toutefois, tous les anciens combattants ne devraient pas être mis dans le même panier. Ils peuvent avoir besoin de petites choses par-ci, par-là. Idéalement, c'est ce que la transformation va nous permettre de faire. C'est ce que nous allons chercher à vérifier: le fait que les anciens combattants obtiennent ou non l'accès aux prestations qui leur reviennent de bon droit.

Et est-ce que c'est compliqué...? Nous constatons, par exemple, que, dans les communications au sein du ministère, les gens connaissent très bien leurs propres programmes, ceux qu'ils administrent. Mais lorsqu'il s'agit de quelque chose de différent, ils en savent très peu de choses. Je pense donc que les gens doivent être informés et doivent connaître l'ensemble du programme, et non seulement ce qui se trouve dans leur compartiment.

**M. Brian Storseth:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Parent.

Nous allons maintenant passer à M. Stoffer pour cinq minutes.

**M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Messieurs, merci beaucoup à vous tous d'être venus.

Monsieur Parent, je tiens à vous remercier. Il est plutôt malheureux qu'en 2012 on doive lire

il s'agit d'une injustice du premier rang... de déterminer le niveau de programmes et de services en fonction du service dont le client est issu.

C'est une affirmation assez forte. Je suis sûr que vous avez dû y réfléchir sérieusement avant d'écrire cela. Je veux simplement dire à quel point je trouve malheureux que nous ayons encore à dire ce genre de choses. Je tiens cependant à vous remercier de votre exposé.

La seule question que je veux vous poser, c'est la suivante: quelle est la nature de votre collaboration et de votre lien avec l'ombudsman du MDN, pour ce qui est des services de transition pour le MDN et vers ACC? Vous pourriez répondre à cette question tout à l'heure.

J'ai une question que j'aimerais poser à M. Hillier.

Monsieur Hillier, l'enquête qui a été faite récemment a montré que le taux d'approbation des services est de 80 p. 100. Je me demandais, monsieur, si vous pouviez fournir au comité — pas maintenant, mais plus tard — de l'information sur la façon dont l'enquête a été menée et sur le nombre de personnes qui y ont participé. Est-ce que des gens qui ne reçoivent pas de prestations ont participé au service, ou est-ce que ce sont seulement des gens qui touchent des prestations qui y ont participé? Combien d'entre eux l'ont fait? Si nous pouvions obtenir cette information — plus tard, si possible — ce serait super.

•(1610)

**M. Keith Hillier:** Je serais heureux de vous fournir cette information, monsieur le président.

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

Monsieur, il y a un paragraphe où vous dites: « En tant que ministère, nous disposons d'assises très solides... » Cela continue un peu, puis vous dites: « Nous devons réagir en prenant des mesures réfléchies et pertinentes. »

Je veux simplement vous donner quatre exemples. Vous me direz ensuite, si vous le pouvez, s'ils sont pertinents.

M. Louis Dionne de Vancouver Nord a 97 ans et il est hospitalisé pour la pose d'un stimulateur cardiaque. Sa femme a 89 ans. Le ministère des Anciens combattants lui a dit qu'ils auraient une réponse concernant le service du PAAC, s'ils y ont accès, dans les 16 semaines. Voilà le premier exemple.

Deuxième exemple: M. David Kurts a 87 ans, et, en deux ans, il s'est vu refuser quatre fois des prestations diverses. C'est un vétéran de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée.

Mme Sarah Atwood est âgée de 90 ans et elle a servi pendant la Seconde Guerre mondiale, mais pas à l'étranger. Elle n'a pas trempé les orteils dans l'Atlantique. On lui a refusé une place à l'Hôpital Camp Hill, même si elle vieillit et elle arrive à la fin de sa vie, et même s'il y a des places libres à Camp Hill.

M. Ted Shiner a 90 ans et il s'est vu refuser le service du PAAC, et on n'a rien voulu faire pour lui malgré ses états de service. Il a 90 ans.

Trouvez-vous, monsieur, qu'il s'agit d'une position pertinente et bien réfléchie, lorsque les services à ces vétérans vieillissants de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée sont refusés ou reportés? Est-ce que leur seul âge ne devrait pas indiquer au personnel de ces bureaux qu'il devrait pouvoir intervenir et les aider immédiatement à régler ce qui les préoccupe?

Je vous pose seulement la question.

**M. Keith Hillier:** Je pense que ma première réponse doit évidemment être que, en raison de préoccupations relatives à la protection de la vie privée, je ne peux pas faire de commentaires sur l'un ou l'autre des cas particuliers que vous avez cités.

Je peux vous dire de façon beaucoup plus générale que les employés d'Anciens Combattants Canada ont à coeur d'aider les anciens combattants et leur famille. Je travaille au gouvernement depuis longtemps. J'ai travaillé à beaucoup de ministères. J'ai travaillé ailleurs qu'à Ottawa. J'ai travaillé un peu partout au pays, et je n'ai jamais vu des employés aussi dévoués que ceux d'Anciens Combattants Canada.

Je peux vous assurer que s'il y a quelque chose à faire pour s'assurer qu'un ancien combattant obtient ce dont il a besoin, les employés d'Anciens Combattants Canada vont faire tout ce qu'ils peuvent pour que cela se fasse.

**M. Peter Stoffer:** Monsieur Hillier, je vous remercie de votre réponse. Il n'y a aucun membre du comité, du moins depuis que j'y siége, qui ne partagerait pas ce sentiment que la principale chose à laquelle pensent les employés d'ACC lorsqu'ils se lèvent le matin ou lorsqu'ils se couchent le soir, c'est la façon dont ils peuvent aider les anciens combattants et les membres de leur famille et leur rendre la vie plus facile. C'est absolument vrai.

Je vous ai fait part que de quatre cas, parmi des centaines, sinon des milliers de cas sur lesquels j'ai travaillé depuis que je suis devenu député, où ce genre de chose est arrivé trop souvent, malheureusement. Art Humphreys a 87 ans, et on lui a refusé un ascenseur d'escalier pour accéder à son sous-sol. On lui a dit qu'il n'a plus besoin d'y aller. C'est un exemple typique, et la liste est très longue. Vous dites que les mesures que vous prenez sont réfléchies et pertinentes... Dans certains cas, oui, elles le sont, mais dans de nombreux cas, non.

Je vous dis cela avec énormément de respect. Nous devons pouvoir nous assurer qu'une personne de 97 ans n'attende pas pendant 16 semaines avant d'avoir une réponse. On penserait qu'il n'y a pas à réfléchir longuement avant d'intervenir et d'aider la personne, quitte à remplir les papiers plus tard. Comme un bon ami à moi, qui est aussi membre du comité, l'a dit, pourquoi ne pas verser les prestations à tous et retracer les autres 2 ou 3 p. 100 après.

Monsieur Parent, je me demandais si vous pouviez répondre à la question concernant votre collaboration avec l'ombudsman du MDN et le genre de liens que vous entretenez.

Merci d'avoir pris le temps de me répondre, monsieur Hillier.

**M. Guy Parent:** Merci. C'est une bonne question, monsieur le président.

Il y a souvent de la confusion au sujet de la différence entre l'ombudsman du MDN et celui des vétérans. Nous avons un rôle à jouer des deux côtés, en fait. L'ombudsman du MDN est responsable de certaines choses du côté des vétérans aussi. Un vétéran qui a besoin d'une preuve d'état de service ou qui veut formuler une plainte au sujet de sa pension, et ainsi de suite, doit s'adresser à l'ombudsman du MDN.

Par ailleurs, à titre d'ombudsman des vétérans, je m'occupe des gens en uniforme — les membres en service — qui ont des plaintes au sujet des prestations qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada.

Pour ce qui est de la transition, parce que nous prenons part à ce qui se passe tous les deux, en raison des rôles dont je viens de parler, je pense que ce qui est important, c'est le fait que nous facilitons la transmission des dossiers d'un bureau à l'autre. C'est d'autant plus vrai lorsque les gens souffrent de TSPT, lorsque le fait de raconter ce qui leur est arrivé encore une fois pourrait déclencher une nouvelle crise.

Nous avons la possibilité de faire des transferts de dossiers directs, ce qui fait que nous pouvons prendre le dossier et informer l'ombudsman du MDN de certains aspects du cas, entre autres choses. Mon intention, pour la prochaine année ou à peu près, c'est de voir si nous pouvons faire un certain travail de concert, avec l'ombudsman du MDN, pour examiner des aspects de la transition aux deux extrémités du spectre: la fin du service et le retour à la vie civile.

• (1615)

**M. Peter Stoffer:** Ce serait très bien.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Parent.

Nous allons maintenant passer à M. Lobb pour cinq minutes.

**M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC):** La première question s'adresse à M. Hillier.

Combien de nouveaux demandeurs s'adressent à Anciens Combattants Canada chaque année?

**M. Keith Hillier:** Habituellement, plus de 20 000.

**M. Ben Lobb:** D'accord. De ce nombre, combien voient leur demande acceptée?

**M. Keith Hillier:** Normalement, autour de 73 ou 74 p. 100.

**M. Ben Lobb:** Il y en a donc de 4 000 à 5 000 par année qui sont — je ne dirais pas rejetées — mises de côté pour traitement futur.

**M. Keith Hillier:** Non, elles ne sont pas mises de côté. Je peux peut-être simplement vous expliquer ce qui se passe.

Lorsqu'une personne présente une demande d'indemnité ou de pension d'invalidité, par exemple, le taux d'acceptation de la première demande est de l'ordre de 73 ou 74 p. 100.

Par la suite, lorsque la personne reçoit un avis l'informant du fait qu'elle n'obtiendra pas les prestations en question, ou encore si elle n'est pas satisfaite des prestations qui lui seront versées, elle a le droit de s'adresser au Bureau de services juridiques des pensions. Ou encore elle peut demander à quelqu'un, par exemple, à un agent de services de la Légion royale canadienne, de travailler avec elle.

Si elle dispose d'informations qui pourraient modifier la décision, plutôt que d'avoir à s'adresser au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), elle peut demander une révision au ministère. Nous procédons en fait à plusieurs milliers de révisions par année. Lorsqu'il y a de l'information nouvelle, cela peut se faire de façon très simple.

