



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 034



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 15 mai 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 15 mai 2012

• (1545)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): La séance est ouverte, je vous remercie de votre présence et me permets de vous rappeler que nous examinons les initiatives de transformation à Anciens Combattants Canada.

Je voudrais, bien entendu, souhaiter la bienvenue à nos trois témoins, pour qui ce processus n'est pas complètement nouveau. Nous sommes très heureux de vous revoir. Je crois savoir que vous allez partager votre temps de parole car, comme vous le savez, notre horaire est assez chargé aujourd'hui.

Nous accueillons donc Maureen Sinnott, directrice, Initiatives stratégiques et habilitantes; Raymond Lalonde, directeur général, Réseau national pour blessures liées au stress opérationnel, qui semble paraître partout où je me trouve; et, bien entendu, Derek Sullivan, directeur général, Direction générale du programme Le Canada se souvient.

Nous allons commencer par vous, mais je ne sais pas dans quel ordre.

J'ai l'impression qu'ils vous ont désignée, Maureen. Vous disposez de 10 minutes.

Mme Maureen Sinnott (directrice, Initiatives stratégiques et habilitantes, ministère des Anciens Combattants): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Je m'appelle Maureen Sinnott. Je suis la directrice des Initiatives stratégiques et habilitantes au sein de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services. Sont à mes côtés Raymond Lalonde, directeur du réseau national pour traumatismes liés au stress opérationnel et Derek Sullivan, directeur général du programme Le Canada se souvient.

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous expliquer comment les partenariats font partie intégrante de l'amélioration de la prestation des services aux anciens combattants. Ils nous permettent d'élargir notre portée, de tirer profit du savoir des experts, et de mettre l'accent sur la réalisation de notre mandat tout en profitant des pratiques exemplaires d'autres organisations.

Comme exemple récent et notable de partenariats, mentionnons le fait qu'ACC tire profit du succès de la refonte des processus opérationnels menée par plusieurs autres ministères. Une refonte des processus opérationnels est une approche organisée pour mettre à jour un processus opérationnel. Elle fait en sorte que le processus peut devenir plus efficace, efficace et opportun, ce qui permet d'améliorer la prestation de services et d'aider à répondre aux attentes de nos clients.

Plusieurs ministères ont connu beaucoup de succès avec cette approche. Par exemple, l'ancien processus de demande de numéro d'assurance sociale (NAS) a été grandement simplifié. Le temps d'attente est passé de trois à quatre semaines à moins d'une heure.

Au cours des deux dernières années, notre ministère a participé à l'échange du savoir avec d'autres ministères afin de comprendre clairement la méthode qui a été employée pour la refonte et d'établir notre propre centre d'expertise au sein du ministère et ensuite appliquer la méthode aux programmes d'ACC. Le ministère a appliqué cette méthode à notre processus de traitement des premières demandes de prestation d'invalidité et nous avons présentement un projet pilote aux fins de refonte et de simplification du processus de demandes d'indemnisation en cas d'hypoacousie.

Nous continuerons d'explorer les façons par lesquelles nous pouvons réduire le temps de traitement des décisions, simplifier nos processus et réduire les lourdeurs administratives.

Comme vous l'a affirmé David Robinson dans son mot de bienvenue sur le programme de transformation, nous modifions également en profondeur la prestation de nos services en passant autant que possible d'un processus sur support papier à un processus électronique. Nous maximisons ainsi l'utilisation de la technologie pour réduire les processus manuels et le volume de papier et améliorer l'accessibilité tout en protégeant les renseignements personnels.

Nous avons en place un partenariat avec la Défense nationale qui permet à ACC de consulter les dossiers médicaux relatifs au service sur support papier dans les bases des Forces canadiennes (FC). Nous oeuvrons actuellement à l'élaboration d'un nouveau processus par lequel les dossiers médicaux relatifs au service sur les bases des FC seront numérisés puis transférés par des moyens sécurisés directement dans les bureaux d'ACC.

De plus, le partenariat établi de longue date avec Bibliothèques et Archives Canada (BAC) nous permet d'avoir accès aux dossiers médicaux relatifs aux services. Ce sont là des dossiers sur support papier pour lesquels nous avons également entrepris la numérisation. Pour faciliter à BAC la conversion de dossiers papier à des dossiers électroniques dans les systèmes d'ACC, nous travaillons en partenariat avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour procéder à la numérisation des dossiers médicaux et de service et leur conversion à un format électronique qui permet les recherches. À ce jour, plus de deux millions de pages ont été numérisées au cours de la première année.

De plus, nous travaillons avec TPSGC afin de balayer et de numériser toute la correspondance destinées à ACC et d'assurer la transmission électronique de ces dossiers au ministère.

Ces quelques exemples démontrent comment le ministère travaille avec ses partenaires au sein de la fonction publique afin d'améliorer l'utilisation de la technologie et de rendre l'information électroniquement disponible. Ceci permettra de réduire les délais d'exécution.

Les partenariats à l'échelle des collectivités nous permettent de rejoindre les vétérans dans leurs communautés. Par exemple, ACC a mis sur pied trois initiatives visant les vétérans sans abri à Vancouver, à Montréal et à Toronto. Ces initiatives dépendent de partenariats avec des organismes communautaires tels que la Légion royale canadienne (LRC), les Wounded Warriors, l'établissement Veterans Memorial Manor et l'organisme Good Shepherd Ministries. Le partenariat entre ACC et le ministère de la Défense nationale pour ce qui a trait au réseau de Soutien social et de traitement des traumatismes de stress opérationnel est également un élément clé dans plusieurs communautés.

Du point de vue de la prestation des services, il importe que le personnel de première ligne d'ACC connaisse bien les services offerts dans les collectivités et par les provinces pour aider les vétérans et répondre à leurs besoins. La coordination et les partenariats avec ces partenaires externes, à tous les niveaux, favorisent une philosophie de soins commune et des résultats améliorés pour les vétérans et leurs familles.

Le ministère utilise également les partenariats afin d'assurer l'amélioration continue et le développement permanent de pratiques exemplaires en gestion de cas. Par exemple, ACC bénéficie de partenariats bien établis avec l'Université McMaster, le Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies, le Centre de toxicomanie et de santé mentale, et le Réseau national de gestion de cas du Canada pour échanger sur les pratiques exemplaires par la recherche, l'échange du savoir et l'apprentissage en commun.

Plus tard cette année, le partenariat « Helmets to Hardhats » sera fonctionnel. Ce partenariat fonctionne bien aux États-Unis et le gouvernement du Canada appuie l'établissement d'un programme canadien. L'objectif du programme est de fournir aux membres des FC en voie d'être libérés des perspectives d'emplois et des formations en apprentissage dans l'industrie de la construction, en se servant d'un service de jumelage d'emplois sur le Web. Il s'agit ici d'une occasion où les vétérans peuvent appliquer les compétences qu'ils ont développées dans les Forces canadiennes dans des perspectives d'emplois en dehors des Forces canadiennes.

Avant de terminer, j'aimerais remarquer que, pour atteindre son objectif d'assurer une transition en douceur de la vie militaire à la vie civile, le Ministère s'appuie sur son partenariat de longue date et en évolution avec le MDN. Ce partenariat est guidé par le Comité consultatif ACC-MDN qui a identifié et gère le plan conjoint de priorités d'ACC et du MDN.

Un des meilleurs exemples de notre partenariat avec la Défense nationale est constitué par les 24 centres intégrés de soutien du personnel situés partout au Canada. Ces centres favorisent l'intervention et la participation précoces des gestionnaires de cas d'ACC, ainsi qu'une transition harmonieuse pour les membres des FC qui sont en voie d'être libérés du service militaire. Comme Charlotte Stewart l'a déjà mentionné, ces centres qui sont situés près des bases de la Défense nationale comptent environ 100 employés d'ACC travaillant côte à côte avec les employés de la Défense nationale.

Raymond Lalonde va maintenant vous présenter le réseau national de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel.

[Français]

M. Raymond Lalonde (directeur général, Réseau national pour blessures liées au stress opérationnel, ministère des Anciens Combattants): Bonjour et merci de votre accueil.

Un autre domaine pour lequel le ministère a compté sur des partenariats pour pouvoir répondre aux besoins de sa clientèle

souffrant de blessures de stress opérationnel, c'est le réseau de cliniques spécialisées qu'il a mis sur pied. Ce réseau comprend huit cliniques spécialisées dans les blessures de stress opérationnel. Ces cliniques ont été financées par Anciens Combattants Canada, mais elles ont été établies à l'aide d'ententes avec les institutions provinciales partout au pays. Nous avons également deux cliniques qui sont en exploitation à l'hôpital de Sainte-Anne-de-Bellevue, qui fait présentement l'objet de négociations en vue de son transfert à la province de Québec.

Le rôle de la direction dont je suis responsable est de s'assurer de la gestion des protocoles d'entente du financement des cliniques. Nous appuyons et nous guidons l'élaboration, la prestation et la coordination de ces cliniques spécialisées partout au pays.

[Traduction]

Le réseau de cliniques TSO d'ACC fait partie d'un réseau plus vaste appelé le Réseau conjoint pour traumatismes liés au stress opérationnel qui inclut sept centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO) gérés par le MDN et offrant des services semblables à ceux des cliniques TSO.

En partenariat, ACC et le MDN ont mis sur pied 17 établissements qui offrent des services interdisciplinaires spécialisés en santé mentale à l'intention des membres des FC, des vétérans et de leurs familles touchés par les traumatismes psychologiques de stress opérationnel à la grandeur du pays. Ce partenariat en prestation de services vise également les membres actifs et les membres à la retraite de la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) qui souffrent d'un TSO.

Le ministère prend des mesures pour mieux comprendre la culture et l'expérience de la vie militaire, et le partenariat avec le ministère de la Défense nationale au niveau du soutien social pour les blessures liées au stress opérationnel est un élément important pour améliorer notre capacité de rejoindre ceux qui ont des besoins. L'opportunité d'avoir des services de pairs aidants en collaboration avec les cliniques BSO permet d'offrir un lieu accueillant pour les vétérans et leur familles qui recherchent ou suivent des traitements. Ils ont l'opportunité de parler avec une personne qui comprend leurs enjeux. Ceci a une valeur inestimable et démontre qu'ACC devient de plus en plus sensible à leur situation unique.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous parler de ce qu'ACC fait pour améliorer la prestation de ses services grâce à des partenariats. J'invite maintenant Derek Sullivan à vous expliquer le rôle important des partenariats de la commémoration.

• (1550)

M. Derek Sullivan (directeur général, Direction générale du programme Le Canada se souvient, ministère des Anciens Combattants): Je vous remercie.

Il est évident que le gouvernement du Canada joue un rôle de chef de file en matière de commémoration, mais il convient de préciser également que la commémoration ne consiste pas uniquement en cérémonies ou activités qui sont organisées par le gouvernement fédéral. En fait, il s'agit davantage de faire participer les Canadiens à des activités de commémoration qui leur donnent l'occasion de rendre hommage à ceux et celles qui ont servi le Canada et qui continuent de le faire. Ainsi, la priorité pour nous à Anciens Combattants Canada consiste à mobiliser les Canadiens et à les encourager à rendre hommage à ceux et celles qui ont servi leur pays.

En réalité, nous voulons surtout inciter les Canadiens à s'investir dans les activités de commémoration, au lieu de présenter cela comme une obligation. Nous voulons que ces activités se déroulent où résident les Canadiens, de même qu'en milieu de travail et aux endroits où ils pratiquent des loisirs. En d'autres termes, nous souhaitons que ce désir de commémoration fasse partie de leur vie de tous les jours, au lieu d'être une activité à laquelle on participe seulement le 11 novembre, le 6 juin ou le 9 avril; en d'autres termes, une activité de tous les jours.

