



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 042 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 26 septembre 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 26 septembre 2012

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): La séance est ouverte.

Aujourd'hui, nous accueillons des représentants du ministère, dont certains sont déjà venus témoigner. Nous nous penchons sur la gestion des cas.

Je souhaite la bienvenue à Charlotte Stewart, qui connaît bien le processus, ainsi qu'à Raymond Lalonde, que nous avons vu à Montréal et ici, à l'occasion. Nous sommes heureux de vous avoir à nouveau parmi nous. Le processus est un peu plus nouveau pour Charlotte Bastien, mais elle y prend part également.

Bienvenue à vous trois.

Vous connaissez la procédure. Vous aurez 10 minutes pour nous présenter votre exposé, après quoi nous passerons aux questions et aux réponses. À la fin de la séance, s'il y a des questions auxquelles vous n'avez pu répondre, nous vous serions reconnaissants de nous transmettre les réponses par écrit.

Nous sommes prêts à commencer.

Soyez les bienvenus.

Je crois que vous allez partager votre temps de parole, Charlotte? D'accord, allez-y, s'il vous plaît.

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

Bonjour. Je vous remercie de me donner l'occasion de prendre part à la séance d'aujourd'hui.

Comme l'a mentionné le président, je m'appelle Charlotte Stewart et je suis directrice générale de la prestation de services et de la gestion de programmes à Anciens Combattants Canada. Je suis accompagnée aujourd'hui de Charlotte Bastien, notre directrice générale régionale pour la région du Québec et de l'Ontario, et de Raymond Lalonde, directeur général du Réseau national pour blessures liées au stress opérationnel.

[Français]

Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter d'un sujet qui se trouve au cœur de nos activités chez Anciens Combattants Canada, à savoir la gestion des cas. Nous aimerions plus particulièrement vous entretenir du renforcement de la gestion des cas.

[Traduction]

J'examinerai avec vous la prestation des services d'une perspective nationale, Charlotte Bastien abordera la perspective régionale et celle du personnel de première ligne, et Raymond Lalonde pourra nous parler de la perspective du Réseau national pour blessures liées au stress opérationnel.

Je vais d'abord décrire les clients qui font l'objet de la gestion de cas. Dans l'ensemble, la clientèle d'Anciens Combattants Canada est constituée de survivants, de vétérans des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Cependant, le profil des clients dont les cas sont gérés est quelque peu différent, surtout parce que les survivants ne font généralement pas l'objet d'une gestion de cas, mais aussi parce que les anciens combattants des Forces canadiennes représentent plus de 80 p. 100 des cas gérés, alors qu'ils ne constituent que 34 p. 100 de notre clientèle totale. Cette statistique confirme le changement démographique que l'on observe au ministère. De plus, la majorité des anciens combattants faisant l'objet d'une gestion de cas, soit 55 p. 100, souffrent d'une combinaison de problèmes de santé mentale et physique; 30 p. 100 ont reçu un diagnostic de problème de santé physique, alors que 50 p. 100 ont reçu un diagnostic de problème de santé mentale. Étant donné la complexité sans cesse croissante des cas, le ministère a dû mettre sur pied son programme de transformation afin de s'assurer qu'il continue à répondre aux besoins des anciens combattants et de leur famille.

Pour un grand nombre d'anciens combattants, les gestionnaires de cas représentent le ministère. Ils sont la pierre angulaire de l'exécution des services et des prestations. Le programme de transformation a eu une incidence positive sur le travail des gestionnaires de cas en leur fournissant les outils dont ils ont besoin pour réussir. Par exemple, Anciens Combattants Canada a mis en place trois outils de mesure de l'intensité de la charge de travail: un outil indicateur de risque, conçu pour évaluer les facteurs de risques chez les anciens combattants; un outil indicateur du besoin et de la complexité des cas, qui identifie les niveaux de besoin, la complexité et l'intensité des cas; et un outil de répartition de la charge de travail, qui mesure efficacement la charge de travail associée à chaque ancien combattant faisant l'objet d'une gestion de cas, afin que le ministère puisse répartir le volume de travail équitablement parmi ses employés.

Ces outils aident notre personnel à cerner de façon objective les niveaux de risque, les besoins et la complexité pour veiller à ce que les anciens combattants reçoivent rapidement des services adéquats. Ces outils favorisent la gestion efficace des cas individuels et de l'ensemble des cas gérés. Mais surtout, ces outils offrent un mécanisme permettant de suivre les progrès de chaque client et de détecter le moment, le cas échéant, où il est prêt à sortir progressivement du processus de gestion de cas. Grâce à ces outils, le personnel et les gestionnaires de première ligne évaluent les charges de travail en se fondant sur le nombre de cas actifs et sur le niveau de complexité et d'intensité rattaché à chaque cas. Ainsi, les gestionnaires de cas des quatre coins du pays peuvent compter sur une charge de travail équilibrée.

Cet ensemble d'outils a été mis en oeuvre à l'échelle du pays en février 2012, et d'après les données les plus récentes, il est bien accepté par nos employés. La grande majorité de nos gestionnaires de cas utilise efficacement ces outils tels qu'ils ont été conçus. Depuis que ces outils ont été mis en place et qu'une formation a été offerte sur la manière de les utiliser, plus de 80 p. 100 des employés du ministère y ont recours conformément aux directives établies. Voilà qui est encourageant, car ces statistiques révèlent qu'il y a un désir de changement, en plus de montrer que les outils sont utiles, ce qui, bien sûr, est très important pour nous. Cela nous permet de savoir que la charge de travail est répartie équitablement entre les gestionnaires de cas et que nous pouvons déterminer quels anciens combattants nécessitent une attention prioritaire. Nous continuerons d'appuyer le personnel au cours du processus de transformation pour tenter d'améliorer davantage ces statistiques.

• (1540)

Le ministère est en train d'élaborer une nouvelle stratégie d'apprentissage nationale à l'intention des gestionnaires de cas, afin de perfectionner leurs compétences essentielles et de valider la délégation de pouvoirs additionnels au personnel de première ligne. Ces processus seront mis en oeuvre dans un environnement qui continue de s'adapter aux changements démographiques observés au sein de la population d'anciens combattants. Au gré de la réalisation de notre programme de transformation, nous continuerons de limiter à 40, en moyenne, le nombre de cas pris en charge par chaque gestionnaire de cas.

Au fur et à mesure que ces facteurs évolueront, nous nous adapterons afin de continuer d'offrir en tout temps des services de qualité élevée. Nos bureaux de district sont répartis dans tout le pays; nous avons 24 centres intégrés de soutien du personnel sur les bases et les escadres des Forces canadiennes ou à proximité. ACC veillera à ce que les gestionnaires de cas travaillent dans les régions du pays où les besoins sont les plus criants. Le ministère continuera d'offrir des services en personne pour répondre aux besoins des anciens combattants. Tous ces points seront réalisés en gardant à l'esprit les piliers du programme de transformation.

Le renforcement de la gestion de cas comporte deux volets principaux dans notre programme de transformation: améliorer la prestation des services, et continuer de s'adapter à l'évolution démographique des anciens combattants en réorganisant le ministère pour optimiser la prestation des services, tant aux anciens combattants qu'aux employés, en tant qu'utilisateurs des services internes.

[Français]

Nous sommes convaincus que les efforts que nous déployons sans relâche amélioreront les services et les avantages que le ministère offre aux anciens combattants et à leur famille. Alors que leurs besoins évoluent, nous maintiendrons notre engagement à desservir les bonnes personnes au bon endroit, en faisant ce qu'il faut faire au bon moment.

[Traduction]

Encore une fois, merci, monsieur le président. Je cède maintenant la parole à ma collègue, Charlotte Bastien.

[Français]

Mme Charlotte Bastien (directrice générale régionale, Région du Québec et de l'Ontario, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci, Charlotte.

Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Charlotte Bastien et je suis directrice générale régionale pour l'Ontario et le Québec à Anciens Combattants Canada. Je suis ravie d'avoir l'occasion d'être ici pour appuyer les travaux du comité.

J'aimerais tout d'abord vous donner un peu le contexte des premières lignes sur la manière dont le fonctionnement de la gestion de cas est renforcé par la transformation.

[Traduction]

Comme ma collègue l'a mentionné, la gestion des cas est la clé de voûte du système de distribution des services et des prestations. Anciens Combattants Canada se fie à l'intégrité du système afin de s'assurer qu'un changement dans les pratiques ne vient pas mettre en péril les relations que notre personnel a cultivées avec les anciens combattants.