**M. Ben Lobb:** À ce propos, je pense que le tribunal de révision et d'appel casse 50 p. 100 des décisions, n'est-ce pas?

**M. Keith Hillier:** Oui.

**M. Ben Lobb:** Ensuite, vous avez au ministère vos propres mécanismes pour réviser ces demandes?

**M. Keith Hillier:** Oui.

**M. Ben Lobb:** Avez-vous un moyen pour essayer de vous occuper de cette moitié des cas avant qu'ils ne se rendent au tribunal de révision et d'appel, ou envisagez-vous de vous donner ce moyen? Y a-t-il une façon pour le ministère d'essayer de réduire ce chiffre? Avez-vous un objectif à cet égard?

Il me semble qu'il y aurait déjà là-dedans une économie énorme.

**M. Keith Hillier:** Je pense qu'il y a deux ou trois choses à garder en tête. Tout d'abord, dans le cadre de nos initiatives de sensibilisation, nous avons plus de 50 employés dans l'ensemble du Canada qui sont là pour aider les anciens combattants à préparer leur demande, et nous envisageons d'autres méthodes de sensibilisation pour un avenir pas si lointain.

L'autre chose à cet égard, c'est que, comme le ministre l'a annoncé à la conférence de presse à Winnipeg concernant la réduction de la paperasserie, et en fonction de la recommandation de l'ombudsman des vétérans, nous avons apporté certaines améliorations aux lettres de décision et allons continuer d'en apporter, de façon à ce que les gens puissent comprendre exactement pourquoi la décision a été prise et quels éléments de preuve ont été examinés.

**M. Ben Lobb:** Je vais poser une question à M. Parent aussi à ce sujet. C'est bien, mais avez-vous un moyen de repérer les cas avant d'envoyer une lettre de décision? Il me semble que cela serait plus rapide si vous les repérez en amont...

**M. Keith Hillier:** Je comprends ce que vous dites, et je veux simplement vous donner une idée de la dynamique opérationnelle. Dans certains cas, les anciens combattants qui présentent une demande à l'égard de plus d'une affection peuvent se dire qu'ils vont présenter la demande s'ils ont l'information relative à deux de leurs affections, de façon à ce que les paiements puissent commencer, puis ils feront le reste plus tard.

Je veux simplement vous assurer que la principale raison pour laquelle les décisions sont cassées par la suite, c'est non pas que l'arbitre n'accorde pas le bénéfice du doute, mais plutôt que de l'information nouvelle a été fournie, surtout lorsque la personne travaille avec un avocat. Je pourrais ajouter que le Canada est probablement l'un des seuls endroits, le seul pays que je connaisse, qui fournissent une aide juridique gratuite aux anciens combattants pour les aider à présenter leur demande.

**M. Ben Lobb:** D'accord.

Monsieur Parent, je pense que vous avez parlé dans votre exposé — et votre prédécesseur, le colonel Stogran, en a certainement parlé — des funérailles et de l'inhumation. Qu'est-ce qui constituerait selon vous une somme acceptable pour un ancien combattant en 2012? Quel est le chiffre que le ministère devrait envisager, selon vous?

**M. Guy Parent:** C'est une très bonne question, monsieur le président.

Comme vous le savez, les dépenses relatives aux funérailles et à l'inhumation ont été le sujet du premier rapport officiel du bureau de mon prédécesseur. Jusqu'à maintenant, aucune des recommandations n'a été appliquée par le ministère. Certaines des recommandations n'exigent pas de financement ni autre chose du genre.

En ce qui concerne la question précise qui a été posée, concernant le prix ou le coût d'une inhumation décente, si l'on veut utiliser ce genre d'expression... encore une fois, comme je l'ai dit tout à l'heure, les anciens combattants se sont battus pour la qualité de vie au Canada, mais ils se sont aussi battus pour la qualité de la fin de la vie. Au Canada, des funérailles ordinaires coûtent entre 8 000 et 10 000 \$, et, actuellement, Anciens Combattants Canada verse 3 500 \$. Je ne pense donc pas avoir à faire le calcul. Mais ils se sont battus pour que nous atteignions un certain niveau, et je pense que nous le leur devons.

• (1620)

**M. Ben Lobb:** Je ne dis pas...

**Le président:** Désolé — finissez simplement ce que vous étiez en train de dire, et nous allons poursuivre.

**M. Ben Lobb:** Puis-je simplement m'assurer d'avoir bien compris? À vos yeux, si le montant versé était de 8 000 à 10 000 \$, vous trouveriez cela juste?

**M. Guy Parent:** Je dirais que c'est la norme nationale d'après l'Association des directeurs de funérailles du Canada.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous n'allons pas retrancher cela de votre temps, monsieur Strahl, alors vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Mark Strahl (Chilliwack—Fraser Canyon, PCC):** Merci beaucoup.

Monsieur Parent, la partie sur la transition après le service militaire m'a intéressé. Tout d'abord, vous avez mentionné le fait que l'entrevue de fin de service n'est pas obligatoire. Croyez-vous qu'elle devrait l'être?

**M. Guy Parent:** Assurément, et, en fait, à l'heure actuelle, l'entrevue de transition est obligatoire pour les gens qui sont libérés pour des raisons de santé et qui ont accès aux services ou à un continuum de services en raison de leur service à Anciens Combattants Canada. Celle-ci n'est pas obligatoire pour les réservistes, et ils sont nombreux à simplement réintégrer la société, et, parfois, il y en a qui passent entre les mailles du filet. Encore une fois, je pense que, si nous avons des programmes — et la majorité des programmes d'Anciens Combattants Canada sont fondés sur les besoins —, seuls l'ancien combattant ou un membre de sa famille peuvent déterminer s'il a des besoins. L'entrevue en question est donc importante.

J'ajouterais, monsieur le président, qu'un ancien combattant en santé peut aussi avoir besoin de passer une entrevue de transition, parce que, lorsqu'on a fait partie des forces pendant 35 ans et qu'on n'a jamais évolué au sein de la société civile, c'est toute une expérience. C'est très différent.

Nous devons aussi examiner l'aspect psychosocial. Les gens ont besoin d'un processus de réinsertion. Si on n'a jamais vécu dans le contexte civil au Canada, il ne s'agit pas de réinsertion, il s'agit d'intégration, et il faut qu'il y ait des programmes axés sur cet aspect de la chose.

**M. Mark Strahl:** Je ne sais pas si cela relève de votre mandat ou davantage de celui du MDN, mais vous avez servi dans les FC et pouvez peut-être en parler. Ce que je pense, c'est que, lorsqu'une personne entame la transition, il est presque trop tard, et on aurait dû l'aider à se préparer pendant toute sa carrière.

Y a-t-il des programmes dans les Forces canadiennes auxquels les soldats, les marins et les gens de l'aviation peuvent s'inscrire pour que le choc ne soit pas aussi grand pour eux, comme vous l'avez dit, lorsqu'ils entrent dans quelque chose de tout à fait inconnu? Y a-t-il des programmes qu'ils peuvent suivre tout au long de leur carrière pour les aider à planifier leurs finances et à faire toutes les autres choses qu'ils doivent planifier, pour leur vie après le service militaire? Est-ce que ce genre de programme existe?

**M. Guy Parent:** Je ne peux pas vraiment vous parler des programmes en vigueur. Je peux vous parler de l'expérience que j'ai vécue en 38 ans au sein des forces, avant de décider de ne pas en faire une carrière. Il y avait un ensemble de programmes qu'on appelait le Service de préparation à une seconde carrière et qui était axé sur la préparation des militaires en uniforme ou des soldats en service à une carrière civile. Toutefois, lorsqu'on a deux années de service, qu'on a 20 ans et qu'on a hâte de participer à une prochaine mission, ce qui va se passer dans 20 ans ne semble pas si important.

Là encore, pour obtenir une vraie réponse, il faudrait que vous posiez la question à une personne du ministère de la Défense nationale par rapport à ce qui existe aujourd'hui. Par contre, si la question est de savoir si ce genre de programme est nécessaire, oui, je pense qu'il est assurément nécessaire.

**M. Mark Strahl:** S'il me reste du temps... vous vous êtes aussi montré critique à l'égard de l'accès aux cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, pour lequel il faut que les anciens combattants ne consomment pas de drogue, et ainsi de suite. Quelles sont les différences éventuelles avec le système provincial ou les cliniques privées du même genre? Est-ce que c'est propre à Anciens Combattants Canada, ou est-ce que c'est en quelque sorte la norme dans ce genre de clinique quant à ce qu'on exige avant qu'une personne accède aux programmes?

**M. Guy Parent:** Monsieur le président, je pense que nous avons ici un expert de la question des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, alors je suis sûr qu'il serait en mesure de...

**M. Raymond Lalonde (directeur, Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel, Hôpital Sainte-Anne, ministère des Anciens Combattants):** Nous avons 10 cliniques. Neuf sont des cliniques externes, et l'autre est une clinique résidentielle interne. Comme l'ombudsman l'a dit tout à l'heure, l'accès à certaines de nos cliniques soulève des préoccupations. D'après ce que nous entendons dire, il s'agit surtout de l'accès à la clinique interne.

Nous travaillons à l'élaboration de différentes politiques visant à nous assurer que nous sommes en mesure de mieux servir les gens qui, je dirais, ont besoin d'un soutien d'urgence en cas de crise. La clinique de traitement résidentiel à l'Hôpital Sainte-Anne répond à un besoin, mais nous devons tenir compte dans notre continuum de services des besoins des gens en crise et qui ont besoin d'un soutien d'urgence.

Nous travaillons donc là-dessus, et il va y avoir différentes politiques, et les responsables de la prestation des services vont appliquer ces différentes politiques lorsqu'elles seront établies.

• (1625)

**M. Mark Strahl:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Voilà qui marque la fin du premier tour. Nous allons passer au deuxième tour, où chacun des intervenants aura quatre minutes. Je pense que le comité a convenu de refaire un premier tour, les périodes de questions étant plus courtes cette fois-ci. Est-ce exact? Je sais qu'il y a eu des discussions et qu'on en est arrivé à un consensus.

**Des voix:** D'accord.

**Le président:** C'est tout simplement merveilleux. Je suis tout à fait heureux de la façon dont les choses se déroulent.

Nous allons donc faire un second tour de quatre minutes par intervenant.