En conséquence, nous avons établi des partenariats avec un grand nombre d'organisations et d'autres paliers de gouvernement au Canada et à l'échelle internationale, mais surtout avec des groupes communautaires d'un bout à l'autre du pays afin que les activités de commémoration se déroulent dans l'ensemble des collectivités du Canada.

Un exemple serait nos partenariats avec des organisations sportives, de sports amateurs et professionnels, dans tout le Canada.

Un de nos partenariats, qui semble assez naturel, est celui que nous avons établi avec la Ligue canadienne de football. Nous travaillons avec cette dernière depuis 2007 afin d'organiser des cérémonies d'hommage aux anciens combattants avant les matchs de demi-finale des divisions de l'est et de l'ouest du Canada. De plus, il y a environ deux ans, nous avons créé un nouveau prix qui est décerné par la LCF au joueur canadien qui incarne le mieux les qualités de l'ancien combattant: la persévérance, le courage, la force, la camaraderie et les contributions à la collectivité. Il s'agit d'un prix individuel qui est de plus convoité par les joueurs de la LCF.

Nous avons également créé des partenariats avec la Ligue nationale de hockey, les ligues de hockey junior et la Ligue de hockey midget AAA dans tout le Canada, et plus récemment, avec l'organisation Sport interuniversitaire canadien. Encore une fois, ces organisations organisent de différentes façons des hommages aux anciens combattants qui ont eu un lien avec les différents sports qui se pratiquent dans tout le Canada. De cette façon, nous réussissons à faire participer aux activités de commémoration un plus vaste éventail de Canadiens que ceux qui participeraient normalement à une cérémonie de commémoration.

De plus, nous travaillons en partenariat depuis plusieurs années avec la Légion royale canadienne pour les championnats d'athlétisme. Environ 80 p. 100 des membres de l'équipe nationale d'athlétisme qui participent aux Jeux olympiques sont passés par ce programme de la Légion royale canadienne.

Anciens Combattants Canada exécute également trois programmes nous permettant, non seulement de dispenser des conseils aux collectivités et de collaborer avec elles, mais aussi de financer certaines activités communautaires de commémoration. Nous avons deux programmes qui fournissent une aide financière pour la restauration et, dans un cas, la construction de monuments commémoratifs de guerre dans les collectivités.

Le troisième élément est le Fonds de partenariat d'action communautaire, en vertu duquel nous avons la possibilité d'assurer aux groupes communautaires et à but non lucratif des crédits en vue de l'organisation d'activités de commémoration, qu'il s'agisse de cérémonies ou d'une vaste gamme d'activités de commémoration destinées aux jeunes du Canada. Ces activités peuvent également se dérouler à l'échelle nationale; par exemple, nous finançons le Projet Mémoire de l'Institut Historica-Dominion, dans le cadre duquel, grâce à un service de conférenciers, plus de 2 000 anciens combattants sont disponibles pour visiter les écoles dans les différentes régions afin de parler aux étudiants canadiens de leurs

expériences et des raisons pour lesquelles la commémoration revêt à leurs yeux une si grande importance.

Nous appuyons également le Centre de Juno Beach en France, qui correspond en réalité aux principaux lieux de commémoration du rôle qu'a joué le Canada lors de la Seconde Guerre mondiale en Europe.

Je vous remercie.

• (1555)

Le président: Merci beaucoup.

Vous avez été très efficaces. Vous nous avez fourni beaucoup d'information en peu de temps.

La parole est maintenant à M. Stoffer, qui dispose de cinq minutes.

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

Merci à vous trois de votre présence parmi nous aujourd'hui.

Monsieur Sullivan, ma collègue, Irene Mathyssen, a récemment accompagné une délégation au monument de Vimy. Elle a été très impressionnée par le personnel, et surtout par tous les citoyens et étudiants qui ont participé à la visite. D'après elle, c'était une expérience remarquable et, en son nom, je désire vous remercier ainsi que tous ceux qui ont participé.

Je voudrais également mentionner que je suis très satisfait des efforts déployés par le gouvernement relativement aux activités de commémoration de la Force de bombardement à Londres. De plus, le 110^e anniversaire de la fin de la guerre d'Afrique du Sud arrivera très bientôt. Je suis content de voir que le comité a pu faire une recommandation à ce sujet, et nous attendons avec impatience cette commémoration. Les responsables d'ACC nous ont fait savoir qu'il s'agirait d'activités d'envergure, et je tiens donc à vous remercier de les organiser.

Madame Sinnott, sans vouloir vous contredire, je constate, dans le texte de votre exposé liminaire, que vous dites ceci: « Par exemple, ACC a mis sur pied trois initiatives visant les vétérans sans abri à Vancouver, à Montréal et à Toronto. » Je vous soumetts que ce n'est pas ACC qui a pris de telles initiatives; il s'agissait plutôt de groupes de bénévoles désireux de retrouver des anciens combattants sans abri — par exemple, l'organisme Good Hope Ministries, la Légion royale canadienne, comme vous le savez, et Cockrill House. Comme vous le savez, ACC ne finance aucunement les activités de Cockrill House. Ce sont ces organisations qui ont lancé cette initiative et ACC est devenu leur partenaire plus tard — je n'ose pas dire beaucoup plus tard, mais il est certain que ce n'est pas le ministère qui a pris toutes ces initiatives. D'après moi, il a plutôt accepté de les appuyer.

J'ai deux questions à vous poser, et là je fais un peu l'avocat du diable. Par rapport à vos partenariats, vous avez mentionné la Légion royale canadienne et les Wounded Warriors, etc. N'est-il pas juste de dire, comme c'est ce que certains groupes d'anciens combattants affirment, qu'ACC commence à dépendre un peu trop de l'aide des organismes d'anciens combattants, des organismes de bienfaisance et d'autres groupes, alors que, selon eux, c'est le ministère qui devrait prendre l'initiative?

Un exemple serait l'organisme VETS à Halifax. Il s'agit d'un groupe d'anciens combattants qui cherchent des vétérans sans abri. Bien que M. Hillier ait accepté de les accompagner une fois, ce sont les anciens combattants eux-mêmes qui ont pris cette initiative, et non ACC. N'est-il pas juste de dire qu'ACC ou le gouvernement dépend un peu trop de l'aide de ces autres organisations, alors que c'est au ministère de lancer de telles initiatives?

Merci de votre présence.

Mme Maureen Sinnott: Merci pour cette question.

Il serait peut-être juste de dire que les autres organisations ont certainement pris les devants dans bien des cas par rapport à Anciens Combattants Canada. Mais il est également vrai que certaines de ces autres organisations possèdent plus de connaissances et sont vraiment sur le terrain, si bien qu'elles ont la possibilité de nouer des relations avec les gens et d'entreprendre des activités. Anciens Combattants est certainement très heureux de pouvoir travailler en partenariat avec ces organisations.

M. Peter Stoffer: Vous avez également dit qu'il existe des refuges pour sans-abri à Vancouver, Montréal et Toronto. Y a-t-il des exemples d'initiatives du même genre sur la côte Est — par exemple, à Halifax?

Mme Maureen Sinnott: Si je ne m'abuse, vous avez reçu Krista Locke la semaine dernière, qui vous a parlé d'activités dans la région de l'Atlantique. Je peux certainement vous revenir à ce sujet.

M. Peter Stoffer: Merci beaucoup.

Je voulais également mentionner, concernant les cliniques, qu'un article écrit par Eric Rebiere, agent de la GRC, qui dit que sa vie a été sauvée par les cliniques TSO, est paru dans le numéro de *Quorum* d'aujourd'hui. Donc, ces cliniques sont, de toute évidence, utiles, et je tiens à vous en remercier, même si un apport de ressources supplémentaires serait éventuellement nécessaire. Pour sa part, il demande aux agents de la GRC de jouer un rôle plus actif dans les cliniques TSO. C'est une observation que je voulais faire.

Je vous remercie.

• (1600)

Le président: C'est tout? Merci beaucoup.

Prenez bonne note du compliment que vous a fait M. Stoffer, puisque cela n'arrive pas souvent. Mais je sais aussi qu'il est tout à fait sincère.

La parole est maintenant à M. Chisu, qui dispose de cinq minutes.

M. Cornéliu Chisu (Pickering—Scarborough-Est, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Tout d'abord, j'aimerais remercier nos témoins pour leur présence aujourd'hui.

Je voudrais reprendre la question soulevée par M. Stoffer, soit celle des sans-abri.

J'ai écouté avec grand intérêt votre exposé. Est-ce que vous ou plutôt Anciens Combattants Canada avez des contacts avec les responsables d'initiatives municipales ou provinciales touchant l'itinérance? Je sais que, dans la ville de Toronto, il existe toute une division appelée Streets to Homes. Les avez-vous déjà contactés ou êtes-vous en rapport avec eux? Je sais qu'ils s'occupent également d'un certain nombre d'anciens combattants.

Pourriez-vous nous donner d'autres détails à ce sujet? Avez-vous établi une relation avec d'autres paliers de gouvernement qui exécutent des programmes semblables?

Mme Maureen Sinnott: Je ne peux pas vous donner d'information sur l'organisation exacte que vous avez mentionnée mais, dans tous nos bureaux de district régionaux d'un bout à l'autre du pays, nous avons des gestionnaires de cas qui travaillent activement à établir des relations, pour que nous soyons au courant de l'existence d'anciens combattants sans abri. Les services et les prestations prévus sont à la disposition de tous les anciens combattants, qu'ils soient sans abri ou non. Ils sont néanmoins admissibles aux programmes. Nous restons en contact avec d'autres autorités afin de nous assurer d'être aussi efficaces que possible en ce qui concerne le versement des prestations. Mais nous pouvons toujours faire davantage.

M. Cornéliu Chisu: Si je vous en parle, c'est parce que le programme Streets to Homes à Toronto s'adresse tout particulièrement aux sans-abri de Toronto. Ce groupe comprend un certain nombre d'anciens combattants.

Ma fille y travaille. C'est elle qui m'en a parlé; elle m'a dit: « Papa, j'y ai rencontré des anciens combattants. Ils n'ont pas de contact avec Anciens Combattants Canada. »

Mme Maureen Sinnott: Nous allons nous renseigner et assurer le suivi de ce dossier.

M. Cornéliu Chisu: À mon avis, ce serait une bonne façon d'établir des contacts intéressants... Le fait est que la Ville de Toronto exécute un programme d'envergure dans ce domaine, et je pense qu'il serait éventuellement utile de doubler le niveau d'activités. On pourrait superposer d'autres initiatives.

Quel est l'état du partenariat entre la Défense nationale et Anciens Combattants Canada? Je suis soldat retraité, si bien que je suis un nouvel ancien combattant. Je sais que certains partenariats ont été établis, probablement en 2007-2008. Avant cela, les rapports n'étaient pas très étroits.

Mme Maureen Sinnott: Nous avons un comité mixte composé de responsables du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada dont le mandat consiste à établir des priorités et à déterminer comment la relation entre eux devrait être structurée, afin de s'assurer de répondre aux besoins prioritaires des soldats qui sont libérés et qui sont pris en charge par Anciens Combattants Canada.

Ce comité est composé de hauts fonctionnaires représentant les deux ministères. Il est présidé par Keith Hillier, sous-ministre adjoint des Anciens Combattants, c'est-à-dire de la Direction générale chargée de la prestation des services. Il est également coprésidé par des hauts gradés de la Défense nationale et compte un certain nombre de membres des deux ministères.