[Français]

Effectivement, nous devons nous rendre compte que, pour un vétéran qui est aux prises avec un problème de santé mentale, la transformation n'a que très peu d'importance. Cela ne signifie aucunement que les vétérans ne sont pas au courant des changements, mais bien qu'ils désirent se concentrer sur leur objectif principal, soit la réadaptation. Ce sont là des scénarios qu'envisage le ministère quand il est en présence d'un remaniement des effectifs. Quand la démographie change, que ce soit sur le plan de l'âge, du sexe ou de la géographie, le ministère doit s'adapter rapidement. Anciens Combattants Canada s'est engagé à mettre ses ressources dans les endroits au pays qui en ont le plus besoin.

J'aimerais également discuter du niveau de services qu'offrent nos gestionnaires de cas. Nos gestionnaires de cas sont choisis en fonction d'une vaste gamme de critères. Ils sont particulièrement doués dans leur domaine de compétence. Cela dit, ils doivent également parfois composer avec des situations complexes pour lesquelles ils ont besoin de conseils pour gérer ces situations. Notre ministère a créé un système de soutien qui leur permet d'être plus confiants quand ils travaillent avec des vétérans qui ont des besoins plus complexes. Les gestionnaires de cas ont accès à des experts en gestion de cas et des experts en réadaptation qui peuvent les guider dans les situations difficiles ou complexes. Des experts en réadaptation, des experts en santé mentale, des agents de formation et d'évaluation des normes, des professionnels de la santé et d'autres encore composent ce réseau de soutien dont disposent les gestionnaires de cas. Toute cette expertise nous permet de nous assurer que les gestionnaires de cas sont en mesure de créer un plan personnalisé pour aider chaque vétéran.

[Traduction]

Nous avons remarqué récemment que de plus en plus de gestionnaires de cas demandent l'aide des experts qui peuvent les aider à atteindre les meilleurs résultats possible relativement aux anciens combattants. Il s'agit d'une pratique qu'encourage le ministère en raison des nombreux avantages qu'elle présente pour nos clients.

• (1545)

[Français]

Anciens Combattants Canada reconnaît que pour obtenir de bons résultats pour les vétérans, il faut tout d'abord que le ministère soit en mesure de déterminer les besoins et le niveau de risques pour orienter la personne vers le membre de l'équipe du service à la clientèle qui saura le mieux lui répondre. Pour ceux qui font l'objet d'une gestion de cas, le service sera toujours axé sur des résultats précis et demandera la participation du vétéran dans le cadre du processus de planification.

L'engagement est la clé. L'individu qui s'engage dans une gestion de cas doit s'engager dans un processus, sans quoi il ne fonctionnera pas. Nos pratiques de gestion de cas ont beau être de calibre international, elles reposent toujours, à la base, sur des personnes.

[Traduction]

Les gestionnaires de cas utilisent diverses techniques, dont l'entrevue motivationnelle, pour aider les anciens combattants à reconnaître leurs problèmes et à s'engager à apporter les changements nécessaires.

À la base, nous travaillons avec les anciens combattants à l'atteinte de leurs objectifs. Nos gestionnaires de cas travaillent avec eux afin qu'ils comprennent l'importance, par exemple, de recevoir des traitements pour la toxicomanie ou les problèmes de santé mentale, des soins médicaux et une thérapie, d'étudier pour pouvoir réintégrer la population active, ou de participer à des séances de counseling familial afin de renforcer l'unité de leur famille. Ce sont là des engagements importants et des objectifs de vie. Les gestionnaires de cas sont là pour aider les anciens combattants à franchir les étapes du processus de changement et d'établissement d'objectifs.

Il est important de souligner que les anciens combattants sont et doivent être les véritables propriétaires de leur plan de changement. S'ils y jouent un rôle actif, nos chances de réussir augmenteront. Si le chemin du rétablissement est parsemé d'embûches, le solide système de soutien d'Anciens Combattants pourra les aider à atteindre les objectifs fixés avec leur gestionnaire de cas.

[Français]

Comme je l'ai mentionné, le véritable propriétaire du plan, c'est le vétéran. S'il joue un rôle actif, nos chances de réussir augmenteront. Si jamais il y a des embûches pour le rétablissement, nous avons un système pour l'aider à atteindre les objectifs fixés.

Si vous avez des questions par rapport aux cliniques ou au réseau de soutien, Raymond Lalonde est là aussi pour répondre, ainsi que Charlotte et moi-même. Je vous remercie de votre attention. N'hésitez pas à nous poser des questions.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant aux questions. M. Stoffer lancera notre premier tour de cinq minutes.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président, et merci à tous d'être ici.

J'espère que vous considérerez ce que je m'appête à dire non pas d'un point de vue personnel, mais plutôt d'un point de vue professionnel. D'abord, je suis très satisfait de la documentation que nous avons devant nous. La motion relative à cette séance a été adoptée lundi après-midi, et la greffière du comité m'a informé qu'elle avait communiqué avec vos bureaux hier pour la réunion d'aujourd'hui. Malgré tout, nous avons ici deux rapports. Je présume qu'ils ont été traduits et corrigés. En 15 ans, je n'ai jamais vu, à aucun

des comités auxquels j'ai siégé, des témoins être en mesure de présenter aussi rapidement, dans un délai de 24 heures, les documents d'information que nous avons ici. C'est vraiment très impressionnant, et je vous en remercie.

Avant lundi, y a-t-il quelqu'un parmi vous, ou un membre de votre personnel ou quiconque ayant un lien avec la réunion d'aujourd'hui qui aurait été contacté et avisé qu'une séance se tiendrait à ce sujet ce mercredi à la Chambre des communes?

Le président: Vous n'êtes jamais tenue de répondre à une question, mais si vous le voulez, très bien.

Mme Charlotte Stewart: Nous avons reçu la confirmation que nous témoignerions aujourd'hui. En fait, M. Lalonde a reçu son invitation hier également.

M. Peter Stoffer: Je voulais savoir si quelqu'un vous en avait parlé avant lundi.

Mme Charlotte Stewart: En tant que fonctionnaires du ministère, nous participons aux discussions concernant les réunions potentielles du comité. C'est un processus évolutif, et on nous informe ensuite de la date où nous allons comparaître.

M. Peter Stoffer: D'accord. Est-il possible de nous dire quand vous avez obtenu cette information?

Mme Charlotte Stewart: Je ne peux vous le confirmer.

M. Peter Stoffer: Très bien. Merci.

Combien y a-t-il de gestionnaires de cas actuellement au pays?

Mme Charlotte Stewart: Il y en a 250.

• (1550)

M. Peter Stoffer: Il y en a 250.

Madame Bastien, les gestionnaires de cas offrent-ils du soutien pour les problèmes familiaux également? Arrive-t-il aussi qu'un membre de la famille d'un ancien combattant qui est divorcé appelle un gestionnaire de cas pour obtenir de l'aide?

Mme Charlotte Bastien: Nous travaillons avec les anciens combattants, et s'ils ont des problèmes familiaux qui doivent être réglés, nous travaillerons avec eux dans ce but. S'ils ne sont pas prêts à les régler, il y a des limites à ce que nous pouvons faire.

Encore une fois, le propriétaire du plan d'intervention, c'est l'ancien combattant; il travaille avec nous et fixe l'objectif de son plan, selon la situation. C'est au cas par cas.

M. Peter Stoffer: Merci.

Mon collègue M. Chicoine a une question à poser.

[Français]

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci à mon collègue.

Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui.

Depuis l'implantation du nouveau système en 2010, les rapports nous ont indiqué que ce nouvel outil n'était pas utilisé à plein rendement. Quelquefois, il y avait des espaces non remplis ou des choses du genre. J'aimerais savoir ce que vous avez fait pour améliorer la situation et s'il reste des choses à faire pour que les outils soient maximisés.

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: Je suppose que vous parlez des outils de mesure de l'intensité de la charge de travail dont j'ai parlé dans ma déclaration préliminaire.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Absolument, c'était dans votre allocution.

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: L'élaboration de ces outils a vraiment commencé vers la fin de 2010. Il s'agissait d'un effort national auquel ont participé les employés de première ligne de partout au pays qui étaient experts dans ce domaine. Nous leur avons demandé de nous aider à élaborer ces outils. Ils ont beaucoup travaillé ensemble durant environ 12 mois à mettre au point ces trois outils, puis ils ont commencé la formation.

Bien que la première année ait été consacrée à l'élaboration et à la mise à l'essai, les outils ont été accueillis de façon très positive par le personnel de première ligne dès que la première formation leur a été donnée. Il n'y a eu aucun retard dans leur utilisation; nous nous sommes simplement assurés que la formation était suffisante, que toutes les personnes qui les utiliseraient avaient reçu non pas une, mais deux séances de formation. Nous sommes très satisfaits du taux de participation et de réussite.

Je crois que Charlotte, à titre de directrice générale des services de première ligne, voudrait peut-être ajouter quelque chose du point de vue de ses employés.