Je crois que nous allons commencer par Mme Papillon.

[Français]

**Mme Annick Papillon (Québec, NPD):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Parent, merci d'être venu témoigner ici. Nous sommes vraiment très choyés de vous avoir avec nous.

J'ai lu le rapport que vous avez déposé. Vous m'excuserez si je ne dispose pas de suffisamment de temps pour poser toutes les questions que j'aimerais poser relativement à cela.

Je sais que vous avez reçu un grand nombre de plaintes en 2010-2011 au sujet des indemnités d'invalidité. Observez-vous une diminution de ces plaintes depuis qu'Anciens Combattants Canada permet le paiement sous forme de versements annuels plutôt que sous forme de montants forfaitaires?

**M. Guy Parent:** C'est une très bonne question, monsieur le président.

La nouvelle Charte des anciens combattants, qui inclut le montant forfaitaire, a suscité beaucoup de réactions de la part de la communauté des vétérans en général. Ce qui est très important de comprendre, c'est que les programmes de la nouvelle charte ne sont pas très connus encore. Le montant forfaitaire est vu comme si c'était le seul programme auquel on aura accès, selon les programmes de la nouvelle charte, mais ce n'est pas nécessairement le cas, car il peut être jumelé à d'autres programmes.

Les changements apportés à la charte ont démontré que l'on était capable d'une certaine flexibilité dans la manière dont les gens peuvent accéder au montant forfaitaire. Cela constitue certainement une amélioration. Maintenant qu'on a acquis de la flexibilité, il s'agit de continuer à travailler avec les représentants du ministère pour être encore plus flexible afin de répondre aux besoins de l'individu. Si la nouvelle charte est basée sur les besoins de l'individu, on devrait donc adapter l'accès aux prestations en fonction des besoins.

**Mme Annick Papillon:** À la demande de votre bureau, vous avez fait une étude sur la nouvelle charte. Vous avez jugé que celle-ci, comparativement à la Loi sur les pensions, était désavantageuse sur le plan financier pour un vétéran atteint d'une invalidité ainsi que pour sa famille.

Pourriez-vous nous parler plus en détail des résultats de cette étude?

**M. Guy Parent:** Cette étude est strictement basée sur le montant forfaitaire, qu'on compare à la pension mensuelle de l'ancien programme. Elle ne prend pas en considération les autres programmes. Ce n'est pas nécessairement une représentation fidèle des programmes, étant donné qu'elle n'aborde qu'une partie des programmes offerts en vertu de la nouvelle charte. Cette étude ne tient pas compte des avantages financiers reliés au programme de réhabilitation...

**Mme Annick Papillon:** Ne constatez-vous pas que les gens sont maintenant peu nombreux à recevoir l'allocation pour déficience permanente, par exemple?

**M. Guy Parent:** On n'a pas les chiffres exacts sous la main, mais je pense que les statistiques du ministère devraient être disponibles.

Comme il va y avoir dans quelques mois un examen des améliorations apportées à la charte, on se prépare. Cet exercice a été mandaté par le gouvernement à la suite des changements apportés à la loi. Une équipe spéciale a été désignée précisément pour analyser les améliorations et l'impact sur les vétérans ainsi que pour établir une comparaison avec l'ancien système. On veut disposer d'un document de base à partir duquel on pourra discuter des améliorations ou de la révision de la charte quand le temps sera venu. Notre intention est de consulter les groupes représentatifs de vétérans et de présenter au comité une étude approfondie de la nouvelle charte.

• (1630)

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup. Quatre minutes, c'est vite passé. Je sais que M. Stoffer va vous laisser du temps pendant le dernier tour. Je le sens, c'est tout.

Nous allons passer à M. Lizon, pour quatre minutes.

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

Merci à nos témoins d'être venus ici aujourd'hui.

La première question que j'aimerais poser, monsieur Parent, concerne les cartes d'identité au sujet desquelles Mme Adams vous a posé une question. Où en êtes-vous en ce moment? Avez-vous prévu...? C'est une idée très intéressante. Nous avons effectivement entendu des anciens combattants dire, même à l'occasion du récent voyage sur la côte Est, que, à un moment donné dans leur vie, s'ils ne font pas suffisamment attention et n'ont pas toute la documentation en main, il est difficile pour eux d'obtenir leurs états de service ou leur dossier médical. Où en est votre planification, et de quoi avez-vous besoin pour parachever le projet?

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question, monsieur le président.

En ce moment, nous avons conclu un contrat avec une organisation qui examinera ce qui est du domaine du possible, quels types de cartes existent, quel est le coût et comment nous intégrerions ce genre de mécanisme. Évidemment, ce projet fait partie de ceux qui supposeraient probablement un effort conjoint de ma part et de la part de l'ombudsman de la défense nationale, parce qu'il concerne les deux éléments de l'équation.

Pour l'instant, nous en avons fait la promotion. Nous avons fait la promotion de cette idée dans notre rapport annuel. Je fais de la sensibilisation et quand je m'adresse aux gens du ministère, j'aborde toujours la question, mais nous n'avons rien fait jusqu'à maintenant pour mettre la chose en place en tant que telle. C'est la raison pour laquelle je demande le soutien du comité dans une tentative visant à

rendre cela concret. En fait, c'est plus qu'une transition. C'est également l'aspect suivi qui est très important.

**M. Wladyslaw Lizon:** Ma deuxième question concerne l'égalité. Vous pourriez peut-être me donner une précision. Vous avez parlé d'égalité, et vous avez défini ce que c'est. Ce que je me demande, c'est si les anciens combattants eux-mêmes seraient d'accord avec votre définition. Je vais vous dire pourquoi je me pose cette question. Je connais d'assez nombreux anciens combattants qui ont des valeurs traditionnelles. Certains d'entre eux — ceux qui ont été au front — considèrent qu'ils ont fait davantage de choses que les gens qui sont restés en arrière, les gens qui travaillent au sein de certains services de prestation ou de soutien. Certains d'entre eux pourraient être offensés d'être traités exactement comme les autres. Quelle est votre opinion là-dessus?

**M. Guy Parent:** Dans le contexte de l'équité et de l'égalité, nous constatons un changement chez les anciens combattants pour ce qui est de se considérer comme un seul groupe de vétérans. Je pense que l'Afghanistan y a contribué pour beaucoup, parce que c'est un service beaucoup plus égal que la Seconde Guerre mondiale ou le conflit en Corée. Récemment, au cours d'une visite de sensibilisation, nous avons rencontré un jeune vétéran des FC qui revenait tout juste d'Afghanistan et qui nous a parlé de ce qu'il ressentait et de la façon dont il était traité. Tous les anciens combattants présents, y compris des gens qui avaient participé à la Seconde Guerre mondiale, sont intervenus et se sont offert un soutien mutuel. Au cours d'autres visites de sensibilisation, les gens ont pris la parole et ont dit qu'ils aiment vraiment cette idée d'« un seul groupe de vétérans ». Les gens concernés sont donc heureux de cela.

Il y aura toujours une différence entre les gens qui évoluent au sein d'un système de dépendance comme nos vétérans de guerre et ceux qui relèvent de la Nouvelle Charte des vétérans, mais nous devons combler l'écart et nous concentrer sur le fait de nous occuper des blessures qu'ils ont subies et des répercussions sur leur famille, plutôt que sur le service dont ils sont issus.

**M. Wladyslaw Lizon:** En ce qui concerne les services d'inhumation, vous avez mentionné qu'un montant juste se situerait entre 8 000 et 10 000 \$. Quel devrait être le critère d'admissibilité selon vous?

**M. Guy Parent:** L'une des recommandations que nous avons formulées dans le rapport concerne l'accès à ces services d'inhumation et au programme de prestations pour les vétérans des FC. À l'heure actuelle, les critères d'admissibilité sont stricts. Les vétérans de la Seconde Guerre mondiale ou de la Corée qui touchent une pension pour des blessures subies pendant leur service sont admissibles de droit. Pour ce qui est des vétérans des FC, la cause du décès doit être la blessure pour laquelle ils reçoivent une pension, et il y a aussi des critères liés au revenu. C'est donc compliqué. Nous sommes d'avis que le processus pourrait être simplifié. Nos recommandations portent sur cet aspect de la question.

Je peux vous donner un exemple. Il y a des années, sur la côte Ouest, Ken Barwise, qui avait subi une double amputation et qui avait huit autres blessures causées par des éclats de obus, est mort sur la table d'opération. Comme son cœur a cessé de battre pendant l'opération, on a déterminé que son décès n'était pas lié à son service. Son inhumation a donc été payée à l'aide de dons de charité.

• (1635)

**Le président:** Merci.

Nous passons maintenant à Mme Mathysen.

**Mme Irene Mathysen:** Merci à vous tous d'être ici, et pour tous les services que vous offrez aux anciens combattants. C'est important pour nous. Durant notre voyage à Halifax, nous avons eu l'occasion de parler avec un agent de la GRC qui allait bientôt prendre sa retraite. Au nom des vétérans de la GRC, il a dit qu'il se sentait vraiment laissé de côté par Anciens Combattants Canada. Je me demandais quelles recommandations vous pourriez formuler à l'intention d'Anciens Combattants Canada concernant le fait de tenir compte des besoins de ces vétérans de la GRC.

**M. Guy Parent:** Je me préoccupe beaucoup de la façon dont les vétérans de la GRC sont traités. Si vous pensez que la complexité du processus pose problème pour les vétérans des Forces, c'est encore pire pour ceux de la GRC, parce qu'ils ont affaire à deux ministères. Il n'y a pas de groupe de défense des intérêts des vétérans de la GRC. Il y a une association, mais elle ne joue pas un très grand rôle pour ce qui est de la mise en oeuvre des programmes et des prestations. Anciens Combattants Canada administre des prestations pour la GRC. C'est très compliqué. Du côté des FC, il y a l'universalité du service, qui permet aux gens de quitter les Forces. Du côté de la GRC, il y a l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui permettent de maintenir les gens en poste. Lorsque c'est le cas, il faut s'occuper d'eux dans le cadre de programmes de soins de santé et autres choses du genre. La GRC joue donc un rôle double à cet égard. Anciens Combattants Canada administre les prestations, mais l'octroi des prestations relève aussi du ministère. C'est donc très complexe.