Nous travaillons en étroite collaboration afin de nous assurer que la transition pour les membres des forces armées sera sans heurts et, comme les principales difficultés sont justement abordées autour de cette table-là, les responsables des deux ministères ont la possibilité de les examiner conjointement et de s'assurer que les mesures appropriées sont prises.

M. Cornéliu Chisu: Vous avez mentionné le programme Helmets to Hardhats. C'est un programme important qui permet d'adapter les compétences militaires à la vie civile.

Parfois les compétences militaires ne sont pas suffisantes pour mener à bien sa vie de civil. Avez-vous la capacité, ou plutôt le comité mixte regroupant les responsables du MDN et d'ACC est-il en mesure de faire quelque chose pour que les vétérans qui quittent les Forces canadiennes puissent obtenir un emploi civil?

•(1605)

Mme Maureen Sinnott: Oui. Nous avons des programmes de réadaptation professionnelle et de recyclage à l'intention d'anciens combattants qui souhaitent élargir leurs compétences, le cas échéant, afin d'obtenir un emploi civil.

Nous examinons également les correspondances entre les compétences et qualifications militaires et les exigences civiles, en vue de créer une transition sans heurts. Si les soldats ont besoin de faire des études, ou encore d'un programme de développement de carrière ou d'apprentissage, nous allons les aider à obtenir ce qu'il leur faut.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci, monsieur le président, et bienvenue à vous tous.

Madame Sinnott, avant le programme de transformation et le plus récent budget, pourriez-vous nous dire quelle était la nature du travail réalisé par les bureaux de district?

Mme Maureen Sinnott: Avant la transformation et le budget, les bureaux de district recevaient les demandes de prestations et de services de la part d'anciens combattants par téléphone, par la poste ou en personne. Il incombait ensuite au personnel des bureaux de district de déterminer si les demandeurs étaient admissibles au programme. On procédait à une évaluation de leurs besoins afin de voir quelles prestations ils pourraient potentiellement recevoir. Nous avions essentiellement des gestionnaires de cas qui traitaient directement avec les clients et rendaient visite aux anciens combattants chez eux. Nous avons encore des gestionnaires de cas qui rendent visite aux anciens combattants chez eux.

La gestion des cas constitue un service de base du ministère. C'est l'une des fonctions essentielles qui continue d'être accomplie à l'heure actuelle — c'était le cas avant la transformation, pendant la transformation, au cours de la préparation du Budget de 2012 et c'est encore la réalité maintenant. La gestion des cas est une fonction essentielle du ministère permettant de déterminer l'admissibilité des demandeurs aux programmes et prestations et de garantir que les anciens combattants reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

M. Sean Casey: Donc, les gestionnaires de cas travaillent dans les bureaux de district?

Mme Maureen Sinnott: Oui. Les gestionnaires de cas travaillent dans les bureaux de district et ils rendent visite aux anciens combattants chez eux. Ils s'assurent que ces derniers sont évalués de manière appropriée relativement au niveau de services et de prestations qui s'impose. Ils sont chargés d'évaluer leurs besoins en matière de santé. Ils essaient de déterminer ce dont ils ont besoin de la part d'Anciens Combattants Canada et quels moyens permettront de leur fournir l'aide dont ils ont besoin.

Il est parfois utile de rendre visite à l'ancien combattant chez lui. C'est l'occasion de voir à la fois l'ancien combattant et son domicile, et d'observer la façon dont il se débrouille chez lui.

M. Sean Casey: Si vous avez moins de bureaux de district, il s'ensuit que les gestionnaires de cas restants devront déployer plus d'efforts pour être à même de rendre visite aux anciens combattants chez eux.

Je songe tout particulièrement au Canada atlantique où il est prévu que les bureaux de district de Corner Brook, du Cap-Breton et de Charlottetown vont fermer, si bien que ce sont les bureaux de Saint John, de Dartmouth, je présume, et de St. John's qui devront

prendre la relève pour la prestation des services. Si un ancien combattant vivant à Summerside a besoin d'une visite à domicile, le gestionnaire de cas au bureau de district de Charlottetown ne sera plus en mesure de faire cette visite. Si elle se réalise, cette visite sera assurée par un employé d'un autre bureau de district.

Est-ce que je me trompe?

Mme Maureen Sinnott: Je n'oserais jamais dire que vous vous trompez.

M. Sean Casey: Ce ne serait pas la première fois aujourd'hui qu'on me fait cette observation-là.

Mme Maureen Sinnott: Je ne me prononcerai pas là-dessus non plus.

Ce que je peux vous dire, c'est que nous sommes maintenant sur le point d'examiner la structure qui conviendra le mieux à l'avenir, vu le profil démographique de la population et les changements qui s'opèrent en ce qui concerne l'endroit où se trouvent les anciens combattants. S'agissant de la situation future, le fait est qu'ils s'établissent à présent plus près des bases des Forces canadiennes et des endroits de ce genre. Donc, dans certaines régions, la population diminue, dans la mesure où... En d'autres termes, est-ce logique, si je peux le dire ainsi, de conserver un grand local doté d'une équipe complète de spécialistes de la santé et d'un effectif pouvant assurer tous les autres services aux anciens combattants si la population ne le justifie pas?

Par contre, y a-t-il des gestionnaires de cas qui ont la possibilité de travailler dans ces régions — c'est-à-dire qu'ils seraient en déplacement au cours d'une certaine période afin de couvrir un certain territoire? Oui, c'est une solution logique qui donne de bons résultats. D'ailleurs, elle a déjà donné de bons résultats dans certaines régions du nord du Canada.

Les gens nous appellent souvent au téléphone. Dans certains bureaux, nous recevons peu de clients. Quand les gens nous appellent à l'avance pour prendre rendez-vous avec nous, nous pouvons envoyer quelqu'un chez eux.

•(1610)

M. Sean Casey: Pour les contacts téléphoniques, une bonne partie de ces contacts se font par l'entremise des centres d'appels à Montréal, Kirkland Lake, Dartmouth et ailleurs. C'est bien cela?

Mme Maureen Sinnott: Oui, nous avons... Disons que l'appel initial serait traité par un membre de notre réseau de centres de contact avec les clients.

M. Sean Casey: D'accord.

À votre avis, sera-t-il nécessaire dans l'immédiat de prévoir une capacité accrue aux centres d'appels afin de remplacer les bureaux de district ou d'assurer des services qui étaient fournis précédemment par les bureaux de district?

En réalité, la question que je vous pose est celle-ci: aurez-vous besoin de plus d'employés ou devrez-vous sous-traiter les services qu'assurent les centres d'appels afin d'atteindre vos objectifs?

Mme Maureen Sinnott: Bien que je ne puisse pas prédire ce qui arrivera dans un avenir lointain, je peux vous dire que nous avons déjà des centres de contact avec les clients et que les anciens combattants nous appellent. Leurs appels sont traités par notre réseau national.

Je ne prévois pas d'élargissement du réseau national, du moins pas sous la forme de centres d'appels additionnels d'un bout à l'autre du pays. En même temps, tous les appels qui arrivent au ministère passent généralement par notre centre national. Si vous désirez parler à quelqu'un qui est en train de traiter votre dossier et possède des renseignements précis à votre sujet — à supposer qu'on ne puisse pas résoudre votre problème ou répondre à votre question au point de contact initial — on vous transfère à un gestionnaire de cas ou à un autre secteur qui peut régler votre problème.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à Mme Adams. Vous disposez de cinq minutes.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci, monsieur le président.

En fait, certains témoins que nous avons reçus précédemment nous ont dit que nous avons habilité certains travailleurs de première ligne à prendre des décisions. Pourriez-vous nous fournir d'autres détails à ce sujet et peut-être rassurer M. Casey en ce qui concerne le délai d'exécution quand les gens appellent le ministère pour demander un service?

Mme Maureen Sinnott: Nous avons justement réexaminé plusieurs processus au sein du ministère. Nous avons essayé de déléguer les pouvoirs décisionnels pour que ces derniers puissent s'exercer le plus près possible de l'ancien combattant.

Donc, nous avons opéré des changements au cours des derniers mois qui font que le pouvoir de prendre des décisions concernant les prestations et les services est désormais délégué aux employés du bureau de district le plus proche du demandeur; de même, une personne qui parle avec un agent au téléphone peut obtenir les renseignements qu'il lui faut ou obtenir une décision concernant la prestation relative au traitement à laquelle il a droit. Ainsi, si le demandeur a besoin d'une réponse immédiate, il peut l'obtenir.

Mme Eve Adams: On nous a dit, par exemple, que, s'agissant de réadaptation, ce genre de décision aurait précédemment été prise sur la situation d'un ancien combattant par des gestionnaires supérieurs. À l'heure actuelle, le pouvoir de prendre cette décision est délégué au personnel de première ligne. De cette façon, l'ancien combattant reçoit une réponse positive ou négative sur l'acceptation de sa demande de services de réadaptation beaucoup plus rapidement. C'est bien cela?

Mme Maureen Sinnott: En effet; cela se fait beaucoup plus rapidement. Je crois savoir que 85 p. 100 des décisions de ce genre sont rendues dans un délai de deux semaines.

Mme Eve Adams: Il est donc juste de dire qu'il y a eu une amélioration des services dispensés aux anciens combattants et que les délais d'attente ont diminué.

Mme Maureen Sinnott: Oui, les délais d'attente ont certainement diminué.

Mme Eve Adams: Je vous remercie.

En ce qui concerne le réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, pourriez-vous nous décrire les mesures qui sont prises par le ministère afin de répondre aux besoins grandissants des vétérans et de leurs familles?

M. Raymond Lalonde: Comme je vous l'expliquais au départ, nous avons 10 cliniques d'un bout à l'autre du Canada. En même temps, il n'est pas facile d'assurer des services spécialisés dans toutes les régions, étant donné que bon nombre de nos vétérans ne vivent pas près de ces cliniques. Nous devons donc structurer notre réseau

de façon à prévoir différentes modalités d'accès. Par exemple, nous avons 10 sites différents. Dans certaines régions, le personnel de la clinique se déplace pour assurer des services. Il pourrait s'agir d'un déplacement entre Ottawa et Petawawa, par exemple, ou entre Winnipeg et Shilo. Disons que les employés des cliniques se déplacent en fonction des lieux où se trouvent les vétérans.

Un autre domaine où nous déployons beaucoup d'efforts en vue d'améliorer l'accessibilité est celui de la télésanté. Certaines cliniques assurent jusqu'à concurrence de 15 p. 100 de leurs sessions de traitement du stress par l'entremise d'un système de télésanté. C'est un outil qui va être de plus en plus utilisé dans les cliniques de TSO, étant donné que nous n'avons pas de cliniques dans toutes les provinces et régions du pays.

À l'une des cliniques, nous avons lancé un projet pilote sur l'utilisation de la télésanté à la maison. Nous installons dans la maison de l'ancien combattant certains équipements qui restent en place chez lui tant qu'il reçoit des traitements. Il se branche sur Internet pour discuter avec son clinicien par l'entremise d'un canal sûr et crypté. Voilà qui va nous aider encore plus à rejoindre les personnes qui se trouvent en région éloignée. Si elles habitent une petite localité, souvent ces dernières ne souhaitent pas qu'on sache qu'elles demandent à recevoir des services, même quand des services sont disponibles en région éloignée.