Mme Charlotte Bastien: La mise en oeuvre de nouveaux outils comporte toujours son lot de difficultés. Pendant leur élaboration, on les mettait aussi à l'essai; il est donc possible que des éléments aient comporté des lacunes parce que certains aspects n'étaient pas prêts. Mais il y a eu une surveillance régulière depuis la mise en oeuvre complète. Nous avons un solide programme d'assurance de la qualité pour veiller à ce que les outils soient utilisés efficacement.

Le président: Merci. Les cinq minutes sont écoulées.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Adams, pour cinq minutes.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci beaucoup.

Je suis un peu abasourdie par les questions posées par les néo-démocrates. C'est un parti... et les députés continuent de voter contre tous les budgets présentés. Tous les dollars dont profitent les anciens combattants, tous les chèques mensuels qu'ils touchent, tous les fournisseurs de services, tous les psychiatres et tous les membres de votre personnel que nous finançons pour servir les anciens combattants — ces gens d'en face continuent de voter contre tout ce financement.

J'aimerais que vous me disiez si au cours de la dernière année, ils ont voté ne serait-ce qu'une seule fois en faveur d'un budget proposé.

Le président: Je ne suis pas certain qu'il s'agit d'une question à laquelle le personnel pourra répondre.

Mme Eve Adams: Très bien. Je vais donc revenir sur certaines informations qui ont été présentées aujourd'hui.

J'aimerais vous remercier d'être venue aujourd'hui pour nous présenter les nouveaux outils utilisés dans le cadre de la nouvelle approche de gestion des cas d'Anciens Combattants Canada.

Pouvez-vous me dire à quel moment ces indicateurs ont été créés, et avez-vous une idée des résultats obtenus jusqu'à présent?

Mme Charlotte Bastien: Ce qui nous aiderait, ce serait de s'assurer que le gestionnaire de cas a une charge de travail équilibrable ou qu'il y ait un équilibre entre les cas plus complexes et moins complexes, de façon à ce que le gestionnaire de cas puisse consacrer le temps requis et les efforts nécessaires pour aider l'ancien combattant.

Les outils ont permis au gestionnaire de cas d'équilibrer sa charge de travail et d'avoir assez de temps et de disponibilité pour aider l'ancien combattant. Lorsque l'ancien combattant aurait besoin de services quotidiens — parce qu'il y a une période critique pendant l'étape de l'élaboration du plan d'intervention —, le gestionnaire de cas pourrait alors consacrer du temps à l'ancien combattant afin de faire le suivi, tenir une rencontre, organiser la conférence de cas, demander l'avis d'autres experts, des professionnels de la santé, pour offrir à un ancien combattant du soutien et de l'aide dans la préparation du plan d'intervention.

• (1555)

Mme Eve Adams: Quel genre de réaction avez-vous eu des anciens combattants jusqu'à maintenant?

Mme Charlotte Bastien: Les anciens combattants nous font part de commentaires anecdotiques. Ils ont le sentiment que leur gestionnaire de cas est plus disponible. Ils ont l'impression qu'ils peuvent facilement communiquer avec le gestionnaire de cas et qu'ils obtiennent une réponse rapidement lorsqu'ils font un suivi de leur plan d'intervention, surtout dans le cas où une demande de traitement est présentée, et pour ce qui est de la mise en oeuvre du plan ou de l'approbation du traitement.

Mme Eve Adams: Merci.

Je sais que les députés de ce côté-ci ont certainement beaucoup à coeur le fait d'offrir d'excellents soins à nos anciens combattants. Par exemple, nous avons appuyé le financement de 659 000 \$ réservé à l'amélioration des services pour les anciens combattants gravement blessés, tandis que le NPD a voté contre. Nous avons voté pour le financement de 20 millions de dollars pour l'agent Orange et un financement de 8,5 millions de dollars pour l'amélioration des services liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants; ce sont toutes des choses auxquelles le NPD s'est opposé, bien entendu.

Je vous remercie d'être venue pour nous présenter ces nouvelles mesures.

Pouvez-vous me dire quels changements les anciens combattants auraient pu constater si ces nouvelles mesures n'avaient pas été mises en oeuvre? Quelle aurait été l'expérience vécue par un ancien combattant?

Mme Charlotte Stewart: Je peux répondre à cette question.

En ce qui a trait à la gestion de cas, il est important de maintenir des pratiques professionnelles, que nos gestionnaires de cas aient les compétences requises à leur entrée au ministère ou qu'ils reçoivent une formation adéquate tout au long de leur carrière au ministère. Pour ce qui est des anciens combattants, ils auront devant eux un employé de première ligne qui représente le ministère et qui est un professionnel de la gestion de cas. Il s'agit d'une compétence essentielle au sein du ministère et c'est quelque chose que nous nous sommes engagés à maintenir.

Avec les nouveaux outils... Ce qu'ils peuvent avoir vécu dans certaines régions était lié à la charge de travail. Les gestionnaires de cas peuvent avoir eu un certain nombre de cas, de sorte qu'il était difficile de traiter chacun d'entre eux rapidement. Grâce à ces outils, nous pouvons savoir rapidement à quel endroit nous devons concentrer nos ressources. Nous avons pris l'engagement de maintenir le ratio gestionnaire de cas-client à 40 pour 1.

Avant la mise en oeuvre de ces outils, nous ne pouvions pas le déterminer de façon quantitative. Nous avons d'autres indicateurs et un personnel expérimenté qui nous informe de la situation, mais maintenant nous avons quelque chose qui est très concluant.

De plus, pour ce qui est des gestionnaires de cas de l'ensemble du pays, nous voulons nous assurer qu'ils ont un accès continu à la formation professionnelle, à des formateurs et aux gens de leurs professions qui peuvent leur fournir régulièrement des conseils. Le ministère a aussi pris un engagement à cet égard.

Du point de vue de l'ancien combattant...

Mme Eve Adams: Madame Stewart, les membres de votre équipe sont extrêmement professionnels. C'est le commentaire que j'ai eu des anciens combattants que j'ai rencontrés pendant l'été.

Le président: Madame Adams, nous avons dépassé de beaucoup le temps alloué.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

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

Madame Stewart, dans votre exposé, vous avez indiqué que vous avez des bureaux de district réparti dans tout le pays. Y a-t-il des bureaux de district dans chaque province?

Mme Charlotte Stewart: Oui.

M. Sean Casey: Lorsque les changements prévus seront mis en oeuvre, y aura-t-il des bureaux de district dans chaque province?

Mme Charlotte Stewart: Non.

M. Sean Casey: Dans quelle province n'y aura-t-il pas de bureau de district lorsque les changements prévus seront mis en oeuvre?

Mme Charlotte Stewart: Actuellement, la fermeture du bureau de district de Charlottetown est prévue vers la fin de 2013.

M. Sean Casey: Donc, une fois les changements prévus mis en oeuvre, l'Île-du-Prince-Édouard sera la seule province à ne pas avoir un bureau de district.

Est-ce exact?

Mme Charlotte Stewart: C'est exact.

M. Sean Casey: Dans votre exposé, vous avez aussi indiqué qu'il y a 24 centres intégrés de soutien du personnel. Combien y en a-t-il à l'Île-du-Prince-Édouard?

• (1600)

Mme Charlotte Stewart: Il y a un centre intégré de soutien du personnel, qui est un satellite du CISP de Moncton, mais il est situé à Charlottetown.

M. Sean Casey: Vous avez indiqué qu'il y a 250 gestionnaires de cas au Canada. Combien y en a-t-il à l'Île-du-Prince-Édouard?

Mme Charlotte Stewart: Je ne suis pas certaine de la réponse. Je crois qu'il y en a trois.

M. Sean Casey: À l'Île-du-Prince-Édouard, il y a environ 120 anciens combattants qui font l'objet d'une gestion de cas.

Mme Charlotte Stewart: Ce serait une réponse approximative, en effet.

M. Sean Casey: Lorsque vous aurez fermé le bureau de district de l'Île-du-Prince-Édouard, le service de première ligne offert par le ministère des Anciens Combattants se limiterait-il à ces trois gestionnaires de cas, ou les gens pourront-ils rencontrer quelqu'un d'autre?

Mme Charlotte Stewart: La prestation des services de gestion de cas de première ligne sera toujours offerte aux anciens combattants à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Ce que nous devons faire, c'est nous assurer que tandis que nous... Ce que je veux dire, c'est que les données démographiques entraînent sans doute des changements au sein du ministère. À mesure que le nombre de clients diminue, il y a certaines régions du pays où la base de clients — actuellement, et certainement à l'avenir — ne justifie pas le maintien d'un bureau permanent.

En même temps, le ministère s'est engagé à offrir des services de gestion de cas de première ligne à ces anciens combattants. Les visites à domicile des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada seront maintenues et c'est ainsi que les services seront offerts aux anciens combattants. Bien que nous devions revoir notre modèle pour satisfaire aux besoins et aux attentes de nos anciens combattants, nous pouvons le faire tout en continuant d'offrir des services de première ligne.