J'ai l'intention de rencontrer le nouveau commissaire sous peu et de repartir à neuf. Je suis un simple technicien de recherche et de sauvetage de la force aérienne, mais je ne vois pas pourquoi le gouvernement du Canada donnerait de l'argent à la GRC pour qu'elle donne cet argent à Anciens Combattants Canada pour que le ministère administre les prestations. Pourquoi le gouvernement ne donne-t-il pas l'argent directement à Anciens Combattants Canada et ne charge-t-il pas le ministère de s'occuper de tous les vétérans. Cela nous ramène à mon thème d'« un seul groupe de vétérans », qui est moins complexe. C'est ce qui s'impose.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Monsieur Hillier, vous avez dit que, lorsqu'un ancien combattant s'adresse au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et a besoin d'un représentant, un avocat le représente. On dirait que c'est un processus accusatoire. Si l'idée, c'est de s'assurer que l'ancien combattant reçoit des soins appropriés, pourquoi a-t-on besoin d'un avocat? Pourquoi le processus semble-t-il accusatoire?

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, je dirais que ce n'est pas un processus accusatoire. Il est important de noter que, si un avocat est mis à la disposition de l'ancien combattant, ces deux personnes se présentent devant le tribunal d'appel, mais le ministère ne présente pas de défense. Ce n'est pas un processus accusatoire comme on l'imagine habituellement, c'est-à-dire une salle de tribunal avec deux parties opposées. Le ministère des Anciens combattants ne présente pas de position.

**Mme Irene Mathysen:** D'accord.

Monsieur Parent, comme je l'ai dit, nous nous sommes rendus à Halifax et avons eu le privilège de rencontrer la Dre Heather MacKinnon. Elle offre du soutien. Elle a servi comme médecin dans la force régulière et dans la réserve.

Parmi les nombreuses choses qui la préoccupaient, il y avait le fait que, de nos jours, les anciens combattants ne reçoivent pas les mêmes soins que leurs prédécesseurs, parce qu'ils doivent naviguer au sein du système de soins de santé publique qui relève de la

province. En fait, lorsque les anciens combattants ont besoin de soins de longue durée aujourd'hui, ils ne peuvent pas les obtenir dans les hôpitaux pour anciens combattants. Ils doivent se tourner vers le secteur public, ce qui est très souvent inadéquat. Il ne semble pas y avoir de services de transition vraiment positifs, d'après la Dre MacKinnon.

Devrait-on mettre sur pied des services de transition médicaux dans l'ensemble du pays de façon à ce que les membres de la force régulière et de la réserve puissent mieux vivre la transition? Et-ce que les anciens combattants d'aujourd'hui devraient avoir accès aux hôpitaux pour anciens combattants?

• (1640)

**M. Guy Parent:** Ce sont de bonnes questions. Merci beaucoup.

C'est assurément ce qui s'impose. La difficulté, la préoccupation en ce moment, c'est que la gamme de soins offerte au sein des Forces canadiennes et celle offerte par les provinces et Anciens Combattants Canada sont complètement différentes. Le compendium des médicaments l'est également. Il peut arriver par exemple qu'une personne soit atteinte de TSPT et reçoive un médicament donné des Forces canadiennes, mais que ce médicament ne soit pas offert par la province ni par Anciens Combattants Canada parce qu'il ne figure pas sur la liste. Bien entendu, une personne qui souffre de ce type de blessure vit normalement une période de crise lorsqu'elle change le médicament.

Il y a donc toutes ces choses, et c'est pour cette raison que j'en reviens à dire que la transition est quelque chose d'important. Et il ne s'agit pas que de quitter le service; il s'agit aussi de ce que l'on va affronter une fois rendu de l'autre côté. Plus nous allons être en mesure de faire de choses pour accueillir les gens dans le milieu des soins de santé, mieux les anciens combattants et les membres de leur famille vont s'en trouver.

**Le président:** Merci beaucoup.

Vous parlez de façon très précise, pour un simple technicien de la force aérienne. Je trouve que ce que vous avez dit est très pertinent.

Nous passons maintenant à — et je suis très heureux qu'il revienne rendre visite au comité — M. McColeman, pour quatre minutes, s'il vous plaît.

**M. Phil McColeman (Brant, PCC):** Merci, monsieur le président, de m'accueillir, et je vous dirais que je suis content que vous soyez ici aussi.

Au cours de la dernière législature, j'ai siégé au comité, et nous avons étudié la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ma question pour M. Hillier est la suivante. Je suppose que, au cours des cinq dernières années ou à peu près, des changements ont pu être apportés à la Nouvelle Charte des anciens combattants, ainsi que des améliorations. Sur le plan budgétaire, qu'avez-vous pu constater pour ce qui est de l'argent versé à Anciens Combattants Canada par le gouvernement?

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, en ce qui concerne la Nouvelle Charte des anciens combattants et les dépenses globales du gouvernement, comme on l'a relevé ici mardi après-midi, au moment du dépôt du Budget supplémentaire des dépenses (C) et du Budget principal des dépenses, le budget du ministère des Anciens combattants a augmenté de façon continue au cours des dernières années.

**M. Phil McColeman:** Lorsque vous dites que le gouvernement a fourni plus d'argent à Anciens Combattants Canada, pouvez-vous nous donner un chiffre quelconque aujourd'hui?

**M. Keith Hillier:** Je ne connais pas les chiffres par coeur. Ils ont été déposés mardi après-midi. Il s'agit toutefois de millions de dollars, surtout en ce qui concerne le projet de loi C-55, qui a été adopté l'automne dernier, et qui a fait augmenter les sommes consacrées aux personnes qui ont subi les blessures les plus importantes. Il s'agit donc de sommes importantes. Je ne veux pas citer de chiffres, mais je sais que le budget du ministère est de plus de 3,6 milliards de dollars, de près de 3,7 milliards de dollars. Il y a donc eu une augmentation constante.

Si vous jetez un coup d'oeil sur le budget, vous allez constater que les sommes sont importantes, et que, malheureusement, vu le décès de beaucoup de vétérans de la Seconde Guerre mondiale, les dépenses diminuent, mais que, en ce qui concerne les anciens combattants d'aujourd'hui, qui sont environ 72 000, les dépenses ont augmenté dans des domaines comme les indemnités d'invalidité et le programme relatif à la perte de revenu, pour les gens qui suivent le programme de réadaptation.

**M. Phil McColeman:** Je me rappelle que, dans le cadre de nos travaux, nous nous sommes penchés sur le TSPT chez les anciens combattants d'aujourd'hui et que nous avons appris que c'était un phénomène qui touchait peut-être moins les anciens combattants autrefois.

Monsieur Parent, j'adore le concept de complexité moindre que vous proposez. Je pense que c'est tout à fait l'orientation que nous devrions nous donner, à de nombreux égards et dans beaucoup de ministères.

Monsieur Hillier, lorsque vous entendez cette expression, « complexité moindre », pouvez-vous nous donner deux ou trois exemples précis de choses sur lesquelles vous travaillez pour faire en sorte que le système soit moins complexe et donc plus efficace et moins coûteux à faire fonctionner sur le plan administratif?

•(1645)

**M. Keith Hillier:** Je vais commencer. Nous avons beaucoup parlé cet après-midi de la carte d'identité des anciens combattants, et je peux vous dire que nous travaillons avec le personnel du chef du personnel militaire là-dessus pour essayer de faire... En ce moment, à Anciens Combattants Canada, nous travaillons avec un numéro d'ancien combattant. La plupart des hommes et des femmes que nous servons — je dirais tous les hommes et toutes les femmes que nous servons — s'identifient davantage à leur numéro matricule. Nous travaillons donc à des initiatives visant à trouver des façons de transférer les données à partir d'un numéro matricule, et nous nous penchons aussi sur la question de la carte.

L'une des choses que les anciens combattants nous ont dites, c'est qu'ils ne veulent pas avoir une carte du MDN et une carte d'ACC; ils n'ont pas besoin d'avoir les deux cartes dans leur portefeuille. C'est la raison pour laquelle nous cherchons, avec le chef du personnel militaire, à créer une carte qui indiquera qu'une personne a servi son pays et qui pourrait aussi être utilisée pour ce qui est lié aux anciens combattants. Nous travaillons activement là-dessus en ce moment.

**M. Phil McColeman:** Prenez-vous des mesures pour renforcer la relation que vous entretenez avec les anciens combattants et avec les intervenants?

**M. Keith Hillier:** Pour ce qui est des intervenants, il y a plusieurs aspects à prendre en considération. Certes, le ministère de la Défense nationale est un intervenant important. Je copréside un comité stratégique avec le contre-amiral Smith. Nous avons tenu une réunion avec des intervenants récemment — j'essaie de me souvenir —, plus précisément en février, et une autre à l'automne afin d'obtenir leur opinion au sujet de questions importantes liées à la

prestation des services et aux politiques. Ils nous ont aussi fait part de commentaires d'anciens combattants qu'ils ont entendus sur le terrain.

Sur le plan opérationnel, je pense qu'il est très important de savoir que quand une personne quitte les Forces canadiennes pour des raisons médicales, notre gestionnaire des cas — c'est-à-dire celui d'Anciens combattants Canada — travaille avec celui du MDN afin d'assurer un transfert des soins fluide. Ils travaillent ensemble durant une certaine période afin que, lorsque la personne passe à ACC, nous ne soyons pas des étrangers pour elle.

De plus, j'aimerais souligner que je dispose d'une centaine d'employés dans les unités intégrées de soutien du personnel de partout au pays qui travaillent chaque jour dans une base ou une escadre des Forces canadiennes, de concert avec le personnel militaire, afin d'offrir un service à guichet unique. Ainsi, si un ancien combattant ou un militaire actuel a des problèmes ou des questions, il peut se rendre au centre intégré de soutien du personnel et en apprendre davantage sur des sujets qui le touchent en lien avec les Forces canadiennes ainsi que sur les services et avantages offerts par Anciens combattants Canada auxquels il pourrait avoir droit.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Hillier.

Voilà qui conclut le deuxième tour. Je suggère des interventions de quatre minutes pour le dernier tour. Nous avons le temps de faire cela. Sachant que les réponses et les questions tendent à s'étirer un peu, je ne pense pas que nous avons assez de temps pour des interventions de cinq minutes.