• (1615)

Mme Eve Adams: Monsieur Lalonde, vous avez mentionné qu'il existe 10 cliniques. Par contre, dans vos témoignages, vous décrivez 17 établissements qui ont été mis sur pied de concert avec le MDN. Pourriez-vous nous donner d'autres détails à ce sujet?

M. Raymond Lalonde: Le MDN a commencé à mettre sur pied ce qu'il appelait des Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels dans les années 1990, avant qu'Anciens Combattants Canada ne crée ses propres cliniques TSO. Nous offrons des services semblables. Dans la plupart des régions, il y a, soit une clinique TSO, soit un CSTSO. Quatre grandes villes — soit Québec, Ottawa, Edmonton et Fredericton — ont les deux cliniques. Dans ces localités, avant la transition à la vie civile, les membres sont aiguillés vers la clinique de TSO afin d'assurer une meilleure continuité pendant la transition aux services d'ACC.

Dans d'autres régions, comme Halifax, les vétérans ont accès au CSTSO dirigé par le MDN, et les membres des Forces canadiennes y ont accès. À Winnipeg, par exemple, bon nombre des clients que nous traitons aux cliniques TSO sont des membres des Forces canadiennes. C'est une collaboration. C'est pour cela que nous affirmons avoir sept établissements spécialisés, entre ACC et le MDN, qui peuvent fournir ces services.

Mme Eve Adams: Je vous remercie.

Le président: La parole est maintenant à Mme Mathysen, pour cinq minutes.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins pour leur présence.

Je tiens à répéter à quel point ACC a fait un travail incroyable pour l'organisation de la visite de Vimy. J'ai surtout été impressionnée par les efforts déployés par le personnel pour prendre bien soin des anciens combattants et s'assurer qu'ils étaient toujours confortables et en sécurité. Je tiens à vous en remercier.

J'aimerais revenir sur la question posée par M. Chisu concernant le fait qu'il y a à Toronto des vétérans sans abri qui n'ont pas de relations avec le ministère. Cela m'amène à vous faire remarquer qu'il y a à Halifax des vétérans sans abri qui ont été pris en charge par de simples citoyens. À London, en Ontario, nous avons découvert qu'il y existe un nombre important de vétérans sans abri. Un groupe à London essaie d'élaborer un plan pour être en mesure de les soutenir. Encore une fois, il s'agit de simples citoyens.

Je me demande comment le groupe de London pourrait établir des contacts. Quelles mesures sont nécessaires pour que ces contacts se fassent et que les villes de Vancouver, Montréal et Toronto ne soient pas les seules à prendre en charge les vétérans sans abri pour qu'ils aient les services qu'il leur faut?

Mme Maureen Sinnott: En ce qui concerne le groupe de London que vous avez mentionné, nous serions très heureux de prendre contact avec les membres du groupe par l'entremise de notre bureau de district à London. Ainsi nous pourrions voir comment nous pouvons conjuguer nos efforts dans ce domaine.

Mme Irene Mathysen: Très bien. Je vais leur transmettre ce message.

Mme Maureen Sinnott: Merci.

Mme Irene Mathysen: Monsieur Lalonde, vous avez évoqué le problème que vous rencontrez pour rejoindre tous les anciens combattants, qui sont établis dans toutes sortes de collectivités différentes. Ainsi la prestation de services constitue un défi. Par contre, l'idée de l'avoir remplacée par un service de télésanté et de dépendre de ce type de contact m'inquiète. Pour ma part, il m'est arrivé de contacter le service de télésanté un samedi soir à cause d'un enfant, et le fait est que souvent c'est un contact personnel en tête-à-tête qui s'impose. Donc, je me demande, étant donné les précieux services que ces anciens combattants nous ont rendus, si Anciens Combattants Canada, et nous tous qui avons des rapports avec des anciens combattants, n'avons pas la responsabilité de garantir, coûte que coûte, et quelles que soient les difficultés ou les exigences que cela suppose, que tous les efforts possibles et imaginables seront déployés pour établir des contacts appropriés avec les anciens combattants.

• (1620)

M. Raymond Lalonde: En ce qui concerne les cliniques TSO, l'un des avantages d'avoir établi des partenariats avec des établissements provinciaux sont les contacts qui existent entre le personnel des cliniques et les responsables des systèmes de santé provinciaux et de services communautaires. D'ailleurs, l'une des responsabilités des cliniques TSO est ce qu'on appelle l'intervention directe, et ce pour deux raisons. Il s'agit, premièrement, de faire en sorte que les fournisseurs de soins et la communauté des services de soutien social soient au courant du TSO, des cliniques TSO et des services qui y sont offerts. C'est également un moyen pour le personnel des cliniques TSO de nouer des relations avec les fournisseurs communautaires de façon à travailler en partenariat. Étant donné que la plupart des vétérans qui fréquentent les cliniques TSO ont accès à un omnipraticien, il s'agit pour nous de les appuyer par rapport au traitement recommandé. En d'autres termes, serions-nous en mesure de mieux informer les fournisseurs communautaires ou de leur dispenser de l'information? Les cliniques organisent des séances d'information à intervalles réguliers à l'intention des membres de la famille, des cliniciens et du personnel hospitalier. Donc, les cliniques TSO déploient effectivement énormément d'efforts pour rejoindre ces différents groupes.

Mme Irene Mathysen: Je vous remercie.

Le président: Votre temps est à peu près épuisé. Souhaitez-vous qu'on vous réponde?

Mme Irene Mathysen: Je crois que ma collègue voudrait poser une question rapide.

Le président: Il faudra qu'elle soit très brève. Votre temps est épuisé.

[Français]

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Je vous remercie d'être ici et de répondre à toutes nos questions.

Je veux m'assurer de bien comprendre. Madame Sinnott, vous avez dit plus tôt que dans 85 p. 100 des cas, le délai de traitement d'une première demande était d'environ deux semaines. Pour les 15 p. 100 des cas restants, jusqu'où ce délai peut-il aller?

[Traduction]

Mme Maureen Sinnott: C'est une très bonne question. Tout dépend de la complexité des besoins ou du dossier. Je ne peux pas vous parler de dossiers individuels, mais sachez que 85 p. 100 des demandes de réadaptation sont traitées dans un délai de deux semaines. Pour les 15 p. 100 restants, il est possible que cela prenne un jour de plus ou encore deux semaines de plus. Tout dépend de la complexité du dossier et dans quelle mesure nous pouvons obtenir tous les renseignements nécessaires. S'agissant du délai d'exécution moyen, je vais vous faire parvenir la réponse par la suite, si vous êtes d'accord.

Le président: Merci beaucoup. J'ai dit une seule question.

La parole est maintenant à M. Storseth, pour un tour complet de cinq minutes.

M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC): Je vous remercie beaucoup.

Je voudrais remercier nos témoins pour leur présence aujourd'hui. J'ai une question rapide. Vous avez parlé de dossiers et de formulaires électroniques, et du fait que les dossiers médicaux existeront sous forme électronique. Vous dites que cela favorisera la protection des renseignements personnels. J'aimerais savoir si nos vétérans peuvent facilement accéder à leurs dossiers médicaux après avoir quitté les Forces canadiennes?

Mme Maureen Sinnott: C'est une question qu'il faudrait éventuellement adresser au ministère de la Défense nationale, car il est possible qu'une bonne partie des dossiers médicaux soit encore conservée par le MDN.

Cependant, lorsqu'un militaire demande une pension d'invalidité ou nous présente une demande quelconque, nous savons que nous allons la recevoir parce que nous avons déjà procédé à la numérisation des dossiers avec Bibliothèque et Archives Canada en ce qui concerne les dossiers archivés et ceux détenus par la Défense nationale. Ainsi nous devrions pouvoir recevoir l'information rapidement par voie électronique. L'un des grands avantages pour nous est la possibilité de transmettre cette information entre les différents services ministériels par voie électronique. Donc, si différents services dans différents lieux demandent de l'information, nous n'avons plus à envoyer un dossier papier au point A, au point B et ensuite au point C; nous pouvons désormais transmettre cette information également aux services qui en font la demande.

Si le dossier est demandé par un service ministériel, c'est qu'il existe déjà au sein du ministère. S'il s'agit d'une nouvelle demande, le ministère doit s'adresser à la Défense nationale ou à Bibliothèque et Archives Canada, demander qu'on retrouve l'information et qu'elle soit numérisée.

• (1625)

M. Brian Storseth: C'est une réponse très complète, mais ma question était plutôt de savoir si les anciens membres des Forces canadiennes peuvent ou non facilement accéder à leur dossier électronique ou autre? Ils en ont parfois besoin pour régler certains problèmes.

M. Derek Sullivan: Malheureusement, je ne suis pas tout à fait au courant de la procédure que doit suivre un vétéran qui voudrait obtenir son propre dossier médical. S'il a été transmis de la Défense nationale à Bibliothèque et Archives Canada, je crois qu'il devrait s'adresser à Bibliothèque et Archives Canada pour l'avoir, à supposer que BAC l'ait déjà, en suivant les différentes procédures de contrôle en bonne et due forme.

M. Brian Storseth: Je sais que cette question intéresse les membres du comité; donc, auriez-vous l'obligeance de vous renseigner et faire savoir au comité quelles conditions doivent être remplies et combien de temps cela peut prendre.

M. Derek Sullivan: Avec plaisir.

M. Brian Storseth: Vous avez évoqué l'importance des services locaux et provinciaux et la nécessité de faire connaître l'existence de ces services. Vous dites que cela présente une occasion intéressante pour nous. Un exemple pertinent serait les collectivités rurales et les personnes se trouvant en milieu rural. Vous avez dit également que les gestionnaires de cas peuvent rendre visite aux vétérans individuels chez eux. S'agit-il d'une pratique régulière ou non?

Étant moi-même issu d'une collectivité militaire, je sais que les anciens combattants plus âgés, qui ne sont pas nécessairement sur Facebook ni au courant des dernières techniques informatiques, préfèrent souvent un entretien personnel avec un représentant d'Anciens Combattants Canada. Ils se sentent souvent plus à l'aise dans ce contexte, si c'est dans une base ou un endroit de ce genre.

À quelle fréquence s'effectuent les visites individuelles, et est-il important, à votre avis, qu'il existe un vrai bureau dans certaines de ces localités-là?

Mme Maureen Sinnott: Je peux vous dire que les gestionnaires de cas rendent visite aux vétérans régulièrement. Quant à savoir si de telles visites correspondent à 75 p. 100 ou 85 p. 100 de leur emploi du temps, il faudrait que je me renseigne et que je vous fasse parvenir la réponse plus tard.

Tous les gestionnaires de cas ne sont pas assis dans un bureau en train d'attendre qu'un ancien combattant vienne les voir. Ils prennent rendez-vous avec les vétérans et vont les rencontrer. Nous avons également des gestionnaires de cas qui établissent les premiers contacts avec nos anciens combattants dans nos bureaux, afin d'évaluer leurs besoins, de recevoir leurs demandes, de les conseiller ou de discuter avec eux des services que nous pouvons leur fournir.

M. Brian Storseth: Il ne fait aucun doute que le fait d'avoir un effectif plus important — plus de gens sur le terrain — dans les différentes localités a bien amélioré la situation. Dans ma propre localité de Cold Lake, cette initiative a été très bien reçue. Quand on a plus de personnel dans les régions rurales et éloignées, il y a davantage de gestionnaires de cas qui peuvent aller sur le terrain faire le nécessaire. Les cliniques TSO ont également été très bien reçues.