M. Sean Casey: Lorsque vous dites qu'ils auront toujours accès à des services de première ligne, s'il n'y a que trois gestionnaires de cas et qu'il n'y a pas de bureau de district, qui offrira les services de première ligne?

Mme Charlotte Stewart: Le service de gestion de cas continuera d'être offert à l'Île-du-Prince-Édouard. Actuellement, c'est ce que nous faisons dans beaucoup de régions du pays où nous n'avons pas un bureau de district.

Nous y parvenons en nous assurant que nos anciens combattants savent qui est leur gestionnaire de cas. Ils seront contactés par leur gestionnaire de cas, qui s'assurera que l'on répond à leurs besoins. Les anciens combattants pourront communiquer avec leur gestionnaire de cas par l'intermédiaire de nos centres d'appel nationaux ou lors des communications régulières avec leur gestionnaire de cas, au besoin.

Nous savons que nous pouvons maintenir ce service, et nous continuerons de le faire dans les régions où nous devons fermer certains des plus petits bureaux en raison de la baisse globale de la clientèle.

M. Sean Casey: Actuellement, les gestionnaires de cas de l'Île-du-Prince-Édouard travaillent-ils au bureau de district?

Mme Charlotte Stewart: Oui.

M. Sean Casey: Lorsque le bureau de district sera fermé, où travailleront-ils?

Mme Charlotte Stewart: Cette planification est en cours. Nous avons le temps de le faire de façon adéquate et ces décisions seront prises en temps et lieu.

M. Sean Casey: Allez-vous les réinstaller sur le continent?

Mme Charlotte Stewart: La décision n'a pas encore été prise.

M. Sean Casey: Donc, vous ne pouvez pas m'assurer qu'il y aura des gestionnaires de cas à l'Île-du-Prince-Édouard une fois que ces changements auront été mis en oeuvre?

Mme Charlotte Stewart: Non. L'important — et c'est ce qui est important pour nos anciens combattants —, c'est que lorsqu'ils auront besoin d'un gestionnaire de cas, lorsqu'ils auront besoin de services de gestion de cas, ils y auront accès et il s'agit d'un engagement que maintient le ministère et qu'il maintiendra à l'avenir.

M. Sean Casey: Lorsque vous dites qu'ils y auront accès, quelqu'un devra venir du continent pour faire une visite à domicile?

Mme Charlotte Stewart: Nous avons beaucoup d'exemples de gestionnaires de cas qui offrent ce service, et c'est très efficace. C'est ce que nous indique la rétroaction des anciens combattants.

M. Sean Casey: Un préposé des services aux clients... Ai-je le bon terme? Cela existe-t-il?

Mme Charlotte Stewart: Un agent des services aux clients.

M. Sean Casey: Un agent des services aux clients. Combien de postes d'agents des services aux clients ont été abolis dans le cadre du programme de transformation?

Mme Charlotte Stewart: En tout, 75 postes ont été abolis.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Casey. Nous avons dépassé les cinq minutes allouées.

M. Harris trépigne d'impatience; nous allons donc lui céder la parole, pour cinq minutes.

M. Richard Harris (Cariboo—Prince George, PCC): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je vous remercie de votre exposé.

Depuis que je siège au comité, je crois qu'il s'agit de la deuxième ou troisième fois que vous venez témoigner, et je vous en remercie.

Tandis que j'écoutais vos témoignages et vos exposés, une chose qui m'est apparue on ne peut plus claire, c'est que pour vous et vos gestionnaires de cas, ceci ne pourrait jamais être considéré comme un simple travail. Lorsque vous avez affaire à d'anciens combattants qui se retrouvent dans diverses situations, qui ont des problèmes de santé dont il faut s'occuper, vous avez une relation très étroite avec votre client. Pour pouvoir faire ce travail de façon efficace, il faut d'abord que ce soit une passion et il faut aussi montrer un engagement à l'égard du bien-être de la personne à laquelle vous avez affaire. Je tiens à vous en féliciter, parce que je ne crois pas, ne serait-ce qu'un instant, qu'aucun de vous ne puisse faire ce travail, le travail que vous faites, tout en considérant qu'il ne s'agit que d'un emploi, étant donné qu'il est question de vies humaines. Je vous félicite de tout ce que vous faites, et je félicite aussi vos gestionnaires de cas.

Je sais pertinemment que lorsque les changements ont été adoptés, en ce qui a trait au budget, vous avez tous eu voix au chapitre. Le fait que le budget global n'ait été réduit que de 1 p. 100 est le reflet de votre engagement à l'égard de votre travail. Malgré tout, vous avez été capables, avant toute chose, de penser aux anciens combattants d'abord et de maintenir le service et même d'améliorer le service que vous offrez grâce à différentes technologies, à la formation et aux façons de faire les choses. Encore une fois, toutes mes félicitations.

Je pense que c'est particulièrement remarquable parce qu'en réalité, le budget n'a été réduit que de 1 p. 100. Si je me souviens bien, dans les années où j'étais ici au cours du mandat du précédent gouvernement, je crois que les compressions budgétaires globales étaient de l'ordre 10 à 12 p. 100. C'était quelque chose; on pouvait vraiment en observer les effets dans l'ensemble du ministère. Félicitations. Je suis vraiment heureux de parler du travail que vous faites.

Vos gestionnaires de cas et vous... Je me demande simplement comment vous vous sentez lorsque vous savez que vous faites de votre mieux, que vous savez ce que vous faites pour les cas dont vous vous occupez et que malgré tout, vous entendez des critiques qui ne correspondent aucunement avec ce que vous faites en réalité. Je vous implore de poursuivre votre bon travail, de ne pas vous soucier des critiques et de continuer à aller de l'avant.

Étant donné l'adoption de la Nouvelle Charte des anciens combattants, des avantages offerts à nos anciens combattants, une approche en matière de gestion de cas est-elle indispensable pour s'assurer que les anciens combattants ont accès aux programmes et aux services dont ils ont besoin? Avec les nouveaux outils dont vous disposez, croyez-vous que le système actuel est plus ou moins efficace que le système précédent? Pourriez-vous prendre quelques instants pour nous l'expliquer? Pensez-vous que grâce aux changements que vous avez apportés, le nouveau système est de loin supérieur à l'ancien système?

• (1605)

Mme Charlotte Bastien: Tout d'abord, je tiens à vous remercier. En effet, nous avons un personnel très dévoué et très compétent. Pour eux, c'est plus qu'un simple travail. Alors, merci. Je leur ferai part de vos propos.

Comme nous l'avons dit tout à l'heure, ce qui a aidé les gens sur le terrain, en première ligne, c'est l'accessibilité et la rapidité de l'intervention, c'est-à-dire la capacité de fournir une réponse à un ancien combattant qui fait une demande de prestation ou de service. Bref, c'est la rapidité et l'accès au service. Qu'il s'agisse de répondre à un besoin ou à une demande, quelqu'un est là pour aider.

M. Richard Harris: Merci beaucoup.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Même avec votre excellente introduction, il vous reste encore 30 secondes.

M. Richard Harris: C'est parfait. Je pourrais facilement continuer à applaudir votre travail pour les 30 prochaines secondes.

Lorsqu'un ancien combattant ou un militaire en processus de transition s'adresse à un agent de cas, que se passe-t-il à la première rencontre? Pouvez-vous passer en revue les étapes et nous expliquer les services qui sont mis à leur disposition à ce moment-là? Que leur dites-vous quand ils viennent vous voir pour obtenir de l'aide?

Mme Charlotte Bastien: Nous procédons d'abord à une sélection préalable. Cette tâche est accomplie soit par un agent des services aux clients, soit par un gestionnaire de cas. Cela dépend de la situation. Au fond, il s'agit de déterminer comment se porte l'ancien combattant et quelle est sa situation. Certains savent exactement ce qu'ils recherchent. D'autres ne sont pas au courant de ce que nous offrons; nous leur posons donc une série de questions pour voir ce que nous pouvons leur offrir et, dans certains cas, à leurs familles. De plus, si l'ancien combattant n'est pas sûr de ce qu'il recherche, nous pouvons procéder à un examen ou à une évaluation de sa situation afin de dégager les problèmes éventuels et de déterminer comment nous pouvons l'aider et ce qui s'impose dans son cas particulier. Ainsi, on pourrait décider que la personne doit faire l'objet d'une gestion de cas ou recevoir des indemnités d'invalidité ou encore, bénéficier de l'un ou l'autre des services — par exemple, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Bref, cela dépend de la situation de chaque personne. On effectue une évaluation basée sur des questions, sous la forme d'une entrevue.

•(1610)

M. Richard Harris: En tout cas, merci pour tout ce que vous faites.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Nous passons maintenant à Mme Mathysen; vous avez cinq minutes.