Si le comité est d'accord, nous allons commencer un nouveau tour avec des interventions de quatre minutes.

Est-ce que cela vous convient?

**Des voix:** D'accord.

**Le président:** C'est donc Mme Mathysen qui prendra la parole pour la première intervention de quatre minutes.

**Mme Irene Mathysen:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis ravie du temps qui m'est accordé, car j'ai un nombre considérable de questions à poser.

Je voudrais revenir aux problèmes auxquels font face les anciens combattants de l'époque moderne, plus précisément en ce qui concerne les comparutions devant le Tribunal des anciens combattants.

Il arrive souvent que les anciens combattants qui présentent une première demande de prestations d'invalidité essuient un refus. Puis, ils interjettent appel. Ils comparaissent devant le tribunal d'appel et peuvent être de nouveau déboutés.

Le problème qui a été cerné — et je pense que vous l'avez cerné aussi —, c'est l'énorme quantité de paperasse à remplir. Pour la plupart des anciens combattants, surtout ceux aux prises avec un problème de santé mentale, c'est tout simplement décourageant. Ils ont l'impression de ne pas pouvoir gérer ce dossier; ils ne peuvent pas lutter pour défendre leurs intérêts. C'est une réalité: dans certaines collectivités, y compris la mienne, un trop grand nombre d'anciens combattants finissent dans la rue. Ils sont sans abri. Dans certaines situations, ils passent entre les mailles du filet.

À Halifax, nous avons rencontré Jim Lowther et David MacLeod. Ils travaillent sur le terrain. Ils ont trouvé 13 anciens combattants sans abri et leur ont fourni un soutien, les ont aiguillés vers des services et leur ont trouvé un logis. Ils se sont plaints du fait qu'Anciens combattants Canada n'avait pas été en mesure de les trouver. M. MacLeod et M. Lowther les ont trouvés, mais pas Anciens combattants Canada. Ils paient de leur propre poche les services de soutien et les refuges qu'ils dirigent. Ils ne reçoivent aucun financement.

Cela m'a beaucoup rappelé la situation dans ma propre collectivité. Elle compte un certain nombre d'anciens combattants. Des études ont été menées en vue d'établir leur nombre, mais le soutien offert par Anciens combattants Canada aux personnes très vulnérables à l'itinérance comporte encore des lacunes.

J'ai rencontré certains de ces anciens combattants, et ils sont très fragiles. Ils ont besoin de soutien. Ils ont besoin d'aide. J'aimerais vous poser la question suivante: si vous pouviez faire une recommandation concernant Anciens combattants Canada et son interaction avec les anciens combattants sans abri ou le soutien que l'organisation leur fournit, en quoi consisterait-elle?

• (1650)

**M. Guy Parent:** Merci beaucoup de poser la question.

Je pense que l'itinérance d'anciens combattants a probablement représenté un problème ces dernières années, depuis la création du Bureau. À coup sûr, la campagne de mon prédécesseur a donné lieu à de nombreux projets au sein d'Anciens combattants Canada. Je n'aborderai pas la question du financement et du budget. Je suis sûr que M. Hillier peut le faire.

À l'heure actuelle, notre principale préoccupation concernant le programme de lutte contre l'itinérance a trait à l'absence de stratégie nationale pour ce qui est des anciens combattants sans abri du Canada. Il existe un grand nombre de projets qui adoptent différentes approches, et je pense que chacun d'eux s'est révélé relativement bénéfique. Tout récemment, pendant que j'étais à Vancouver, je suis allé voir le service d'accueil du Veterans Memorial Manor à l'intention des anciens combattants sans abri, un autre excellent projet mené là-bas. Mais, encore une fois, il s'agit d'un projet.

À notre avis, les disparités régionales touchant Anciens combattants Canada — car il y en a — sont fondamentalement injustes, car les anciens combattants ne devraient pas souffrir ni recevoir un traitement injuste parce qu'ils ont choisi de vivre dans une certaine région du pays. Ils devraient tous être traités de la même façon.

Voilà ce qui manque, selon nous: une stratégie nationale. En fait, ces projets devraient actuellement servir à l'élaboration d'une sorte de stratégie nationale à l'intention des anciens combattants sans abri. Encore une fois, je pense que la plupart des projets mis en oeuvre en ce moment même fonctionnent, mais il reste du travail à accomplir à cet égard.

J'aimerais profiter du temps qui m'est accordé pour souligner le travail accompli par la Légion royale canadienne à l'intention de la population sans abri, car je pense que, partout où nous sommes allés, nous avons vu qu'elle contribuait à de tels projets.

**Le président:** Merci beaucoup.

Votre temps est écoulé.

Il y a une intervention que j'autoriserais. Vous avez dit que M. Hillier pourrait aborder la question du financement. J'ignore s'il souhaite faire un bref commentaire.

**M. Keith Hillier:** Le problème, ce n'est pas le financement.

Comme vous le savez, l'itinérance est un problème très complexe. Nous avons des gestionnaires de cas disponibles dans tous les coins du pays, et je sais, par exemple... J'ai rencontré M. Lowther à Halifax. Je suis allé là-bas pour le voir. Il fait de l'excellent travail. Nos équipes respectives à Halifax travaillent en très étroite collaboration.

En ce qui concerne le financement, nous pouvons accéder à divers fonds d'urgence, au besoin. Des fonds d'urgence sont disponibles pour nous permettre d'aider les gens dans de nombreuses situations.

**Mme Eve Adams:** Merci beaucoup. Je vous prie de m'excuser et de faire preuve d'indulgence; j'ai perdu la voix hier.

Pour revenir à la question, nous avons tenu une réunion au refuge Good Shepherd Ministries de Toronto avec des personnes qui aident les anciens combattants sans abri, et, d'ailleurs, après l'exposé, j'ai discuté avec un homme qui avait déjà été sans abri et avait souffert de nombreuses dépendances, y compris l'alcoolisme.

Pourriez-vous nous brosser un tableau des types de programmes offerts à nos anciens combattants, surtout s'ils n'ont pas pris part à une entrevue de transition avec vous?

Parfois, le trouble de stress post-traumatique ou certains types de dépendances feront surface seulement une ou deux années plus tard. Quels types de services sont alors offerts à nos anciens combattants?

**M. Keith Hillier:** Tout d'abord, les services liés au programme de réadaptation qui sont offerts aux anciens combattants ne sont assujettis à aucun délai.

Bon nombre de ces personnes — et je l'ai constaté à Toronto ainsi que dans d'autres régions du pays — souffrent malheureusement de problèmes de dépendance. Le fait de les soumettre à des programmes de réadaptation... Les programmes que nous offrons ont trait, par exemple, à la rééducation professionnelle, qui permet à une personne d'acquérir une nouvelle compétence. De fait, si un ancien combattant éprouve des problèmes de dépendance, de maîtrise de la colère ou d'adaptation sociale, dans tous les cas, le gestionnaire de cas aura une discussion avec lui ainsi qu'avec son conjoint ou sa conjointe ou encore un de ses amis militaires — avec toute personne par qui l'ancien combattant souhaite être accompagné en entrevue — afin de fixer pour lui des objectifs réalistes, un but à atteindre pour le sortir de la rue.

Je peux vous dire qu'il s'agit d'un exercice très délicat. Nombre de ces personnes n'ont pas confiance en la société, et c'est un long processus. Tout récemment, au cours d'une discussion que j'ai eue avec un travailleur social à Montréal, j'ai appris que cela faisait huit mois que ses collègues et lui essayaient de gagner la confiance d'un ancien combattant afin de pouvoir aller de l'avant et lui fournir les traitements dont il a besoin, car, avant de dispenser des services et des avantages à une personne, il faut vraiment s'attaquer au problème qui la touche. Comme me l'a dit un de mes travailleurs sociaux au CISP de Gaagetown, au Nouveau-Brunswick, nous avons parfois de la difficulté, en tant que Canadiens ordinaires, à comprendre comment ces gens vivent. Pour une personne sans abri, sa principale priorité, c'est son prochain repas.

• (1655)

**Mme Eve Adams:** Merci.

Ma prochaine question s'adresse à vous, monsieur Parent.



Nous avons également rencontré sur la côte est un médecin — une femme médecin, en fait —, la Dre MacKinnon, si je ne m'abuse. Elle a comparé la conservation des dossiers de santé du MDN et d'ACC, et a indiqué que, lorsqu'un militaire en service vient la consulter, les dossiers médicaux sont envoyés à l'administration centrale et qu'elle doit signaler la consultation au MDN. À l'inverse, lorsqu'il s'agit d'un ancien combattant, elle remplit les formulaires, mais aucun dépôt central n'est prévu à cette fin. Les formulaires ne sont acheminés nulle part. Elle les conserve, tout simplement. Cette question la préoccupait.

Auriez-vous des commentaires à faire à ce sujet? Avez-vous déjà examiné la question? Y a-t-il des préoccupations concernant la protection des renseignements personnels? Je pense qu'il faudrait peut-être assurer un meilleur équilibre à cet égard.

**M. Guy Parent:** Encore une fois, je pense qu'il s'agit d'une question valable, et, monsieur le président, la meilleure façon d'y répondre serait de l'aborder comme un problème lié à la transition. Il faut faciliter et harmoniser le travail respectif du MDN et d'ACC et les programmes de santé provinciaux. Il y a assurément du travail à faire à cet égard.

Comme je l'ai dit plus tôt, il existe des disparités entre la gamme de soins offerte au sein des Forces canadiennes et celle offerte dans le cadre des programmes des provinces et d'Anciens combattants Canada. Il existe aussi une différence au chapitre du compendium des médicaments administrés, car certains médicaments peuvent différer, ce qui donne lieu à une transition pouvant parfois mener à une crise.

Nous sommes préoccupés par la question de la paperasse. Cette préoccupation était présente à certains égards lorsque je faisais encore partie des forces armées: des médecins militaires remplissaient des formulaires à l'intention de militaires en service afin que ceux-ci accèdent aux prestations d'Anciens combattants Canada. Cela posait problème, car ils devaient divulguer à l'organisation les blessures liées aux demandes de prestations, et c'était devenu très compliqué.

Je ne sais pas trop si cela répond à votre question. Parlez-vous de Heather? Heather Armstrong?