Je dois néanmoins vous transmettre une plainte concernant les cliniques TSO. Ce n'est pas nécessairement une critique, mais il faudra y voir dans les mois qui viennent. Il faut s'assurer de la présence d'un plus grand nombre de professionnels spécialisés en santé mentale dans les localités rurales. Pour l'ex-membre des FC et

sa famille, être obligés de faire trois ou quatre heures de route pour recevoir des services de santé mentale constitue un exercice tout à fait épuisant. Ils sont presque obligés de passer la nuit.

Si ces services étaient accessibles dans les localités rurales, ce genre d'initiative serait très bien reçu. Les professionnels spécialisés en santé mentale auxquels nous avons accès actuellement dans les localités rurales sont complètement débordés.

Et ma dernière question est la suivante: pour bon nombre d'anciens combattants plus âgés, les exigences en matière de documentation ont été une grande source de confusion au cours des années. Quelles mesures le ministère a-t-il prises en vue de simplifier tout ce processus — par exemple, les versements en vertu du PAAC et les indemnités de kilométrage — pour qu'il soit moins complexe et plus direct et pertinent?

Mme Maureen Sinnott: Nous avons effectivement simplifié les formulaires, de même que les formulaires de demande que les anciens combattants sont tenus de remplir. Nous avons également essayé de réduire le nombre de fois qu'une personne doit nous demander l'autorisation d'accéder à un service particulier — par exemple, au cours d'une deuxième ou d'une troisième année. Nous n'obligeons plus les gens à signer et à nous renvoyer constamment des formulaires de renouvellement.

Mais nous y travaillons encore. C'est un projet qui est encore en cours et d'autres mesures peuvent être prises en ce sens. Nous essayons de simplifier également le langage que nous employons dans nos communications avec les anciens combattants, pour qu'il soit moins difficile de comprendre ce que nous leur disons et quels formulaires sont à remplir.

• (1630)

M. Brian Storseth: C'est excellent.

Le président: Merci beaucoup.

Voilà qui termine la période prévue pour notre premier groupe de témoins. Je tiens à remercier tous nos témoins pour leur présence cet après-midi. Vous avez apporté une grande contribution à notre étude.

Nous allons suspendre nos travaux pendant deux ou trois minutes pour permettre aux nouveaux témoins de s'installer.

•

_____ (Pause) _____

•

• (1635)

Le président: Chers collègues, nous sommes prêts à reprendre nos travaux. Nous menons actuellement une étude concernant les initiatives de transformation à Anciens Combattants Canada.

Je voudrais souhaiter la bienvenue à nos distingués invités. Je sais que vous êtes parfaitement au courant de la nature de nos travaux actuels, et je n'ai donc pas besoin d'en reparler avec vous.

Je crois savoir que M. Jenkins fera l'exposé au nom de son groupe. Ensuite, ce sera le tour de M. O'Brien, après quoi nous ouvrirons la période des questions.

Bienvenue au comité. Vous avez la parole.

M. Gord Jenkins (président, Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN): Merci, monsieur le président.

Bon après-midi, mesdames et messieurs. Je suis heureux d'être de retour.

Je m'appelle Gordon Jenkins et je suis président de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN. Je suis accompagné de mes collègues Jarrott Holtzhauer, vice-président responsable de la Planification et de la gouvernance, et Thurston Kaulbach — ou Tud, comme on l'appelle dans la vallée — qui est vice-président responsable des activités de défense.

L'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN (OCVO) est une organisation composée exclusivement d'anciens combattants; nous n'avons aucun membre civil. Nos membres sont principalement d'anciens combattants de la période suivant la guerre de Corée à aujourd'hui ou des membres encore en service — ceux qu'on appelle les « anciens combattants de l'ère moderne », pour les distinguer des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ou « anciens combattants traditionnels ».

Notre page Web présente l'objectif de notre organisation. Si cela vous intéresse, l'adresse est la suivante: www.natoveterans.org. Ce site est bilingue et notre objectif est clairement énoncé à la page 1, la page d'entrée, soit « de continuer à faire pression sur le ministère des Anciens Combattants pour qu'il accorde aux anciens combattants de l'OTAN les mêmes avantages qu'aux anciens combattants traditionnels ».

La première question à se poser est la suivante: « Que veut-on dire par transformation? » On peut définir ce terme en disant qu'il s'agit d'un changement marqué, par exemple d'apparence ou de nature, habituellement positif. Telle est la définition qu'emploie le ministère. L'OCVO souscrit à la vision de transformation du ministère et des cinq thèmes qu'il a choisis.

Là où nous divergeons, c'est dans les chiffres et dans ce qui motive la transformation. Le principal motif, c'est que bientôt, très bientôt, il ne restera plus d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée à servir. La Seconde Guerre mondiale a pris fin il y a 67 ans. Cela veut dire qu'un militaire qui a quitté les forces en 1945 à l'âge de 21 ans a aujourd'hui 88 ans. La démographie est en train de rattraper les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale.

Le Canada a adhéré à l'OTAN dès sa création en avril 1949. Cela fait donc beaucoup de Canadiens qui ont servi dans le cadre de missions de l'OTAN. On évalue à un million pendant cette période — il existe à présent 700 000 anciens combattants dûment inscrits, sans compter les militaires toujours actifs — le nombre de femmes et d'hommes canadiens ayant servi à bord de bateaux de l'OTAN, dans des unités de l'OTAN ou dans des escadrons de l'ARC détachés auprès de l'OTAN.

Les anciens combattants de l'ère moderne sont les futurs clients du ministère; c'est pourquoi il doit se préparer à servir ce groupe.

Prendre soin de nos anciens combattants est à l'ordre du jour depuis notre participation à la guerre d'Afrique du Sud, dont nous célébrerons le 110^e anniversaire. Malheureusement, les discussions à ce sujet ont été influencées par la proximité des dernières opérations militaires du Canada. En conséquence, bon nombre des lacunes de la Charte des anciens combattants résultent de modifications relatives aux deux guerres mondiales et à la guerre de Corée. On a laissé de côté ceux qui ont combattu après ces conflits.

Le rapport *Respecter l'engagement du Canada*, rédigé en mars 2004 par le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens Combattants Canada à l'intention du ministère, résume bien l'historique des questions touchant les anciens combattants. L'OCVO reconnaît pleinement les sacrifices des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée et souscrit pleinement à tous les avantages mis à la disposition de cette

génération exceptionnelle de militaires. Toutefois, à un moment donné, le gouvernement du Canada a cru bon de mettre les membres des Forces canadiennes ayant servi après la guerre de Corée dans une catégorie inférieure. Pourtant, la grande majorité de ces « anciens combattants de l'ère moderne » ont porté l'uniforme beaucoup plus longtemps et dans des conditions tout aussi dangereuses que nos prédécesseurs.

● (1640)

Les rigueurs du service militaire n'ont guère d'équivalent dans les métiers civils, que ce soit dans les composantes air, mer ou terre. Passer de longues heures pendant de nombreuses années dans des véhicules blindés de transport de troupes, des chars d'assaut, des camions, des navires ou des avions, dans divers pays et divers environnements, a des conséquences pour le corps humain, que ce soit les genoux, les hanches, le dos, les poumons, l'ouïe ou l'esprit. Une fois sorti des rangs, il peut se passer plusieurs années avant que ces maux se manifestent, mais il est possible, et c'est souvent le cas, de les attribuer directement à la vie militaire.

Et cela ne tient pas compte de l'impact à long terme sur les familles des militaires devant s'absenter pendant de longues périodes lorsqu'ils sont en affectation à l'étranger. Le Canada compterait aujourd'hui plus de 700 000 anciens combattants ayant servi après la guerre de Corée. Seulement 200 000 d'entre eux feraient partie d'une association d'anciens combattants et sans doute encore moins ont besoin de l'aide du ministère. Peu importe leur nombre, ils sont nombreux à avoir besoin de soutien. Alors, pourquoi, aujourd'hui, fait-on une distinction dans les avantages accordés aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée et ceux d'après, qui ont servi leur pays aussi fidèlement pendant la guerre froide, la guerre des Balkans, la mission de paix à Chypre, la guerre du Golfe, en Libye et maintenant en Afghanistan?

Comme les membres du comité le savent certainement, le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens Combattants Canada a proposé, dans son rapport de mars 2004, 15 principes et processus pouvant orienter l'élaboration de la nouvelle charte. En outre, le Conseil consultatif a formulé six recommandations prioritaires à l'égard du nouveau programme de prestations et de services. Un examen de la nouvelle charte révèle toutefois qu'un petit nombre seulement de ces recommandations ont été intégrées à la charte.

La charte est néanmoins déficiente en ce qui concerne les établissements de soins de longue durée pour les anciens combattants qui avancent en âge. Les vétérans qui reviennent de l'Afghanistan, par exemple, pensent qu'ils vont être pris en charge dans un établissement de soins de longue durée. Or ce n'est pas le cas. Malgré les défauts de la charte, on la qualifie de document évolutif. Mais l'une des principales lacunes de la charte est l'absence de la moindre mention d'établissements de soins de longue durée pour les anciens combattants qui avancent en âge. Sur les 11 hôpitaux pour anciens combattants créés en 1915, nombre qui a été porté à 45 après la Seconde Guerre mondiale, il n'en reste aucun.

Le ministère s'est entendu avec les provinces pour fournir des lits à contrat dans un certain nombre d'établissements médicaux, mais ces lits ne sont offerts qu'aux anciens combattants traditionnels. À mesure que diminue le nombre d'anciens combattants traditionnels, les lits à contrat sont cédés aux provinces pour utilisation par le grand public. C'est ce qui se produit actuellement à Ottawa, au Centre Perley. La question qui se pose est pourquoi ces lits ne sont pas mis à la disposition des anciens combattants de l'ère moderne, et ce sur une base prioritaire.

•(1645)

Nous sommes d'avis que la distinction qui est faite pour l'admissibilité aux prestations et avantages entre « anciens combattants traditionnels » et « anciens combattants de l'ère moderne » doit être éliminée. La déclaration du ministre selon laquelle un ancien combattant est un ancien combattant n'en serait que plus crédible.

Mesdames et messieurs, les anciens combattants relèvent toujours de la responsabilité du gouvernement fédéral, et non pas des provinces. Les Forces armées du Canada sont maintenant, et ont toujours été, un organisme du gouvernement fédéral. Par extension logique, les anciens combattants des Forces armées relèvent toujours de la responsabilité du gouvernement fédéral en ce qui concerne la prestation de soins et l'administration. Le gouvernement fédéral a la responsabilité inhérente d'assurer une supervision efficace et détaillée de la prestation de soins à tous ses anciens combattants et d'assurer l'existence d'un régime de responsabilisation complet.

Lorsque cette proposition a été faite au ministère, la réponse a été la suivante:

La prestation de soins de longue durée étant une responsabilité provinciale, la majorité de nos anciens combattants sont évalués et placés dans des établissements de soins de longue durée approuvés par les organismes provinciaux responsables. La délivrance des permis et la surveillance des établissements sont également des responsabilités provinciales.

Le fait que les anciens combattants soient évalués et placés dans des établissements par les organismes provinciaux responsables libère le ministère de toute responsabilité directe à leur égard. Il existe au moins 13 systèmes de santé différents au Canada, chacun ayant ses propres normes et ses propres priorités, lesquelles sont largement dictées par la situation financière des provinces. Je répète: les anciens combattants relèvent de la responsabilité du gouvernement fédéral et non des provinces.