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

Je tiens à vous dire très clairement que vous faites effectivement un travail remarquable et ce, malgré les ressources insuffisantes dont vous disposez. Malheureusement, force est de constater qu'il n'y a tout simplement pas assez de ressources pour s'occuper des nombreux anciens combattants.

J'aimerais revenir sur les chiffres. Vous avez dit qu'il y a 250 gestionnaires de cas et environ 40 clients, c'est-à-dire anciens combattants, pour chacun d'eux. Cela représente 10 000 anciens combattants qui reçoivent de l'aide. Maintenant, étant donné qu'il y a 217 000 anciens combattants, est-ce suffisant? Comment vous en tirez-vous? Comment ces gens peuvent-ils offrir le service escompté?

Ma question comporte une deuxième partie. Au printemps dernier — et je le sais parfaitement bien, parce que j'ai conservé la transcription du hansard —, on nous a donné l'assurance qu'il n'y aurait aucune compression pour ce qui est des travailleurs de première ligne et des gestionnaires de cas. Pourtant, je viens de vous entendre dire qu'on a supprimé 75 postes de gestionnaire de cas. Alors, il y a un grand nombre d'anciens combattants, plus exactement 10 000, qui ont désespérément besoin d'aide. Selon les statistiques, 55 p. 100 d'entre eux souffrent d'une combinaison de problèmes de santé mentale et physique; cela représente 5 500 anciens combattants. Par ailleurs, 30 p. 100 d'entre eux, c'est-à-dire 3 000 anciens combattants, sont aux prises avec des problèmes de santé physique, et 15 p. 100 ont des problèmes de santé mentale. Ces personnes ont des besoins très importants.

Comment vous en tirez-vous à la suite des compressions liées aux postes de gestionnaire de cas? Comment composez-vous avec la réalité d'un système qui doit répondre à une forte demande?

Mme Charlotte Stewart: Vous avez posé un certain nombre de questions. Je vais essayer d'y répondre dans l'ordre.

Tout d'abord, il est vrai que nous avons environ 218 000 clients, mais cela comprend un très grand nombre de survivants — environ 76 000 — qui n'ont généralement pas besoin de services de gestion de cas. De ce chiffre, il y a environ 137 000 anciens combattants, dont 73 000 membres des Forces canadiennes.

Il est important de souligner que la gestion de cas ne s'applique pas à tout le monde. Il s'agit d'un service, d'une pratique professionnelle. Le ministère s'en sert pour appuyer ceux qui ont le plus de besoins et les aider à passer d'une carrière militaire à une carrière civile ou à surmonter les profondes difficultés qu'ils rencontrent à une certaine étape de leur vie. La gestion de cas est donc un service qui s'adresse à ceux qui en ont le plus besoin.

En ce qui concerne les outils dont nous avons discuté, le principal facteur que nous utilisons pour identifier ceux qui ont besoin d'aide... Dans mes observations préliminaires, j'ai parlé des outils utilisés pour identifier ceux qui sont à risque, ceux qui ont des problèmes complexes. Charlotte Bastien vient de mentionner l'entrevue que nous menons pour procéder à une évaluation plus

poussée; nous élaborons du coup un profil de la personne. C'est un travail qui est fait par des professionnels et qui nous permet d'obtenir une très bonne idée de ce que la personne a besoin.

Tous les gens — anciens combattants — qui quittent l'armée n'ont pas besoin de gestion de cas. C'est important à souligner. Pour ce qui est des perspectives d'avenir de notre ministère, nous tenons compte des besoins de ceux que nous devons desservir. Pour l'instant, comme je l'ai dit, le ratio est de 40 pour 1. En fait, 40 pour 1, c'est notre objectif. Nous travaillons actuellement à un niveau bien plus bas. Notre moyenne nationale est d'environ 30 pour 1; cela signifie donc qu'un gestionnaire de cas moyen s'occuperait d'environ 30 cas. Nous savons que nous avons largement la capacité de le faire. Je veux dire par là que les 250 gestionnaires de cas sont en mesure de bien gérer leur charge de travail, avec les outils d'évaluation dont ils disposent.

Lorsqu'on observe une hausse dans une région, on ne manque pas de rajuster le nombre de cas gérés. Bien qu'il y ait des endroits dans le pays où la taille des bureaux diminue de plus en plus, il y a d'autres régions où leur taille augmente pour répondre à ce besoin. Voilà un autre point très important.

Les agents des services aux clients appuient les gestionnaires de cas. Ce sont deux rôles différents.

Quand j'ai parlé de la réduction du nombre d'agents des services aux clients, c'est vrai. Le ministère a... Tout d'abord, la situation démographique évolue, et le ministère sera plus petit. Par conséquent, certains de nos postes vont disparaître. Par ailleurs, la rationalisation du ministère et de nos programmes a touché, dans une certaine mesure, le travail des agents des services aux clients. Il s'agit de fonctions internes que nous avons rationalisées. Voilà pourquoi, avec le temps, on a eu besoin de moins d'agents des services aux clients. N'empêche que le ministère en compte quand même 180 qui appuient 250 gestionnaires de cas. Comme je l'ai dit, notre ratio est largement dans les limites de notre objectif.

Voilà; je crois avoir répondu à vos questions.

•(1615)

Le président: Merci beaucoup, madame Mathysen. Vos cinq minutes sont écoulées, croyez-le ou non.

Mme Irene Mathysen: Le temps passe si vite.

Le président: En effet.

Monsieur Hayes, cinq minutes, s'il vous plaît.

M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureux d'être ici et de poser ma toute première question au sein du comité.

C'est intéressant. Quatre membres de ma famille ont quitté l'armée, mais aucun d'eux n'a fait l'objet de gestion de cas.

Ma question s'adresse à Mme Bastien. Vous avez dit dans votre déclaration que vos pratiques de gestion des cas sont de calibre international. J'aurais voulu que vous nous en parliez davantage. Qu'est-ce qui vous porte à dire cela, et en quoi vos pratiques sont-elles de « calibre international »?

Mme Charlotte Bastien: Nous avons un programme solide. Nous faisons des recherches. J'entends par là non pas des recherches sur la gestion de cas, mais sur les pratiques exemplaires; nous échangeons des pratiques exemplaires et nous nous tenons au courant. Notre ministère compte des spécialistes qui restent à l'affût des pratiques exemplaires en gestion de cas à l'échelle mondiale et qui veillent à ce que nous ayons un bon programme d'apprentissage et de développement des compétences à l'intention de nos gestionnaires de cas afin de les aider à faire leur travail.

M. Bryan Hayes: Merci.

Madame Stewart, dans votre déclaration, vous avez dit que nous sommes ici aujourd'hui pour parler du renforcement de la gestion de cas, ce qui est en fait vrai. Toutefois, cela laisse entendre évidemment que le système précédent comportait des faiblesses. Comment avez-vous procédé pour cerner ces faiblesses? Quels étaient certains des points faibles? Comment les a-t-on corrigés?

Mme Charlotte Stewart: Eh bien, comme pour toute organisation, il faut savoir évoluer, changer. Dans notre cas, nous sommes passés, avec le temps, d'une organisation axée principalement sur les anciens combattants ayant servi en temps de guerre à une organisation axée sur les anciens combattants des Forces canadiennes.

Par le fait même, cela a entraîné un certain changement. Les anciens combattants des Forces canadiennes ont des attentes et des besoins différents. Cela ne veut pas vraiment dire que le système comportait des faiblesses ou des lacunes. C'est plutôt signe que le système avait besoin d'être modernisé et mis à jour pour tenir compte des besoins et de la réalité démographique.

Je pense que nous sommes maintenant très conscients des exigences des anciens combattants des Forces canadiennes — en tout cas, beaucoup plus que nous l'étions il y a 10 ans ou, à coup sûr, il y a 20 ans. Le virage s'est fait graduellement.

Comment le savons-nous? Nous avons divers moyens. Tout d'abord, nous menons des sondages sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'un outil important, mais ce n'est pas le seul. Nos gestionnaires de cas, eux-mêmes, nous l'ont dit très directement. En fait, ils ont réalisé des examens au sein du ministère pour nous faire part de leur perspective quant à leurs capacités et nous indiquer s'ils étaient satisfaits de servir des anciens combattants plus récents. Ils nous ont donné d'excellents conseils, directives et recommandations. D'ailleurs, c'est ce qui constitue la pierre angulaire du programme actuel. De plus, nous obtenons la rétroaction d'organisations d'anciens combattants et de l'ombudsman. Nous acceptons et, en fait, encourageons toutes sortes de points de vue. C'est ce qui a façonné notre programme et, à vrai dire, nous continuerons en ce sens puisqu'il s'agit d'un plan d'action de cinq ans.

Je peux dire que même depuis le premier lancement du programme, il y a environ 24 mois, nous avons apporté des changements. Et nous essayons toujours de le faire afin de tenir compte des pratiques exemplaires.