**Mme Eve Adams:** Oui, MacKinnon.

**M. Guy Parent:** MacKinnon, désolé.

Je ne sais pas trop de quels formulaires elle parlait, au juste.

**Mme Eve Adams:** Elle disait que...

Est-ce que mon temps est écoulé?

**Le président:** En effet. Vous pourriez peut-être y revenir à la fin de la réunion.

**Mme Eve Adams:** J'y reviendrai plus tard, monsieur Parent.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Casey, vous avez quatre minutes.

**M. Sean Casey:** Merci.

Si vous comptez y revenir plus tard... La Dre MacKinnon est une médecin de famille à Halifax qui a volontairement décidé de limiter sa pratique aux anciens combattants seulement et nous a donné un exposé très convaincant là-bas.

Monsieur Parent, je sais que vous avez mentionné à plusieurs occasions aujourd'hui le Programme de funérailles et d'inhumation et le fait qu'il était sous-financé, et d'excellentes questions à ce sujet ont été posées par M. Lobb et M. Lizon.

Vous avez mis cette question en lumière dans un ou plusieurs de vos rapports. Une recommandation à cet égard était justement formulée dans le dernier rapport du comité. À au moins quelques occasions, j'ai fait pression sur le ministre concerné au cours de la période de questions. Quelles explications avez-vous reçues en ce qui concerne l'intransigeance du gouvernement à cet égard?

• (1700)

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question, monsieur le président.

Ce sujet en particulier est certainement abordé à chacune des réunions que nous tenons avec le ministre. Nous nous sommes fait dire qu'on essaie actuellement de corriger la situation. Encore une fois, pour ce qui est de l'aspect financier du programme, cela est facilement compréhensible à l'heure actuelle.

Toutefois, comme je l'ai dit, certaines des recommandations formulées dans le rapport n'ont rien à voir avec les finances. Elles portent plutôt sur l'administration des prestations. Par exemple, des gens doivent faire des économies de bouts de chandelles. Il y a seulement un certain montant alloué pour les fleurs, pour le cercueil et pour le ministre du culte ou le prêtre. Les gens qui vivent un deuil à ce moment-là ne devraient pas avoir à composer avec une telle situation.

L'approche adoptée par le MDN est la suivante: toutes les réclamations sont soumises en bloc, puis le ministère paie un certain montant, et c'est tout. C'était un des éléments abordés.

Une des recommandations concernait le fait de reconnaître les conséquences de blessures corporelles nombreuses ou cumulées sur une période de 40 à 50 ans. Il serait certainement juste de reconnaître l'ensemble de ses blessures comme la cause de la mort au lieu de dire qu'il s'agit d'une blessure en particulier.

Nous sommes davantage déçus par l'inaction du gouvernement au sujet de ces recommandations que de celles qui ont trait à l'aspect financier. Mais nous continuerons à travailler avec le ministre afin de faire bouger les choses, et j'espère que le comité fera de même.

**M. Sean Casey:** Merci.

Vous avez entendu — comme tout le monde, je crois — que l'on justifie la diminution du budget d'Anciens combattants Canada par le taux de mortalité des anciens combattants traditionnels. Comme je sais que vous avez écrit à ce sujet, j'aimerais en fait vous donner l'occasion, si vous le souhaitez, d'exposer votre point de vue concernant cette explication.

Comprenez-vous ma question?

**M. Guy Parent:** Oui. C'est une excellente question.

D'ailleurs, monsieur le président, j'ai déjà exprimé ce point de vue devant le Bureau. À notre avis, on a tort de seulement se dire que la population diminuera et qu'on aura donc besoin de moins de ressources, quand d'autres populations feront augmenter le nombre de clients d'Anciens combattants Canada.

Je sais pertinemment, après une carrière dans les forces armées — et bien des gens seront probablement d'accord avec moi — que de nombreux militaires actuels qui souffrent ne déclarent pas leurs blessures parce que, encore une fois, ils seraient visés par les dispositions relatives à l'universalité du service et devraient quitter leurs fonctions. Quand toutes ces personnes partiront à la retraite, elles déclareront leurs blessures et toucheront donc des prestations.

Il existe des personnes qui ont pris leur retraite des forces armées — pensons surtout à ceux qui ont servi en Afghanistan — et chez qui aucun symptôme de TSPD ni d'autres blessures psychologiques ne s'est encore manifesté, mais qui commenceront à en éprouver au cours des prochaines années. Cela aura également pour effet d'accroître certaines clientèles d'Anciens Combattants Canada.

À ce jour, il y a encore des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui présentent des demandes de prestations et qui ont souffert en silence durant de nombreuses années. Ils réalisent soudainement qu'ils boitent depuis 1947, et c'est peut-être à cause de leur service, alors ils présentent des demandes de prestations.

Le fait de tenir pour acquis que la population diminuera... Oui, nous sommes conscients du fait que nous perdons 1 200 anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale chaque mois. Mais, comme je l'ai dit, vu tous les autres éléments à prendre en considération et la complexité des cas modernes où il y a comorbidité et où l'on doit faire preuve d'une grande délicatesse sur le plan de la prise en charge, la charge de travail augmentera certainement.

**Le président:** Merci beaucoup. Nous avons également pris du retard dans cette intervention.

La parole va à M. Lobb pour quatre minutes.

**M. Ben Lobb:** Monsieur Hillier, si un ancien combattant a présenté une demande de prestations et qu'elle a été rejetée, et s'il a interjeté appel devant le Tribunal des anciens combattants et que son appel a aussi été rejeté, il peut ensuite recourir au système judiciaire.

**M. Keith Hillier:** C'est exact.

**M. Ben Lobb:** Qui assume alors les frais juridiques de l'ancien combattant?

**M. Keith Hillier:** L'ancien combattant lui-même. Si l'affaire est prise en charge par le système judiciaire, c'est l'ancien combattant qui en est responsable.

**M. Ben Lobb:** D'accord. Donc, c'est l'ancien combattant qui paie. Si le tribunal lui donne raison, il peut alors retourner devant le Tribunal des anciens combattants et plaider de nouveau sa cause.

**M. Keith Hillier:** Non. Généralement, monsieur le président, l'affaire serait portée devant la Cour fédérale. La personne ne serait pas représentée par le Bureau de services juridiques des pensions devant la Cour fédérale. De fait, normalement, soit la Cour serait d'accord avec la décision du Tribunal des anciens combattants, soit elle lui renverrait l'affaire pour lui signifier en quelque sorte qu'elle n'est pas d'accord avec la décision.

• (1705)

**M. Ben Lobb:** Oui. C'est ce que je voulais dire par « retourner devant le Tribunal des anciens combattants ».

**M. Keith Hillier:** Oui.

**M. Ben Lobb:** Si le Tribunal des anciens combattants donne alors raison à la personne, est-ce que les frais juridiques qu'elle a dû assumer plus tôt lui sont remboursés?

**M. Keith Hillier:** Je ne veux pas m'exprimer au nom du Tribunal des anciens combattants. Je ne fais pas partie de cette institution.

**M. Ben Lobb:** D'accord, mais le ministère ne rembourse pas les frais juridiques engagés par l'ancien combattant.

**M. Keith Hillier:** Pas à ma connaissance. Je ne sais pas si, en fait, le juge pourrait décider que des frais doivent être remboursés à l'ancien combattant.

**M. Ben Lobb:** Monsieur Parent, êtes-vous raisonnablement convaincu que le ministère fait des progrès pour ce qui est de répondre aux besoins que vous avez décrits dans votre rapport ici présent, intitulé « Le droit des vétérans de connaître les motifs des décisions: Une question d'équité procédurale »?

**M. Guy Parent:** Oui. Il fait des progrès, monsieur le président. Je pense qu'il serait juste de dire cela.

À la suite du rapport, nous avons mis en place des mécanismes afin d'examiner les lettres de décision qui seront rédigées au cours du prochain mois, environ. Normalement, nous examinons une période de six mois. Certes, nous communiquerons avec le ministère afin de lui faire part de notre degré de satisfaction à l'égard des mesures prises à ce jour.

**M. Ben Lobb:** J'ai deux questions brèves. Dans son rapport de 2009, l'ombudsman précédent a fait des observations au sujet de l'admissibilité à l'allocation pour incapacité permanente. Dans la version améliorée de la Nouvelle Charte des anciens combattants publiée l'an dernier, des changements ont été apportés tant au chapitre des montants accordés que de l'admissibilité. Êtes-vous raisonnablement satisfait des changements apportés à l'admissibilité à l'allocation pour incapacité permanente?

**M. Guy Parent:** Monsieur le président, toute amélioration apportée à la Nouvelle charte des anciens combattants est la bienvenue. Comme c'était censé être un document évolutif qu'il battait de l'aile depuis cinq ans, il est bien de voir que des améliorations y ont enfin été apportées.

**M. Ben Lobb:** D'accord. Cela représente une bonne transition vers ma dernière question, s'il reste assez de temps. Selon vous, à quel moment le comité devrait-il se pencher de nouveau sur la Charte?

**M. Guy Parent:** Certainement à temps pour l'examen. Je pense que, selon la loi, l'examen doit avoir lieu tous les deux ans. Je ne suis pas certain du délai, mais nous serons assurément préparés pour donner un exposé au comité à l'intérieur de ce délai.

**M. Ben Lobb:** Donc, vous croyez qu'il serait raisonnable que le comité se penche de nouveau sur la Charte à un certain moment en 2013.

**M. Guy Parent:** Oui, certainement.

**M. Ben Lobb:** Est-ce qu'il me reste du temps, monsieur le président?

**Le président:** C'est incroyable, mais effectivement, il vous en reste un peu.

**M. Ben Lobb:** Tout le processus dont nous venons de discuter en ce qui concerne les demandes rejetées — qui représente en fait seulement le tiers du processus global, advenant que l'affaire soit portée devant la cour d'appel —, que peut-on faire pour l'accélérer? Y aurait-il un moyen d'éviter des lourdeurs bureaucratiques et des frais juridiques aux anciens combattants, d'améliorer leur situation? Auriez-vous une idée d'un moyen à prendre pour accomplir cela? Vraiment, cela peut prendre des années avant d'obtenir enfin des résultats. Que peut-on faire pour améliorer la situation?

**M. Guy Parent:** C'est une excellente question, monsieur le président. Cette brève question mérite probablement une longue réponse.