En conclusion, les vétérans de l'OTAN sont déterminés à veiller à ce qu'aucun ancien combattant n'ait à se battre pour faire valoir ses droits en écrivant des articles ou en plantant sa tente devant le bureau du ministre, ou encore en organisant des vigiles. Nous ne devrions pas avoir à faire ce genre de choses.

Je vous remercie.

•(1650)

Le président: Merci, monsieur Jenkins.

La parole est maintenant à M. O'Brien.

M. Robert O'Brien (président, Conseil d'administration, Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies): Monsieur le président, mesdames et messieurs, l'ACVFPNU, ou l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies, existe depuis environ 25 ans. À ses débuts, il s'agissait surtout d'une organisation sociale, mais nous nous sommes rapidement rendu compte qu'il n'existait ni lois, ni programmes destinés aux victimes des opérations de maintien de la paix. Nous avons donc commencé à nous entraider de façon informelle, avec les moyens du bord et, pendant les premières années, nous avons surtout consacré beaucoup d'efforts à l'organisation d'activités de commémoration.

Mais il s'est passé deux choses qui nous ont fait changer d'avis: premièrement, l'élaboration et la mise en oeuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants et, deuxièmement, l'Afghanistan. En constatant que ce champ de bataille éloigné était à l'origine de tant de peines et de souffrances, et d'actes d'héroïsme aussi, nous avons compris que les anciens combattants de l'ère moderne n'étaient pas bien servis par la Nouvelle Charte des anciens combattants, ni par les

programmes qui en ont découlé. Des changements s'imposent, ce qui m'amène à vous parler de la transformation.

Il y a une semaine, trois sages directeurs généraux de l'est du pays vous ont parlé de la transformation. Il est impossible de contester ce qu'ils proposaient. Leurs idées correspondaient certainement aux desiderata de longue date des anciens combattants et d'autres personnes encore, mais vous ne m'en voudrez pas si je vous dis que je ne suis pas encore prêt à chanter les louanges de la transition.

C'est peut-être en partie à cause de la Nouvelle Charte des anciens combattants, ce document évolutif, qui n'a été modifié qu'une fois en six ans et qui ne fait l'objet d'aucune modification prospective à ma connaissance. C'est peut-être en raison des dizaines de recommandations faites par de nombreux groupes, y compris les recommandations unanimes du présent comité, auxquelles on n'a pas donné suite, ni en partie ni en totalité. C'est peut-être aussi en raison du déplorable rapport que nous avons eu récemment concernant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le fait que 60 p. 100 des dossiers soient renvoyés par un tribunal ne représente pas juste beaucoup de paperasserie juridique; nous parlons là d'êtres humains qui souffrent et qui n'ont pas obtenu l'aide dont ils ont besoin. Ou encore, c'est peut-être en raison du plus récent choc causé par la fermeture de bureaux d'un bout à l'autre du pays.

L'automne dernier, la communauté des anciens combattants, presque sans exception, a imploré le Canada de suivre les politiques américaine et britannique consistant à soustraire les anciens combattants aux difficultés économiques qui pèsent sur une bonne partie du monde. Vous vous dites peut-être que les difficultés économiques actuelles visent l'ensemble du Canada, et que les anciens combattants devraient accepter de faire des sacrifices comme les autres. Mais je soutiens, mesdames et messieurs, que les anciens combattants ont déjà fait des sacrifices, et que c'est à présent le tour du Canada.

Merci, monsieur le président.

•(1655)

Le président: Merci, monsieur O'Brien.

C'est vous qui allez commencer?

M. Peter Stoffer: Oui.

Messieurs, merci infiniment de votre présence cet après-midi.

Mon collègue voudrait vous poser quelques questions.

Le président: Monsieur Chicoine.

[Français]

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci, monsieur le président.

Je tiens aussi à remercier nos témoins d'être venus partager leurs préoccupations ici aujourd'hui.

Ma première question s'adresse à vous, monsieur Jenkins. Vous nous avez transmis vos préoccupations concernant le transfert de lits dans le seul hôpital pour anciens combattants qu'il reste au Canada, soit celui à Sainte-Anne-de-Bellevue. Vous avez dit que ces lits devraient revenir aux anciens combattants non pas de l'ère moderne, mais de la deuxième vague, dirais-je. Je tends à avoir la même opinion que vous, mais j'aimerais que vous nous expliquiez plus en détail pourquoi il serait important de garder ces lits disponibles pour tous les vétérans à venir et qui auront besoin de soins de longue durée.

M. Gord Jenkins: Aux États-Unis, il y a un hôpital qui s'appelle Walter Reed Health Care System. C'est un centre d'excellence pour les vétérans des États-Unis. Il n'y a pas un tel hôpital au Canada. Il est certain que nous aurons besoin d'un hôpital pour les vétérans qui reviendront d'Afghanistan. Le syndrome de stress post-traumatique n'est pas vraiment nouveau. C'est un nouveau nom qu'on donne à un problème qui existait déjà chez les vétérans.

J'espère qu'on pourra garder un seul hôpital au Canada comme centre d'expertise. Sauf erreur, le ministère est en train de faire le transfert; je pense même qu'il l'a fini. Je partage votre opinion. Nous n'avons qu'un seul hôpital pour anciens combattants et nous sommes en train de le perdre.

M. Sylvain Chicoine: Vous avez aussi exprimé des préoccupations concernant le fait qu'il y a 13 systèmes de santé différents qui n'offrent pas tout à fait le même niveau de service d'une province à l'autre. Quelles sont vos préoccupations par rapport à cela? Est-ce que les vétérans seront aussi bien traités dans toutes les provinces du Canada? Vous semblez dire qu'il pourrait y avoir des différences d'un endroit à l'autre. Ai-je bien compris?

M. Gord Jenkins: Comme vous le savez, au Canada, il y a 10 systèmes de santé et de traitement pour les vétérans pour autant de provinces, auxquels on doit ajouter ceux des territoires. Cela fait 13 différents systèmes de santé. Oui, j'ai peur. Lorsque ce transfert sera terminé, qui répondra aux besoins des vétérans et leur offrira des traitements de qualité?

M. Sylvain Chicoine: Les vétérans ont besoin de soins spécialisés. C'est pour cette raison que le gouvernement fédéral s'en occupait: c'était pour offrir des services égaux à tous les vétérans partout au Canada.

M. Gord Jenkins: C'est exactement cela.

M. Sylvain Chicoine: Vous craignez que ces personnes ne reçoivent pas les mêmes soins partout au Canada.

M. Gord Jenkins: C'est exact.

M. Sylvain Chicoine: J'ai une question pour M. O'Brien.

Vous mentionnez que la Nouvelle Charte des anciens combattants semble discriminer les nouveaux vétérans, parce que plusieurs d'entre eux recevraient, au bout d'un terme de 20 ou 30 ans, une allocation moindre que s'ils étaient assujettis à l'ancienne charte. Est-ce bien le cas?

Prenons l'exemple d'un militaire qui revient d'Afghanistan et qui devient un ancien combattant parce qu'il ne peut plus servir dans les forces armées. S'il était assujéti à l'ancienne charte, aurait-il un meilleur traitement ou une meilleure prestation financière?

• (1700)

[Traduction]

M. Robert O'Brien: Cela dépend largement de l'ampleur des blessures. Bref, la Nouvelle Charte des anciens combattants nuit le plus aux soldats ou aux anciens combattants dont la situation est la plus grave, si leur situation est très, très grave, il vaudrait mieux qu'ils relèvent de l'ancienne Loi sur les pensions. Cette dernière prévoit des avantages, y compris des avantages financiers, qui leur seraient plus utiles que ceux qu'ils pourraient obtenir aux termes de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Lobb.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci, monsieur le président, et permettez-moi également de remercier nos invités, qui

ont servi notre pays avec grande distinction, pour leur présence parmi nous cet après-midi.

L'objectif de l'étude consiste à examiner la transformation qui s'opère actuellement au ministère en raison d'un certain nombre de lacunes importantes au sujet desquelles des mesures correctives ont été prises il y a quelque temps.

Monsieur Jenkins et monsieur O'Brien, s'agissant de transformation — j'ai bien lu vos textes, mais si vous deviez vraiment nous parler de l'essentiel, à votre avis, en quoi devrait consister l'exercice de transformation au ministère?

M. Gord Jenkins: J'aimerais que M. Holtzhauer ou M. Kaulbach intervienne. Nous les avons fait venir jusqu'ici, donc autant les faire participer...

M. Jarrott Holtzhauer (vice-président, Plans et des politiques, Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN): Je vous dirais, tout simplement, qu'il faut tenir compte de toutes les études qui ont été menées et donner suite à toutes les recommandations qui ont été faites au ministère. Il faut aussi éliminer tous les problèmes qui ont été créés, en partie par la Nouvelle Charte des anciens combattants, et en partie en raison de l'absence de certaines exigences qui caractérisaient l'ancien système. La situation ne sera jamais parfaite, mais si le ministère veut réellement opérer une transformation qui sera, d'après ce qu'en disent les responsables, aussi efficace que possible, le point de départ devrait être tout le travail qui a déjà été accompli dans ce domaine. Il n'est pas nécessaire d'en faire beaucoup plus. Il suffit de donner suite à l'ensemble des études et des recommandations qui existent déjà afin de transformer Anciens Combattants Canada.

M. Ben Lobb: Je comprends.

Y a-t-il trois ou quatre éléments qui constituent pour vous et les vétérans de l'OTAN, les gardiens de la paix, les priorités sur lesquelles Anciens Combattants Canada devrait se concentrer dans le cadre de cette transformation; en d'autres termes trois ou quatre éléments qui devraient, selon vous, faire l'objet de recommandations dans le rapport? Donc, par rapport aux 150 suggestions qui ont pu être faites, vous estimez qu'il y en a trois ou quatre qui sont vraiment essentielles...

M. Jarrott Holtzhauer: Je suppose que la première serait l'expansion du régime d'avantages et de prestations pour inclure les anciens combattants de l'ère moderne. Nos activités de défense portent principalement sur l'accès aux soins de longue durée. Gordon n'en a pas fait mention, mais à l'établissement Perley Rideau, qui a été converti en hôpital provincial, il y a déjà un certain nombre d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui attendent d'y obtenir un lit, sans même parler des anciens combattants de l'ère moderne. À moins que le ministère ne s'attaque directement à ce problème en créant un système de priorité dans l'ensemble du pays, de concert avec les provinces, je vais sans doute être numéro 200 sur la liste d'attente, quelle que soit l'urgence de mes besoins en matière de soins de longue durée — qui vont se manifester, non pas demain, mais dans quelques années sans doute.

La deuxième serait l'expansion du PAAC pour inclure les anciens combattants de l'ère moderne. Pourquoi devrions-nous être traités différemment de ceux qui nous ont précédés? Comme nous l'avons déjà indiqué, dans mon cas — et mes collègues aussi — nous avons servi dans le cadre de missions des Nations Unies. J'ai escaladé des montagnes en Inde et au Pakistan pendant un an. J'ai eu deux périodes d'affectation en Allemagne et j'ai participé à des exercices dans le nord de la Norvège, en Chine et au Moyen-Orient. Tout cela donne lieu à des conséquences qui ne se manifestent pas nécessairement tout de suite. J'ai des problèmes de genoux, des problèmes de hanches et des problèmes de dos. Je suppose qu'il pourrait s'agir de déficiences de naissance, mais je ne le sais pas.

Voilà donc les éléments qui doivent intéresser le ministère, et ce sont nos deux premières recommandations. Nous sommes en train de voir ce qui doit se faire à partir de là, pour éviter que ce processus finisse en queue de poisson.

Voilà donc deux recommandations.