• (1620)

M. Bryan Hayes: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président? Ai-je le temps de poser une dernière question?

Le président: Tout à fait. Vous vous en tirez très bien.

M. Bryan Hayes: Merci beaucoup.

J'aimerais juste poser une question sur l'outil qui permet de dégager les facteurs de risque chez les anciens combattants. Je vous prie de m'excuser, mais je ne comprends pas ce que vous entendez par facteurs de risque chez les anciens combattants. J'aimerais donc

que vous nous en parliez un peu et que vous nous expliquiez comment cet outil permet de cerner de tels facteurs.

Mme Charlotte Stewart: Le terme « risque » peut avoir différentes significations.

Quand vient le temps d'utiliser ces outils, il est important d'examiner plusieurs facteurs. Il n'y en a pas un seul. Même dans une évaluation de risques, le terme « risque » évoque en fait beaucoup de facteurs différents. Par exemple, une personne pourrait souffrir d'un grave problème de santé physique. Au moment de l'évaluer, notre but est d'analyser ses besoins et de l'aider à surmonter tout obstacle à sa transition vers la vie civile. Autrement dit, nous évaluons la capacité de la personne ou le risque de procéder à une telle transition.

Par contre, on pourrait aussi dire que si la personne souffre d'un grave problème de santé physique, il y a lieu de s'attendre à une transition difficile. Mais en fait, ce n'est pas toujours le cas. Voici un exemple. Quelqu'un qui jouit d'un grand soutien de la part de sa famille, qui s'adapte bien à son état physique et qui a probablement suivi un entraînement militaire très adapté à la vie civile, pourrait présenter moins de risques et faire une transition réussie vers une carrière civile ou la vie civile.

Ce n'est pas une approche simple. Pourtant, quand on interroge une personne, quand on s'entretient avec sa famille, quand on parvient à comprendre, en tant que gestionnaire de cas, comment soutirer des renseignements et procéder à cette évaluation, ces mots prennent un sens très important. Au fond, il s'agit de déterminer si la personne risque de ne pas s'adapter. Court-elle le risque de souffrir de quelque chose de plus grave? Les problèmes de santé mentale pourraient aggraver des situations. Il est donc très important que nos professionnels utilisent ces outils de risque afin de cerner un profil de risque. Nous élaborons ensuite un plan de gestion de cas à la lumière de cette information.

J'espère avoir répondu à votre question.

M. Bryan Hayes: Oui. Merci beaucoup de votre réponse complète. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Hayes. Monsieur Lobb, vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci, monsieur le président.

Pour revenir brièvement sur les points de M. Casey, en ce qui a trait aux bureaux de district ou aux gestionnaires de cas dans sa province, j'espère qu'il nous gardera informés au fur et à mesure du niveau de service dans sa collectivité et sa province.

Tout ce que je peux dire est que sur le plan géographique ma circonscription d'Huron—Bruce est beaucoup plus grande que l'Île-du-Prince-Édouard, même si sa population est un peu moindre, mais il n'y a aucun bureau de district ou de gestionnaires de cas qui y vivent. Par contre, je vous dirais que celui que je connais habite et travaille à London. London est à une heure de route de Clinton, et je n'ai jamais reçu de plaintes concernant le niveau de service au cours de mes quatre années en tant que député.

C'est possible, mais j'encourage M. Casey à nous tenir informés de la situation dans son coin de pays.

Prenons l'exemple d'un gestionnaire de cas qui s'occupe d'un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale qui a été examiné, diagnostiqué et qui a besoin d'un appareil auditif, par exemple. À partir du moment où il est jugé admissible à un appareil auditif, je crois comprendre qu'il doit assumer les frais relatifs à l'appareil et qu'ACC le remboursera. Je me demande combien de temps il faut attendre avant que lui soit remboursé ce que lui et sa famille ont déboursé.

Mme Charlotte Bastien: Ce ne sera peut-être pas un gestionnaire de cas; ce sera peut-être une autre personne du bureau de district qui s'en occupera.

S'il a déjà été attesté que la déficience auditive de la personne est liée à son service, le fournisseur communiquera avec le ministère ou un tiers pour obtenir l'autorisation. Nous assumerons les frais, et l'ancien combattant aura son appareil auditif. Si l'appareil doit être commandé, nous en assumerons les coûts, et il ne lui restera qu'à aller le chercher auprès du fournisseur le temps venu.

• (1625)

M. Ben Lobb: De manière générale, dans un tel cas, combien de temps s'écoule-t-il entre ce moment et le remboursement?

Mme Charlotte Bastien: Non. Il n'a pas besoin de payer. Nous nous en occupons. Le fournisseur communique avec nous lorsque l'ancien combattant se présente pour l'examen et le réglage de l'appareil auditif; nous autorisons le fournisseur à nous facturer les frais; l'ancien combattant n'a rien à payer. Il peut partir avec son appareil auditif sans dépenser un sou, et ce, la même journée.

M. Ben Lobb: Il y a eu beaucoup de changements en ce qui concerne les services de gestion de cas offerts aux anciens combattants. Je siège au comité depuis 2008, et c'est en constante évolution.

Vous nous dites, à moi, aux autres membres du comité, aux députés, à l'ombudsman des vétérans, que de grands changements sont apportés. Quelles données tangibles pouvez-vous nous donner pour nous dire ce qu'était le niveau de service avant et ce qu'il est maintenant et nous prouver ce que vous avancez? J'aimerais le savoir.

Mme Charlotte Stewart: Nous surveillons nos normes de service et nous produisons des rapports chaque mois qui sont publiés sur notre site Web. Par exemple, nous pouvons confirmer que le temps pour statuer sur une indemnité d'invalidité a diminué de 30 p. 100. Le délai d'attente pour être accepté dans le cadre du programme de réadaptation, soit un programme clé de nos gestionnaires de cas de première ligne, et le programme qui permet aux anciens combattants de recevoir de l'aide sur les plans médical, psychosocial et professionnel, est passé de quatre à deux semaines. Nous avons également amélioré notre service téléphonique; nous offrons maintenant un excellent niveau de service et un fort taux de réponse. Nous surveillons très étroitement ces aspects.

De plus, nous révisons toujours les domaines où nous pouvons améliorer nos normes de service pour avoir des données plus récentes. Le rapport entre le nombre de gestionnaires de cas et de clients est très important. C'est maintenant un indicateur très important. Comme je l'ai mentionné, il se situe à environ 30:1; cet aspect est aussi mesuré chaque mois, et ceux qui doivent offrir les services ont accès à des rapports.

Voilà quelques exemples.

Le président: Nous avons terminé, à moins d'avoir une question extrêmement courte. Non? D'accord. Merci.

Voilà ce qui met fin à la première série de questions. Merci beaucoup. Passons à la deuxième série de questions d'une durée de quatre minutes.

Monsieur Stoffer, est-ce vous ou Mme Perreault?

M. Peter Stoffer: C'est Mme Perreault.

Le président: Madame Perreault, allez-y.

[Français]

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Je vous remercie d'être ici. Je suis convaincue que vous faites un travail très exigeant.

Je ne reprendrai pas tous les propos de mes collègues d'en face qui vous remercient. Je veux être claire dans ce que je dis. Lorsqu'il s'agit de services offerts à des personnes ayant des problèmes de santé d'ordre physique ou mental, je sais qu'il est impossible que ce soit totalement parfait, malgré tous vos efforts. J'en suis convaincue.

Au sein de ce comité, je croyais qu'on cherchait peut-être à voir de quelles façons on peut améliorer le service qu'on offre aux vétérans. Je veux bien comprendre. Quand on parle d'experts de gestion de cas, on ne fait pas nécessairement référence à vos gestionnaires de cas. Par conséquent, lorsque le gestionnaire a un problème ou lorsqu'il vit une situation difficile, il doit s'adresser à vos experts. Est-ce exact?

Mme Charlotte Bastien: Cela dépend. On a des gestionnaires de cas plus expérimentés, plus chevronnés. Il se peut qu'ils n'aient pas besoin de consulter des experts en matière de gestion de cas dans des situations complexes.

Cependant, on peut avoir des gestionnaires de cas ayant peut-être moins d'expérience. Bien qu'ils soient solides et très qualifiés, ils peuvent avoir recours à des conseils, à de l'accompagnement de la part d'experts en gestion de cas du ministère ou encore à des professionnels de la santé, selon la situation.

Une fois que les objectifs du plan d'intervention sont établis, on examine les traitements. Il faut connaître les ressources disponibles dans la communauté qui pourraient aider le vétéran à atteindre les objectifs de son plan d'intervention.