Le rapport relatif au droit des anciens combattants de connaître les motifs de décision représente le début de démarches visant à examiner l'ensemble du processus concernant les demandes d'invalidité, de la décision initiale jusqu'à la révision de la demande par le Tribunal des anciens combattants, soit la dernière étape.

Nous élaborons actuellement un rapport qui devrait être déposé devant le ministre d'ici deux semaines et qui concerne toutes les décisions du Tribunal des anciens combattants qui ont été portées devant la Cour fédérale et renvoyées par la suite au Tribunal des anciens combattants à des fins de révision.

Nous avons fait appel à un entrepreneur, qui a examiné toutes les affaires de cette nature dont a été saisie la Cour fédérale; nous avons trouvé certains dénominateurs communs en ce qui concerne les motifs pour lesquels certaines demandes ont été renvoyées au Tribunal des anciens combattants à des fins de révision. Nous croyons fermement que si de tels éléments sont présents à la fin du processus, ils l'étaient probablement aussi au début. Nous devons donc faire le lien entre ces deux étapes. Je ne peux pas divulguer de détails au sujet du rapport, mais il sera certes rendu public, probablement d'ici un mois ou deux, tout dépendant du temps pendant lequel le ministre le conservera.

Nous comptons ensuite déposer des rapports complémentaires afin de faire la lumière sur ce lien. Nous nous pencherons donc sur le processus lui-même. À ce moment-là, nous serons en mesure d'élaborer des recommandations à l'intention d'Anciens combattants Canada afin d'aider l'organisation à améliorer l'efficacité du processus.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Stoffer, vous avez quatre minutes.

• (1710)

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

Monsieur Parent, l'autre jour, nous avons parlé de Harold Leduc, ancien combattant qui travaille pour le Tribunal des anciens combattants. S'il vous demandait de l'aider, votre bureau serait-il autorisé à le faire? Il travaille pour le AAC par le truchement du Tribunal, mais c'est aussi un ancien combattant qui éprouve certaines difficultés — il l'a d'ailleurs dit publiquement —, et nous lui avons fourni de l'aide à cet égard hier.

S'il vous demandait de l'aider, seriez-vous en mesure de le faire?

**M. Guy Parent:** Nous pourrions certainement l'aider, tout dépendant de la situation ou du cas; nous offrons de l'aide à tous les anciens combattants.

**M. Peter Stoffer:** Ce qui s'est passé, c'est que des renseignements concernant son état médical et psychiatrique ont été divulgués à l'échelle du ministère — et ce, afin de le dénigrer, selon lui. Donc, s'il vous demandait de l'aider par rapport à cette situation, seriez-vous en mesure de le faire? L'aideriez-vous?

**M. Guy Parent:** En fait, c'est une autre bonne question, monsieur le président. Comme elle concerne l'accès à des renseignements personnels, ce n'est pas de notre ressort. Nous ne serions donc pas en mesure de l'aider.

La question de l'accès aux renseignements personnels de tous les anciens combattants nous préoccupe. Nous avons certainement pris des mesures au sein de notre organisation afin de nous assurer qu'une telle situation ne se produira pas. Nous avons limité l'accès à notre système de suivi; seules les personnes qui font du travail en lien avec les dossiers peuvent y accéder. Nous avons certaines préoccupations,

mais si une question a trait à l'accès à des renseignements personnels, elle n'est pas de notre ressort.

Toutefois, nous aiguillerions les personnes concernées. Nous répondons à tous les appels faits à notre bureau, et si des gens ne savent pas où aller et quoi faire, ils peuvent appeler notre personnel de première ligne à Charlottetown, et nous pourrions leur dire à qui s'adresser.

**M. Peter Stoffer:** Monsieur Hillier, vous avez déclaré que le Canada est une des seules administrations à fournir les services d'un avocat aux clients s'ils ont besoin d'aide pour défendre leurs intérêts devant le Tribunal.

À vrai dire, je trouve cela malheureux. Premièrement, cela coûte cher; deuxièmement, cela prend du temps; et troisièmement, dans la majorité des cas, les gens abandonnent après un ou deux refus. C'est assez décourageant: il faut attendre presque deux ans, parfois trois, engager un avocat et s'adresser au Tribunal des anciens combattants en vue d'obtenir une prothèse auditive, un monte-escalier ou des services du PAAC.

Voilà le type de frustration que vivent ces personnes et que j'exprime en leur nom. Si on leur accordait le bénéfice de doute dès le départ...

Par exemple, dans son rapport sur Marshall Demetrician, habitant d'Edmonton, un psychiatre comptant de nombreuses années d'études dans sa discipline a déclaré qu'il s'agissait d'une personne dont les préoccupations avaient été fort probablement marquées par le service militaire. Or, le Tribunal des anciens combattants a rejeté sa demande.

Je sais que vous ne pouvez pas répondre à cela, mais c'est le genre de frustration qu'ont les gens: ils consultent un médecin, ils dépendent de centaines de dollars pour obtenir un rapport — qui n'est pas remboursé, soit dit en passant —, mais leur demande est refusée, bien souvent par des gens qui n'ont jamais porté l'uniforme.

Voilà ce qui est frustrant. Et les excellentes personnes dont vous avez parlé, les merveilleux employés de première ligne, devraient avoir le pouvoir, lorsqu'ils disposent de preuves médicales examinées par des pairs, de prendre la décision, à la lumière de ces preuves et selon le principe du bénéfice de doute, d'accorder aux anciens combattants concernés un accès immédiat aux avantages et aux services dont ils ont besoin.

À mon avis, si nous travaillions ainsi, non seulement vous pourriez accomplir ce que vous souhaitez vraiment — et je sais que vous déployez tous vos efforts en ce sens —, soit accélérer le règlement des litiges et ainsi l'accès aux services, mais en plus, un nombre bien plus grand d'anciens combattants n'auraient pas besoin des services d'un ombudsman. Au fond, quand un ombudsman s'en mêle, c'est qu'il y a un problème. N'ai-je pas raison?

Il s'agit simplement d'un conseil et d'une considération. Je veux vous remercier encore une fois du service exceptionnel que vous fournissez depuis des années, car je sais personnellement que vous faites de l'excellent travail. Vous devez évidemment vous conformer aux lois et règlements auxquels vous êtes assujetti.

Toutefois, à mon avis — et j'examine ce dossier depuis plus de 14 ans et demi —, il y aurait de nombreuses façons de rationaliser le processus afin de le rendre bien plus rapide, de donner vraiment le bénéfice du doute aux demandeurs dès le départ et d'éviter que des anciens combattants et membres de la GRC croient devoir recourir aux services d'un avocat ou aient l'impression de quémander — car, dans bien des cas, c'est ce qu'ils nous disent. Quand les anciens combattants obtiennent un avantage sans délai, ils sont aux anges. Ils vous adorent; ils trouvent cela merveilleux.

**Le président:** Monsieur Stoffer, votre temps est écoulé depuis un moment. J'ai apprécié chaque...

**M. Peter Stoffer:** C'est tout ce que j'avais à dire.

**Le président:** J'aimerais dire que je n'avais jamais entendu cela auparavant, mais vous êtes plutôt cohérent.

**M. Peter Stoffer:** Je n'ai pas de questions.

**Le président:** D'accord. Merci.

Aimeriez-vous réagir à cela?

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, j'aimerais réagir, car je pense qu'il y a certaines clarifications très importantes à faire au profit de tous les membres.

Tout d'abord, le Tribunal des anciens combattants n'instruit aucun appel concernant la santé: les questions relatives aux services, aux traitements et aux avantages relatifs à la santé ne sont pas de son ressort. Que l'on me comprenne bien: il y a des niveaux d'appel, mais ils ne font pas partie du Tribunal des anciens combattants.

Pour ce qui est de la question du règlement des litiges, je voudrais mentionner de nouveau que 73 p. 100 des demandes d'indemnités ou de prestations d'invalidité reçues sont approuvées d'emblée. Nous disposons d'une équipe d'une soixantaine d'arbitres qui sont extrêmement bien formés et appuyés par huit spécialistes médicaux. La loi exige que l'on accorde le bénéfice du doute à l'ancien combattant; il n'y a aucun doute là-dessus.

Malheureusement, dans certains cas, il n'y a pas de bénéfice du doute à accorder. Si des renseignements sont manquants, ou si, en fait... Notre régime de traitement des demandes n'affichera jamais un taux d'acceptation de 100 p. 100, car il y aura toujours des demandes invalides. Il en est ainsi dans un régime de traitement des demandes. Je pense que nous devons déployer des efforts pour nous assurer que les anciens combattants reçoivent tous les avantages et tous les services auxquels ils ont droit.

En ce qui a trait à l'avocat, 73 p. 100 des demandes sont acceptées, dont certaines grâce à l'aide d'un avocat. Le fait que le gouvernement du Canada assume les frais d'avocat des anciens combattants pour s'assurer qu'ils tirent pleinement parti du régime et qu'ils obtiennent tout ce à quoi ils ont droit... Je pense que, en tant que Canadiens, nous devrions être très fiers de faire cela pour nos anciens combattants.

Si je puis me permettre, monsieur le président, comme nous avons parlé de... Je vous remercie beaucoup de ce que vous avez dit à mon sujet. J'ai manqué la réunion de mardi qui portait sur le budget. Malheureusement, je n'ai pas pu y participer pour des raisons médicales. C'était la première fois en 14 ans que je n'étais pas là pour le budget.

Un tel commentaire risque de trahir mon âge.

J'aimerais simplement mettre certaines choses en perspective. Mon collègue a mentionné que les demandes de soins de santé comptent pour une bonne partie de son travail. L'an dernier, nous avons traité 13,5 millions de demandes de soins de santé en raison

desquelles nous avons émis 5 386 000 ordonnances. Nous avons également traité 174 126 demandes de soins dentaires. Si je vous fournis ces chiffres, c'est pour vous donner une idée du volume de demandes que nous traitons.

L'ombudsman joue un rôle très important, car il arrive que les choses dérapent, si je puis m'exprimer ainsi; mais je voulais vous faire comprendre que nous effectuons des centaines de milliers et même des millions d'opérations. Je me plais à croire que chacune d'elles est menée comme il se doit, mais le monde n'est pas parfait, et nous avons un ombudsman pour établir qu'une personne n'a pas bénéficié de l'avantage ou du service de la façon dont on pourrait s'y attendre.