● (1705)

M. Ben Lobb: Très bien.

Selon moi, personne ne prétendrait que l'accès aux soins de longue durée pour nos anciens combattants n'est pas important ou que nous voulons réexaminer le PAAC. Mais si nous nous en tenons au processus de transformation au sein du ministère, par rapport à son fonctionnement et sa façon de mener ses activités, y a-t-il des éléments qui vous semblent importants? C'est d'ailleurs, cet aspect-là qui était à l'origine de bon nombre des priorités fixées en matière de transformation. Je me rappelle encore les commentaires du colonel Stogran, il y a presque deux ans. En ce qui me concerne, c'est cela qui doit être la grande priorité du ministère. Je ne veux pas dire que les deux autres questions que vous avez mentionnées ne sont pas toutes aussi importantes, mais il est essentiel, me semble-t-il, que le ministère revoie la structure interne et les mécanismes qui permettent de fournir des réponses et les services nécessaires aux anciens combattants, et ce en moins de temps et de manière respectueuse.

Y a-t-il des éléments de ce genre qui pourraient faire l'objet d'une recommandation?

M. Thurston Kaulbach (vice-président, Défense des droits, Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN): Je crois que oui.

J'ai lu le plan de transformation quatre ou cinq fois et je ne comprends toujours pas de quoi il s'agit, puisqu'on n'y retrouve que des généralités; rien de précis.

Comme vous l'expliquait Jarrott, nous parlons de bon nombre de ces questions depuis des années. Il est temps que nous nous y attaquions directement.

D'ailleurs, j'ai du mal à accepter les chiffres qui sont évoqués par certains responsables d'Anciens Combattants Canada. Il est question du nombre de personnes qui devront être prises en charge dans un court laps de temps, soit au cours des quatre ou cinq prochaines années. Tout cela fait partie du processus de transformation.

Les chiffres que j'ai obtenus d'Anciens Combattants Canada et du Bureau de l'ombudsman des vétérans présentent un tableau un peu différent. Par exemple, le nombre d'anciens combattants serait de 136 400. Or ce chiffre n'apparaît nulle part dans leurs documents. Quant aux anciens combattants de l'ère moderne, ils sont au nombre de 600 000.

Donc...

M. Ben Lobb: D'accord, mais...

Le président: Excusez-moi de vous interrompre, monsieur Lobb. Vous avez déjà eu presque sept minutes, si bien que je devrai passer au prochain intervenant.

Merci beaucoup.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

M. Sean Casey: Merci, monsieur le président.

Monsieur Kaulbach, je voudrais vous inviter à terminer ce que vous avez commencé à dire il y a quelques instants.

Nous avons systématiquement contesté l'idée selon laquelle une réduction des effectifs du ministère est justifiée en raison de la baisse du nombre d'anciens combattants traditionnels. Nous avons contesté cette prémisse, et je pense que vous êtes sur le point de nous fournir d'autres munitions à ce sujet.

Peut-être pourriez-vous nous dire d'où émanent les chiffres que vous citez et sentez-vous libre de nous donner toutes les explications qui s'imposent, en ce qui vous concerne.

M. Thurston Kaulbach: Si on combine les deux chiffres, le résultat, c'est qu'environ 700 000 anciens combattants se retrouveront dans la rue. Qu'ils soient ou non inscrits auprès d'Anciens Combattants Canada, je n'en ai aucune idée, mais voilà les chiffres.

Si vous faites une ventilation province par province, le tableau qui en ressort est assez troublant, puisqu'elle démontre à quel point les systèmes provinciaux de soins de santé vont être rudement mis à l'épreuve.

Par exemple, dans la province de la Nouvelle-Écosse seulement, il y a en tout 45 000 anciens combattants. La province de la Nouvelle-Écosse a une population de 945 000. Ce n'est qu'un infime pourcentage de la population canadienne globale, mais cette province compte malgré tout 6,1 p. 100 de la population totale d'anciens combattants au Canada.

J'ai tous les chiffres pour chacune des provinces. Si on élimine des centres d'appels...

Si vous éliminez celui qui se trouve à Corner Brook, à Terre-Neuve, le seul qui restera est...

● (1710)

M. Sean Casey: En fait, ils éliminent un bureau de district...

M. Thurston Kaulbach: Un bureau de district, oui.

M. Sean Casey: ... ce qui augmentera la charge de travail du personnel des centres d'appels. Ce sont les contacts directs qui sont éliminés.

M. Thurston Kaulbach: En effet.

Cela signifie que le seul bureau qui restera sera celui de St. John's, alors que la distance entre St. John's et Corner Brook, et le reste de Terre-Neuve, est de l'ordre de 900 kilomètres.

Et je me permets de vous donner un exemple encore plus extrême: ils éliminent les bureaux de Windsor et de Thunder Bay, ce qui signifie qu'il n'y aura aucun bureau entre London, en Ontario, et Winnipeg.

C'est tout de même assez choquant. Je suis très préoccupé par les chiffres qu'ils évoquent dans le cadre de leur programme de transformation et les conséquences en aval si le ministère des Anciens Combattants se voit dans l'obligation de prendre cette orientation-là.

M. Sean Casey: Les chiffres que vous citez — sont-ils du ministère des Anciens Combattants? Quelle est votre source?

M. Thurston Kaulbach: La source est le Bureau de l'ombudsman de même qu'Anciens Combattants Canada.

M. Sean Casey: Je vous remercie.

Monsieur O'Brien, vous avez fait mention des motions déposées par l'opposition, en prévision du budget, motions qui visaient à suivre l'exemple donné par d'autres pays concernant l'exclusion du ministère des Anciens Combattants des mesures d'austérité qui ont été mises en oeuvre. J'ai une ou deux questions à vous poser à ce sujet.

Peu importe la question qu'on pose ou la manière de la poser, la réponse qu'on nous donne constamment est que les prestations et avantages des anciens combattants seront, et sont, maintenus. Peu importe la question qu'on pose, c'est cette réponse-là qu'on nous donne. Que pensez-vous de cela? Les Canadiens devraient-ils être fiers du maintien des prestations et avantages dont bénéficient nos anciens combattants? Devrions-nous être fiers du niveau de services actuellement assuré à nos anciens combattants?

M. Robert O'Brien: Je n'en suis pas très fier, mais je n'y suis pour rien. Ce qui dérange les anciens combattants, ce qui les met en colère, c'est justement la situation que vous décrivez — c'est-à-dire qu'on vous répond en affirmant que les prestations ne vont pas être supprimées. En octobre dernier, nous avons dit que nous acceptions l'affirmation selon laquelle les prestations ne seraient pas supprimées. Mais en même temps, si vous réduisez l'effectif de première ligne, vous allez causer du tort aux anciens combattants. De toute évidence, nous n'avons pas réussi à faire accepter notre argument à ce sujet.

Nous savons qu'il y a des problèmes et nous sommes également conscients du fait que des efforts sont déployés à l'heure actuelle en vue de régler ces problèmes. En ce qui concerne notre association, la plus grande difficulté concerne le refus d'Anciens Combattants Canada d'écouter les anciens combattants. Lorsqu'un fonctionnaire d'ACC fait un exposé, comme celui que vous avez entendu la semaine dernière, on vous dit, par exemple: « Ce programme décrira les résultats auxquels s'attendent les anciens combattants et leurs familles. » Mais le ministère a-t-il demandé aux anciens combattants et à leurs familles à quels résultats ils s'attendent? Je ne crois pas.

L'un des thèmes retenus consiste à assurer le soutien de la Nouvelle Charte des anciens combattants. J'ai dû chercher la définition du verbe « soutenir » dans le dictionnaire. On retrouve six définitions dans le dictionnaire Oxford, mais aucune d'entre elles n'inclut des mots comme « modifier, changer, améliorer ». On y retrouve plutôt des mots ou expressions du genre « appuyer, maintenir, faire perdurer ».

Vous m'excuserez d'être un peu émotif. Mais, selon moi, l'approche coopérative qui a prévalu pendant longtemps est remplacée de plus en plus par la confrontation, et une telle mentalité ne peut aucunement aider les anciens combattants.

Le président: Merci beaucoup. Nous avons assez largement dépassé le temps prévu.

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

• (1715)

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Merci, monsieur le président et permettez-moi de tous vous remercier pour votre service et votre présence parmi nous cet après-midi — surtout que pour certains d'entre vous, ce n'est pas votre première visite.

Je voudrais changer un peu le ton de la discussion, si vous permettez. La première question que je voudrais vous adresser est celle-ci: y a-t-il des éléments positifs dans la Charte? Nous parlons surtout de l'élément négatif. J'admets qu'il y a toujours lieu d'améliorer les services et les communications — de tout améliorer, quoi. Mais y a-t-il des éléments positifs? Pourrions-nous prendre comme point de départ les aspects positifs et voir ce qui peut se faire à partir de là?

M. Jarrott Holtzauer: L'un des aspects positifs concerne le changement apporté au PAAC, soit l'élimination de la nécessité de refaire une demande chaque année afin de toucher des prestations. Maintenant il est possible de toucher une somme forfaitaire qui vous permet de payer ce qu'il vous faut. Vous n'êtes plus obligés de justifier tous vos besoins. À mon avis, c'est un changement positif. Mais il faut élargir le programme.

M. Robert O'Brien: La Charte renferme beaucoup d'éléments positifs, à mon avis, La Chambre et le Sénat l'ont adoptée rapidement parce que les députés et sénateurs croyaient... Je suis convaincu qu'ils croyaient que cela aiderait les anciens combattants. Voilà donc un aspect positif. Mais cette charte n'a jamais été examinée en profondeur, alors qu'il aurait fallu le faire. Depuis plusieurs années, nous essayons d'apporter à la Charte les modifications qui s'imposent pour qu'elle traduise l'intention originale.

M. Wladyslaw Lizon: Allez-y, monsieur.

M. Gord Jenkins: Vous cherchez des éléments positifs. Le fait que vous nous écoutez aujourd'hui est déjà positif. Que certaines personnes s'intéressent suffisamment à notre sort pour faire comparaître quatre vieux de la vieille et les entendre parler de leurs préoccupations, c'est déjà positif. Et nous vous en remercions.

Pour ce qui est de cette tentative de transformation à Anciens Combattants Canada... Vous m'excuserez de vous dire ceci, mais je suis un ancien fonctionnaire. J'ai passé la moitié de ma vie comme haut fonctionnaire dans un poste de EX-1, si bien que j'ai connu deux exercices de restructuration comme celui-ci. On vous sort toutes sortes de petites phrases au goût du jour, toutes sortes de recommandations, mais il n'en ressort rien de concret. Donc, si vous procédez à une transformation, vous devez absolument obtenir des résultats concrets. Que le ministère essaie de le faire est déjà positif.

Donc, il y a des éléments positifs, mais rappelez-vous ce que je disais vers la fin de mon exposé... et vous allez même en entendre parler dans les journaux tous les jours: des articles de journal sur les appels lancés par les anciens combattants pour obtenir justice, des gens qui montent leur tente devant les bureaux de ministres, des vigiles qui sont organisées, comme celle du 6 juin. Cela ne se produisait pas auparavant. C'est la preuve qu'il y a à l'heure actuelle un grave problème qu'il faut absolument solutionner; sinon, nos rapports seront caractérisés par la confrontation, et non la coopération.

Merci.