Comme vous le dites, ce n'est pas parfait. On a des gestionnaires de cas très chevronnés et très qualifiés. Certains ont plus d'expérience, tandis que d'autres sont plus jeunes. Ces jeunes ont moins d'expérience et apprennent. Il faut que ces jeunes soient outillés et appuyés pour toujours se perfectionner et maintenir leurs compétences à jour. C'est un défi auquel nous travaillons toujours. Il nous faut de l'expertise pour pouvoir maintenir et parfaire leurs compétences.

• (1630)

Mme Manon Perreault: Je comprends très bien. Je ne mets pas en doute votre service. Au contraire, je trouve que c'est quand même un très bon travail qui est fait.

Plus tôt, on disait qu'il y avait 250 gestionnaires de cas. Lors de situations vraiment très difficiles, ces gens vont consulter des experts. Combien d'experts peuvent répondre à ces gestionnaires de cas?

Mme Charlotte Bastien: Je n'ai pas le chiffre exact. Il y en a plus d'une cinquantaine dans les bureaux en région ou dans les bureaux de district. Le réseau des cliniques TSO compte aussi des experts cliniques qui peuvent offrir du soutien. Des experts du bureau principal à Charlottetown peuvent aussi aiguiller les gens. Dans ce nombre, je n'inclus pas les professionnels de la santé, que ce soient les médecins ou les infirmières et infirmiers qui se trouvent à l'échelle locale dans les bureaux de district, ceux qui se trouvent à l'échelle régionale et nationale ou encore ceux qui sont dans le réseau des cliniques TSO.

Mme Manon Perreault: Cela me va.

Comme on m'indique qu'il me reste un peu de temps, pourriez-vous me dire ce qu'on entend par « TSO »?

M. Raymond Lalonde (directeur général, Réseau national pour blessures liées au stress opérationnel, ministère des Anciens Combattants): C'est une blessure de stress opérationnel ou un traumatisme de stress opérationnel. Dans les 10 cliniques que nous avons et qui ont été établies — et dont on a doublé le nombre depuis 2007 —, les cliniciens que nous avons forment une équipe interdisciplinaire. Ils sont spécialisés dans le traitement du stress opérationnel ou post-traumatique. Un de leurs rôles, c'est de travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires de cas des bureaux de district. Ils peuvent aussi servir d'experts auxquels les gestionnaires peuvent avoir recours si un cas n'est pas nécessairement traité en clinique. Les gestionnaires peuvent avoir l'avis d'un psychiatre, d'un psychologue ou d'un travailleur social. Il y a aussi environ 90 infirmières cliniciennes disponibles aux quatre coins du pays.

Mme Manon Perreault: C'est bien. Ça me va.

Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Lizon, vous avez quatre minutes; allez-y.

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

Avant tout, j'aimerais me faire l'écho de mes collègues en vous remerciant de votre excellent travail et de votre présence.

Ma première question s'adresse à vous, madame Bastien. Dans votre exposé, vous avez dit et je vous cite:

Nous avons dernièrement remarqué un certain changement en ce qui concerne la culture parmi les gestionnaires de cas. Effectivement, il arrive de plus en plus souvent qu'ils demandent l'aide de spécialistes, une pratique qu'encourage le ministère en raison des nombreux avantages qu'elle présente à nos clients.

Pourriez-vous nous en parler davantage et nous dire comment c'est arrivé? Ce changement est-il venu de l'intérieur du ministère? Est-ce arrivé tout d'un coup? C'est très intéressant.

Mme Charlotte Bastien: Cela fait partie du développement de la culture d'équipe et de la création d'une équipe interdisciplinaire pour aider l'ancien combattant. De plus, nous avons constaté une augmentation de la complexité des problèmes au fil du temps. Les gens qui avaient besoin d'une gestion de cas il y a 20 ans, 15 ans, et certains des cas complexes que nous voyons actuellement, soit des gens avec des problèmes physiques ou mentaux, des problèmes de toxicomanie, des problèmes sur le plan de la famille, des finances et de la transition à la vie civile... Les gestionnaires de cas ne possèdent pas nécessairement toute l'expertise ou tout le savoir pour traiter certains de ces problèmes très complexes ou aider quelqu'un qui en a plusieurs. Voilà le changement de culture que nous constatons; les gestionnaires de cas demandent de l'aide pour offrir aux clients le

meilleur soutien en vue d'obtenir les meilleurs résultats avec leur plan, leur réadaptation ou leur transition.

• (1635)

M. Wladyslaw Lizon: Les spécialistes dont vous parlez travaillent-ils au sein de votre ministère, ou faites-vous appel aux spécialistes qui sont disponibles?

Mme Charlotte Bastien: La première étape est de regarder au sein du ministère, mais s'il faut demander l'aide de spécialistes à l'extérieur du ministère, ou dans les collectivités, ou le système provincial ou les cliniques, ou tout autre moyen, nous le ferons pour aider nos clients.

M. Wladyslaw Lizon: Ma deuxième question porte sur la transition à la vie civile des anciens combattants. Bon nombre de membres des FC qui sont sur le point de prendre leur retraite ou d'être libérés veulent parfois commencer une nouvelle carrière. De nombreuses personnes ont de la difficulté. Les anciens combattants ont des compétences qui correspondent aux exigences de divers emplois, mais ils ont parfois de la difficulté à trouver un employeur. Comment le gestionnaire de cas peut-il aider dans une telle situation?

Mme Charlotte Stewart: C'est très important de comprendre que le tout débute avant leur libération. Nous discuterons avec le militaire qui sera bientôt libéré, pendant qu'il est encore au sein des Forces canadiennes; nous parlerons de ses aspirations et de ses attentes par rapport à la transition. Il rencontrera probablement un gestionnaire de cas d'ACC avant sa libération. Par exemple, notre partenariat avec le MDN débute vraiment sur le terrain dans l'un des centres intégrés de soutien du personnel, où deux gestionnaires de cas peuvent discuter avec un ancien combattant libéré, déterminer avec lui ses aspirations, ses aptitudes et ses forces professionnelles, puis élaborer un plan adapté. Selon le cas, si l'ancien combattant a des compétences qui sont facilement transférables dans la vie civile, il n'aura peut-être pas vraiment besoin d'aide à cet égard, lorsque son dossier sera pris en charge par ACC, mais s'il a besoin de se recycler, il peut participer à nos programmes de recyclage professionnel.

Toujours au sein du ministère, il y a le programme Du régiment aux bâtiments qui a fait l'objet d'une récente annonce. Ce programme concerne les secteurs des bâtiments, des métiers et de la construction, mais c'est un modèle qui démontre vraiment la volonté des secteurs public et privé et des syndicats de collaborer en vue de créer des opportunités pour les anciens combattants libérés. C'est une façon assez unique d'aider les anciens combattants à se trouver une nouvelle carrière; cette approche n'est pas une création canadienne, mais nous l'avons récemment adoptée au Canada.

Bref, l'ancien combattant détermine ses besoins avec notre aide, et nous offrons divers programmes qui peuvent l'aider à réaliser sa transition.

Le président: Merci beaucoup. J'ai en fait une minute de plus. C'était vraiment intense et très bon.

Monsieur Chicoine, vous avez quatre minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Merci, monsieur le président.

J'ai lu dans le rapport aussi que certains clients n'obtenaient pas de suivi de cas dans les 90 jours après une rencontre avec un gestionnaire de cas. Qu'est-ce que vous avez fait pour resserrer les contacts avec les clients qui n'obtenaient pas un tel suivi dans les 90 jours?

Mme Charlotte Bastien: Est-ce que vous faites référence au suivi aux 90 jours dans le cadre du programme de réadaptation? Malheureusement, si le gestionnaire de cas avait dans sa charge de travail un nombre très élevé de vétérans en gestion de cas, c'était un obstacle d'avoir à les contacter aux 90 jours pour faire le point ou faire le suivi. Avec l'outil permettant d'équilibrer la charge de travail des gestionnaires de cas, il a maintenant le temps de rencontrer les vétérans ou à tout le moins de communiquer avec eux, de faire le suivi aux 90 jours. Aussi, l'outil nous permet de faire rapport et de voir les plans d'action. Quand il y a un suivi, il y a nécessairement une action; c'est noté dans l'outil, dans le système. Si un retard est signalé, le gestionnaire de l'équipe dans laquelle se trouve le gestionnaire de cas va voir s'il y a des suivis aux 90 jours en retard. Il va pouvoir parler au gestionnaire de cas pour voir ce qui en est et pourquoi le suivi avec le vétéran n'a pas été fait.

• (1640)

M. Sylvain Chicoine: C'est donc beaucoup moins fréquent aujourd'hui.

Avez-vous également institué une espèce de contrôle de la qualité des décisions et des plans d'intervention? Le rapport révélait qu'à cause de ce manque de suivi, les plans d'intervention étaient parfois inadéquats ou que plusieurs dossiers incluaient une documentation inadéquate relativement aux décisions.