• (1715)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Hillier. Voilà du temps bien utilisé.

La parole va maintenant à M. Strahl pour quatre minutes.

**M. Mark Strahl:** Je vais céder mon temps à M. Lizon. Je me sens généreux aujourd'hui.

**M. Wladyslaw Lizon:** Merci.

Monsieur Parent, j'aimerais que vous parliez des services d'aide à la transition. Vous avez déclaré que les personnes qui retournaient à la vie civile avaient besoin de services pour s'adapter à un nouvel environnement.

Que voulez-vous dire par là, au juste? Votre observation donne à penser que ces personnes vivent dans un certain isolement. Or, ce n'est pas le cas. Nombre de militaires que je connais se mêlent à la société et font partie de la collectivité. Je comprends que leur milieu professionnel est relativement fermé; les militaires observent des règles différentes de celles qui caractérisent les milieux civils. Mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils soient nécessairement privés d'une vie normale. Donc, que voulez-vous dire quand vous affirmez qu'ils doivent être complètement « réintégrés » plutôt qu'intégrés?

**M. Guy Parent:** C'est une excellente question, monsieur le président.

Quand j'étais militaire, nous avions cet adage: les forces armées, ce n'est pas une carrière, c'est un mode de vie. La culture des forces armées est caractérisée par des liens d'interdépendance. Bien des services nous sont dispensés sans qu'on doive attendre en ligne. Le meilleur exemple que je pourrais donner, c'est l'accès à un médecin. Les militaires peuvent consulter un médecin des forces armées chaque jour, au besoin. Si on ne sent pas bien, on va à l'infirmerie, où un médecin nous examine tout de suite. C'est la même chose pour l'examen médical annuel.

Les personnes qui font la transition vers la vie civile doivent se familiariser avec un nouveau régime de santé. Où peuvent-elles aller pour consulter un médecin? Qu'est-ce qu'une clinique sans rendez-vous? Les militaires n'en savent rien, car on s'est toujours occupé de ces choses pour eux.

Un autre exemple serait les négociations salariales, les syndicats — tout ce genre de choses. Pour les militaires, cela n'existait pas.

Ces personnes passent donc d'un monde d'interdépendance à un monde de parfaite indépendance. Quelqu'un doit leur expliquer comment ça marche, et il y a un stigmate rattaché à cela quand ils ne sont pas... Bien sûr, certaines personnes qui sont capables de faire des choses elles-mêmes s'en tirent très bien, mais nombre de militaires sont très imprégnés par la culture des forces armées. Ils ont l'impression que, tout d'un coup, on les abandonne.

Je pense qu'il est nécessaire qu'un membre de l'unité intégrée de soutien au personnel dise au vétéran en santé: « Bon, vous allez maintenant vous joindre à la société civile. Avez-vous des préoccupations? Peut-on faire quoi que ce soit pour vous aider?»

• (1720)

**M. Wladyslaw Lizon:** Je sais que vous n'avez pas le chiffre exact, mais quel serait le pourcentage de personnes qui ont besoin de tels services au moment de quitter les forces armées?

**M. Guy Parent:** Je dirais que ce pourcentage est élevé. Chaque année, en moyenne, 5 000 personnes quittent les forces armées, et de 900 à 1 000 quittent la GRC. Je suis sûr que nombre d'entre eux auraient besoin de ce genre de service de transition. Il devrait au moins être offert. En ce moment, il ne l'est pas.

**M. Wladyslaw Lizon:** Je comprends.

Pour revenir à notre voyage à Halifax, on a mentionné à quelques occasions que la Dre Heather MacKinnon — je voudrais simplement clarifier ceci — avait fait des déclarations erronées. Mais ce n'était peut-être pas sa faute; elle s'était probablement fondée sur les cas dont elle s'occupait. Par exemple, elle a affirmé que la majorité des demandes initiales d'avantages destinés aux anciens combattants étaient rejetées.

Comme vous l'avez dit, monsieur Hillier, cela est faux, puisqu'environ 75 p. 100 de ces demandes sont approuvées. Nous croyons comprendre également que 50 p. 100 des demandes initialement rejetées qui font l'objet d'un appel sont approuvées à l'issue de celui-ci.

**M. Keith Hillier:** Pour ce qui est du chiffre que j'ai donné, à savoir 73 p. 100, il ne faudrait pas sauter trop vite aux conclusions, car, en fait, ce ne sont pas tous les demandeurs à qui l'on a refusé un avantage qui intentent un recours devant le Tribunal des anciens combattants.

Monsieur le président, je voudrais rappeler aux membres du comité que, une fois que la personne a reçu sa lettre de décision et qu'elle a consulté un avocat du Bureau de services juridiques des pensions, notre ministère peut mener un examen et apporter toutes les modifications ou les corrections qui s'imposent. Nombre de personnes, lorsqu'elles consultent un avocat, en viennent à la conclusion que le ministère a pris la bonne décision. On dit que ces cas ont été « réglés par l'avocat ». En d'autres mots, l'ancien combattant a examiné la situation avec un avocat, qui lui a expliqué les motifs de notre décision. À ce stade, bien des gens acceptent la décision du ministère.

**M. Wladyslaw Lizon:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Hillier.

Pour la dernière intervention, la parole va à Mme Adams pour quatre minutes.

**Mme Eve Adams:** Merci beaucoup.

Monsieur Hillier, pourriez-vous nous parler de l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et du fait qu'un plus grand nombre de veuves et de dispensateurs de soins primaires peuvent maintenant y accéder?

**M. Keith Hillier:** Oui, certainement.

Il y a probablement trois ans, environ, des changements ont été apportés au PAAC à l'intention des veuves. Une analyse de notre travail a révélé que certaines veuves éprouvaient des difficultés. Certaines avaient elles-mêmes une déficience ou touchaient un faible revenu.

Le gouvernement a pris des mesures visant à élargir l'admissibilité de ces personnes veuves au programme. Ce sont probablement elles qui étaient le plus « dans le besoin », si je puis dire, compte tenu de leur santé et de leur revenu. Nous pouvions leur fournir des services comme...

**Mme Eve Adams:** Pour que ce soit clair, il s'agit de services de déneigement, de tonte de la pelouse et d'entretien ménager qu'on leur fournit...

**M. Keith Hillier:** Tout à fait. Ce sont les services....

**Mme Eve Adams:** ... pour que ces personnes puissent rester plus longtemps dans leur domicile.

**M. Keith Hillier:** Oui, tout à fait. Nous avons découvert que, dans certains cas, il était difficile pour la veuve — il s'agit généralement d'une veuve, bien qu'il soit parfois question d'un veuf — de rester à domicile. Donc, en leur fournissant les services que vous avez mentionnés — la tonte de pelouse, le déneigement, l'entretien ménager... Ce programme a été élargi, et je pense que la réaction a été plutôt favorable.

• (1725)

**Mme Eve Adams:** Monsieur Hillier, notre gouvernement conservateur a également doublé le nombre de cliniques de traitement des TSO. Il s'agit des cliniques qui dispensent des services de counselling pour traiter le trouble de stress post-traumatique. Est-ce exact?

**M. Keith Hillier:** Oui, c'est exact.

Avant que je cède la parole à mon collègue, Raymond, qui est responsable de ce dossier, j'aimerais souligner que, bien souvent, des gens me demandent: serez-vous préparés pour aider les anciens combattants de l'époque moderne ou pour traiter les traumatismes liés au stress opérationnel des militaires qui ont servi en Afghanistan? La réponse est oui. Nous disposons d'un réseau étendu à l'échelle du pays qui nous permet d'adapter l'infrastructure à tout besoin éventuel.

Raymond, la parole est à vous.

**M. Raymond Lalonde:** Je suis ravi qu'on me donne l'occasion de revenir sur la question abordée par l'ombudsman, à savoir l'accessibilité. Offre-t-on des services de niveau adéquat, et l'accès y est-il équitable?

En 2007, le gouvernement a approuvé une résolution visant à doubler le nombre de cliniques de traitement des TSO. Nous en avons maintenant dix, et, avec les sept centres de soutien au trauma et stress opérationnels du MDN, cela fait 17 unités à l'échelle du pays auxquelles les membres de la GRC et les anciens combattants peuvent accéder.

**Mme Eve Adams:** Monsieur Lalonde, sans vouloir vous mettre dans l'embarras, étiez-vous au courant que tant le NPD que le Parti libéral avaient voté contre l'octroi de fonds visant à doubler le nombre de cliniques de traitement des TSO?

**M. Raymond Lalonde:** Non, je n'étais pas au courant.

**Mme Eve Adams:** Monsieur Lalonde, étiez-vous au courant que le NPD et le Parti libéral avaient tous deux voté contre l'octroi de fonds visant à élargir le Programme pour l'autonomie des anciens combattants?

**M. Raymond Lalonde:** Non, je n'étais pas au courant.

**Mme Eve Adams:** Et vous, monsieur...

Désolée.

**M. Raymond Lalonde:** Je pense que tout le monde ici, toutes les associations d'anciens combattants, ont approuvé l'idée de doubler le nombre de cliniques de traitement des TSO.

**Mme Eve Adams:** On l'a fait, et cela fournit manifestement un service très utile aux anciens combattants atteints d'un TSPT.

Monsieur Parent, je ne sais pas si vous étiez au courant. Saviez-vous que c'est le gouvernement conservateur qui a créé le Bureau de l'ombudsman des vétérans, alors que le Parti libéral et le NPD s'étaient tous deux opposés à l'octroi de fonds destinés à la création de votre bureau?

**M. Guy Parent:** Non, je n'étais pas au courant, mais je n'étais probablement pas intéressé par ces questions à cette époque. Elles m'intéresseraient davantage aujourd'hui.

**Le président:** C'est un peu plus pertinent, de nos jours.

Le temps que nous avons est maintenant écoulé.

Au nom du comité, j'aimerais vous remercier de votre présence. Vous nous avez fourni aujourd'hui beaucoup de renseignements pertinents qui nous seront très précieux dans le cadre de notre examen. Il y a eu d'excellentes questions et d'excellentes réponses.

Merci beaucoup.

La séance est levée.

---









**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>