M. Wladyslaw Lizon: Merci.

Vous avez mentionné la réduction de l'effectif de première ligne, mais, comme nous le savons tous, la vie évolue, et le fait est que les moyens de communication ont beaucoup changé. Nous n'écrivons plus tellement de lettres, alors qu'il y a 20 ou 30 ans, c'est ainsi que nous communiquons. Quelles en sont les conséquences pour les anciens combattants? Comme vous l'indiquiez dans votre exposé, monsieur Jenkins, nous avons des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui vont bientôt atteindre l'âge de 90 ans et, bien entendu, nous avons des anciens combattants de l'ère moderne qui sont beaucoup plus jeunes et qui se servent probablement beaucoup plus souvent des nouveaux moyens de communication. Quel est l'impact des progrès technologiques sur différents groupes d'anciens combattants?

M. Gord Jenkins: La page Web de l'OTAN — et j'espère que vous allez tous la regarder ce soir — compte également des liens aux médias sociaux comme Twitter et Facebook. Mais vous soulevez un excellent argument. Tous les membres de notre génération ne sont pas branchés sur Internet et le Web, aussi merveilleux soient-ils. Donc, vous venez d'évoquer un problème de génération, et Anciens Combattants Canada devrait justement s'intéresser à cette question, même dans le contexte de la transformation — c'est-à-dire, les différentes formes de communication, le langage qui est utilisé, en favorisant, non pas le jargon bureaucratique, mais un texte dans une langue compréhensible, et aussi les moyens qui sont employés pour communiquer l'information.

• (1720)

Le président: Merci beaucoup.

Madame Mathyssen, vous avez cinq minutes.

Mme Irene Mathyssen: Merci infiniment, monsieur le président, et permettez-moi également de présenter mes sincères remerciements à nos témoins pour leur présence et pour l'information fondamentale qu'ils nous ont fournie. Elle est bien importante, car nous sommes très préoccupés par ce qui arrive actuellement aux anciens combattants de l'ère moderne.

Dans votre mémoire, vous dites que le gouvernement fédéral a cru bon de mettre les membres des Forces canadiennes qui ont été actifs après la guerre de Corée dans une catégorie inférieure, et vous dites que c'est parce que les opérations en temps de paix ont été jugées moins importantes ou significatives que la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée. Mais quand on examine la situation avec un peu de recul, quand on voit ce qui se passe actuellement, force est de constater que, premièrement, nous avons eu le rapport au sujet du TACRA et l'incompétence qui existe au sein de cet organe. Nous avons aussi été témoins du délestage de la responsabilité des soins de longue durée sur les provinces. Et, comme vous nous l'avez fait remarquer, nous avons eu des preuves très claires du désintéressement d'Anciens Combattants Canada face aux besoins des anciens combattants.

Il me semble qu'Anciens Combattants Canada s'efforce surtout de se décharger de toute responsabilité. Vous dites que c'est parce que votre service n'est pas jugé aussi important, mais, étant donné le discours du gouvernement concernant les compressions budgétaires, la nature de ces compressions et l'élimination de 804 postes à Anciens Combattants Canada, il me semble que la réponse est peut-être plus simple que cela. C'est peut-être une simple question d'argent. Cela s'explique peut-être par le simple fait que les soins que vont requérir les anciens combattants de l'ère moderne vont coûter cher parce que, comme vous-même l'avez dit, bon nombre de leurs traumatismes sont graves. Nous ne savons pas ce que cela peut représenter à l'avenir.

Êtes-vous simplement les victimes d'un exercice de compressions budgétaires?

M. Gord Jenkins: Oui.

M. Jarrott Holtzauer: La réponse est toute simple et c'est oui.

M. Thurston Kaulbach: Ayant lu le plan de transformation qui a été diffusé, je dois dire que, pour moi, il ressemblait davantage à un plan de dépôt de bilan pour Anciens Combattants Canada dans une quinzaine d'années, et peut-être plus tôt.

M. Robert O'Brien: La question du financement est, évidemment, un facteur très important par rapport à ce qui se passe actuellement, mais ce n'est pas la seule difficulté. Même la transformation va coûter assez cher, surtout si le ministère compte traiter uniquement des dossiers électroniques. C'est une bonne idée, mais je suis d'accord avec ce que M. Kaulbach vient de dire.

Nous avons l'impression qu'une décision opérationnelle a été prise, et cette décision opérationnelle va causer des souffrances aux anciens combattants.

Le président: Il nous reste assez de temps pour une brève question.

Manon, soyez brève, je vous prie.

[Français]

Mme Manon Perreault: Donc, il y avait auparavant des lits réservés aux anciens combattants, selon un contrat, mais ces lits sont maintenant offerts au grand public. Il ne reste donc plus un seul lit dans les hôpitaux réservé à cette fin. Je veux simplement être certaine d'avoir bien compris la situation.

[Traduction]

M. Thurston Kaulbach: Allez-y.

M. Gord Jenkins: Connaissez-vous l'hôpital Perley à Ottawa? C'était autrefois un hôpital pour anciens combattants. Eh bien, il existe à l'heure actuelle une liste d'attente de trois ans pour les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Ainsi il est tout à fait impossible qu'un ancien combattant de l'ère moderne arrive un jour à obtenir un lit dans un hôpital sous contrat. Quand le dernier ancien combattant de la guerre de Corée aura quitté l'hôpital Perley, cet établissement sera ouvert aux civils seulement.

Ai-je bien répondu à votre question?

• (1725)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jenkins.

Votre temps de parole est écoulé, si bien que nous allons passer à la dernière intervenante, qui est Mme Adams.

Mme Eve Adams: Merci, monsieur le président.

Si je peux me permettre de faire une mise au point concernant l'Hôpital Sainte-Anne, le fait est que dans le cadre du transfert de cet établissement au gouvernement du Québec, Anciens Combattants Canada a déployé énormément d'effort et a pris tous les engagements possibles afin de s'assurer que les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire dans la langue de leur choix, et a même voulu garantir que la qualité des soins assurés par le personnel de l'Hôpital Sainte-Anne soit reconnue et que l'ensemble du personnel infirmier et hospitalier soit engagé par le gouvernement du Québec.

Le problème que nous avons rencontré, bien entendu, est celui des lits inoccupés, car il n'y a tout simplement pas assez d'anciens combattants pour occuper tous ces lits, alors que les citoyens du Québec ont besoin d'avoir accès à cet hôpital. Nous ne sommes pas très sûrs de savoir pourquoi l'opposition est d'avis que le gouvernement du Québec n'est pas capable d'administrer un hôpital offrant d'excellents soins. Le gouvernement conservateur, pour sa part, est convaincu que le gouvernement du Québec est parfaitement capable d'administrer un hôpital offrant d'excellents soins qui peut justement fournir des soins de qualité exceptionnelle à nos anciens combattants.

Dans vos témoignages — cela se trouve à la page 1 de votre mémoire en anglais — vous dites que votre association souscrit à la vision de transformation du ministère et aux cinq thèmes qu'il a choisis. Nous sommes effectivement à une époque où le nombre de jeunes anciens combattants dépasse celui des anciens combattants traditionnels — c'est-à-dire, ceux de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Nous cherchons à présent à offrir des services qui vont profiter aux plus jeunes anciens combattants qui voudraient, évidemment, trouver une carrière au moment de quitter les Forces canadiennes et de retourner dans le civil. Nous avons donc lancé l'initiative Helmets to Hardhats, afin de faciliter justement la transition vers une carrière.

Nous reconnaissons également l'importance du syndrome de stress post-traumatique, et nous avons justement pris la décision de doubler le nombre de cliniques auxquelles peuvent accéder les jeunes anciens combattants pour les aider à faire face aux problèmes dont nous reconnaissons maintenant l'importance et dont nous pouvons plus facilement parler maintenant qu'il y a 20, 30 ou même 50 ans.

De plus, nous examinons différents moyens de commémorer et d'honorer le sacrifice de ces jeunes anciens combattants. En tant que nation, nous avons fait un travail respectable, me semble-t-il, pour ce qui est de reconnaître le sacrifice de nos anciens combattants traditionnels, mais il y aurait peut-être lieu de faire davantage pour rendre hommage à nos jeunes anciens combattants lors de leur retour.

Quand on visite les bureaux de la Légion, on constate qu'il y a de moins en moins de membres, et le fait est que les jeunes anciens combattants ne se sentent pas autant à l'aise dans ce milieu. Ainsi, ils ne deviennent pas membres et ne bénéficient pas de la camaraderie qui caractérise ce milieu; ils ne peuvent pas non plus s'appuyer sur un réseau de soutien social administré par des citoyens qui collaborent en vue de rendre hommage à leur service. Et ils n'ont pas de contacts sociaux qui leur permettraient de parler des défis qu'ils ont connus au cours de leur service et qui les attendent à leur retour.

Peut-être pourriez-vous m'expliquer ce que nous devrions faire de plus pour rendre hommage au service des jeunes anciens combattants et pour multiplier les sources d'aide dans les collectivités?

Je tiens également à vous dire à quel point j'apprécie votre service, et j'insiste sur le fait que nous sommes à l'écoute. L'un de nos membres, M. Chisu, est membre de votre association.

M. Gord Jenkins: Vous avez posé trois questions, et je vais essayer d'inclure les trois éléments dans ma réponse.

La première concerne l'Hôpital Sainte-Anne. Je connais le responsable de projet dans cet établissement — c'est un ami très proche, du nom de Rick Neville — et les problèmes et complications entraînés par le transfert de l'hôpital à la province de Québec. Ce que nous vous disons, c'est que ni M. Chisu, ni moi-même, ni aucun ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale ou de l'ère moderne ne peut obtenir un lit dans cet établissement. Nous n'y avons pas accès. Il n'y a pas de lits disponibles, et il existe déjà une liste d'attente pour les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale.

En ce qui concerne votre observation sur la Légion, vous avez parfaitement raison. Les anciens combattants traditionnels sont très bien servis par cette organisation. La Légion a été, et continue d'être, une excellente organisation. Mais, je vous signale en passant que la Légion est maintenant composée à 80 p. 100 de civils — une proportion qui continue à augmenter — et il en va de même pour les deux autres organisations qui sont au service des anciens combattants traditionnels. Ces dernières continuent à appuyer les anciens combattants, elles appuient leur base, c'est-à-dire les anciens combattants traditionnels.

Votre question concernant les sources d'aide possible pour ces gens-là... voilà le défi que doit relever ce comité. À qui peuvent-ils s'adresser pour obtenir de l'aide? À l'heure actuelle, ils ne peuvent l'obtenir nulle part, cette aide. Ils ont accès à ces — c'est quoi le chiffre encore? — huit bureaux du MDN et 10 bureaux d'Anciens Combattants Canada dans différentes régions du pays. La plupart d'entre eux se trouvent dans les bases. À qui peuvent-ils s'adresser pour obtenir de l'aide? Ils peuvent appeler les bureaux d'Anciens Combattants Canada, mais, comme vous l'expliquait M. Kaulback, ils sont en train de les fermer, notamment dans certaines régions comme Terre-Neuve et l'ouest de l'Ontario.

Voilà donc le défi que le comité doit relever, et nous avons espoir qu'il y parviendra. À qui les anciens combattants de l'ère moderne peuvent-ils s'adresser? Ils ne peuvent s'adresser à personne.

● (1730)

Le président: Merci, monsieur Jenkins. Comme nous avons déjà dépassé 17 h 30, nous devons maintenant conclure la réunion.

Je présente mes sincères remerciements aux témoins pour leur présence et leurs observations — franches, comme d'habitude. Les membres du comité voudront certainement réfléchir posément à vos propos.

Voilà donc qui termine nos discussions jusqu'à la prochaine réunion. Merci à tous. 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>