Mme Charlotte Bastien: On fait des exercices d'assurance de la qualité — je n'appelle pas cela le contrôle de la qualité, mais l'assurance de la qualité. Oui, si des suivis prévus dans le plan d'intervention ne sont pas réalisés, il faut voir avec le gestionnaire de cas pourquoi cela n'a pas été révisé. Il faut dire aussi que le plan d'intervention peut évoluer. La situation, les enjeux de l'individu ou du vétéran peuvent avoir évolué depuis. C'est important de faire le suivi et de modifier les objectifs si c'est nécessaire. Aussi, si l'individu a réalisé ses objectifs, il s'agit alors de le désengager. Si le vétéran n'est pas engagé, s'il n'est pas motivé à poursuivre ses objectifs ou à donner suite aux éléments de son plan d'intervention, alors il faut voir avec lui s'il n'y a pas lieu de le désengager du processus de gestion de cas, étant donné qu'il n'est pas prêt. Plusieurs facteurs peuvent expliquer qu'il ne soit pas prêt ou pas motivé à poursuivre. Cela fait partie du programme d'assurance de la qualité: le gestionnaire de l'équipe va voir avec le gestionnaire de cas.

M. Sylvain Chicoine: Pour ce qui est des gestionnaires de cas, avez-vous un contrat avec l'entreprise privée ou relèvent-ils uniquement d'Anciens Combattants Canada?

Mme Charlotte Bastien: Les gestionnaires de cas sont des employés du ministère, mais il peut arriver dans certaines situations qu'on ait recours à des gestionnaires de cas cliniques. Dans ce cas, ce sont des ressources à contrat, à l'externe, qu'on peut appeler. Cependant, ce ne sont pas ces personnes qui font la gestion de cas. Si l'on doit faire une intervention plus... Comment pourrais-je la qualifier? Supposons que quelqu'un est en situation de crise et a démontré des tendances suicidaires, par exemple. Dans ce cas, on peut mandater une ressource pour l'aider à faire un suivi. Parfois, il s'agira de l'accompagner à un rendez-vous pour s'assurer que la personne est suivie et s'est présentée au rendez-vous avec le médecin, par exemple.

M. Sylvain Chicoine: Merci, je n'ai plus de questions.

En fait, est-ce que ces personnes ont une relation avec le réseau national des gestionnaires de cas? J'avais lu qu'il y avait une espèce de réseau national des gestionnaires de cas qui auraient un contrat avec Anciens Combattants Canada. Cela a-t-il un rapport avec la situation que vous m'avez mentionnée?

Mme Charlotte Bastien: Ce à quoi vous faites référence ne me dit rien.

M. Sylvain Chicoine: Ça ne vous dit rien. On va chercher un peu plus.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Vous allez nous mener à la fin de la séance, monsieur Zimmer; vous avez quatre minutes, s'il vous plaît.

M. Bob Zimmer (Prince George—Peace River, PCC): Vous me mettez beaucoup de pression, monsieur le président.

Je vais également me faire l'écho, du moins, de certains de mes collègues de mon côté qui ont dit que c'était un honneur d'être ici et de faire partie du comité.

Je crois que c'est Mme Stewart qui a dit que le programme de transformation a fait progresser les soins pour les anciens combattants. Je crois que nous voulons tous faire notre possible pour les anciens combattants. J'ai deux cousins qui ont servi leur pays: l'un était dans l'Aviation royale; l'autre, dans l'armée. Je m'inquiète de leur avenir, et je pense que c'est le cas de nous tous.

Cela étant dit, le système est très complexe et très gros, et j'imagine que vous avez vous-même parfois de la difficulté à être au courant de tout ce qui se passe. Avec autant de changements, comment vous assurez-vous que vos gestionnaires de cas ou vos agents des services ont reçu la formation nécessaire pour bien accomplir leur mandat, tout en gardant à l'esprit l'élément fondamental de la prestation de vos services, à savoir les anciens combattants?

• (1645)

Mme Charlotte Bastien: Dans la fonction publique, chaque employé dispose d'un plan d'apprentissage que nous examinons chaque année. Un agent des services aux clients ou un gestionnaire de cas rencontrera au moins une fois par année son gestionnaire pour examiner ses besoins en matière de formation et son rendement. Si des acquis ont besoin d'être rafraîchis ou si les employés veulent perfectionner ou acquérir certaines compétences, on en discute chaque année. Chaque employé dispose d'un tel plan d'apprentissage.

La formation concernant les programmes ou l'obtention de certaines compétences est alors donnée sur la scène nationale, et nous obtenons une stratégie nationale. Lorsque nous constatons la nécessité de rafraîchir des acquis en ce qui a trait à certains programmes, nous élaborons un plan national de formation pour que les employés mettent à jour leurs connaissances ou leurs compétences ou rafraîchissent des acquis, selon le sujet ou le domaine.

M. Bob Zimmer: Je vais changer un peu de sujet.

Dans le cadre des récentes annonces — je crois que Mme Stewart en a fait mention plus tôt —, au sujet du programme Du régiment aux bâtiments... J'imagine que vous devez sûrement avoir examiné d'autres systèmes. Vous avez dit que nous n'avons pas inventé la roue. Nous l'avons en quelque sorte réinventée au Canada.

Quel effet croyez-vous que cette initiative aura précisément sur les anciens combattants des Forces canadiennes? Quel en sera l'avantage?

Mme Charlotte Stewart: Lorsque je dis que nous n'avons rien inventé, je voulais dire qu'un tel programme avait initialement été lancé aux États-Unis, et l'idée a traversé la frontière, parce qu'elle était bonne. C'est une bonne chose.

Concrètement, ce programme offre des occasions d'emplois aux anciens combattants et sensibilise divers secteurs canadiens aux compétences et aux qualités que les anciens combattants possèdent. Ils représentent une main-d'oeuvre extrêmement bien formée et hautement qualifiée.

Ils sont formés, et de leur permettre de transposer leur formation dans un emploi qui... Ils peuvent consulter un site Web. Ils peuvent discuter par l'entremise du programme Du régiment aux bâtiments. Ils peuvent non seulement espérer trouver un emploi, mais aussi obtenir une reconnaissance connexe des acquis, grâce aux secteurs public et privé et aux syndicats qui collaborent en vue de démontrer qu'il s'agit d'employés très qualifiés qui peuvent se tailler une place dans l'industrie canadienne.

Il y a non seulement la question de l'emploi, même s'il s'agit évidemment d'une énorme partie, mais aussi l'obtention d'une certaine reconnaissance des acquis.

M. Bob Zimmer: J'ai une dernière question.

Je suis député de la circonscription de Prince George—Peace River située dans le nord-est de la Colombie-Britannique, et les gens s'inquiètent de la très longue distance qui sépare Ottawa de Fort St. John ou de Prince George. Au nom de tous les anciens combattants, pouvez-vous nous garantir que le niveau de service sera constant partout au pays? Encore une fois, je n'ai entendu que du bon au sujet de votre ministère, et je suis également d'accord avec M. Lobb.

Qu'avez-vous fait pour vous en assurer?

Mme Charlotte Stewart: Nous nous engageons à servir les anciens combattants de la manière dont ils le souhaitent, de la manière la plus efficace possible, et ce, partout au pays. Comme vous et d'autres l'avez mentionné, ce n'est pas toutes les collectivités

qui ont l'avantage d'avoir un bureau de district ou un centre intégré de soutien du personnel. Nous devons donc trouver d'autres moyens.

Que faisons-nous pour nous en assurer? Premièrement, nous avons étendu notre prestation de services. Nous avons récemment conclu un partenariat avec Service Canada, grâce auquel nous avons maintenant 600 points de service au pays où les anciens combattants peuvent se rendre pour obtenir de l'information sur la vaste gamme de programmes et de services offerts par le gouvernement du Canada, en plus d'être servis par le personnel qualifié de première ligne de Service Canada. Les anciens combattants peuvent y recevoir de l'information concernant les prestations et les services qu'ACC peut leur offrir. Ils peuvent y déposer leurs demandes. On peut valider leur identité. Ils peuvent obtenir de l'aide concernant leurs demandes. Il s'agit d'un morceau très important de l'élargissement de notre offre de services.

Nous travaillons également d'arrache-pied à améliorer nos centres d'appel. De plus, il y a également « Mon dossier à ACC ». Bon nombre d'anciens combattants aiment se rendre en ligne et vérifier le statut de leur demande ou modifier leur adresse ou s'inscrire au dépôt direct. Voilà des éléments qui leur sont maintenant disponibles.

Nous nous engageons à offrir des services en personne pour la gestion de cas, mais nous avons aussi d'autres façons d'améliorer notre rendement par l'entremise du modèle de service.

• (1650)

Le président: Merci beaucoup.

Notre temps est écoulé. Merci beaucoup aux témoins de leurs renseignements. Sur ce, je crois que nous avons terminé. Merci.

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>