



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 044



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 3 octobre 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 3 octobre 2012

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): Maintenant que nous avons le quorum, j'aimerais présenter nos témoins et les remercier d'avance d'être venus. Nous en avons rencontré certains et nous avons bavardé avec eux.

Du ministère, nous accueillons David Robinson et Maureen Sinnott. De la Légion, nous accueillons Gordon Moore, que nous sommes ravis de revoir, Brad White, que nous n'avons presque jamais vu, et Andrea Siew.

Merci beaucoup.

Je crois que vous connaissez tous la façon de faire. Chaque côté nous fera un exposé de 10 minutes, et nous passerons ensuite à la période de questions. Puisqu'il n'y a qu'un seul panel, le temps ne nous fera certainement pas défaut.

Cela étant dit, vous êtes tous les deux prêts à commencer. Voulez-vous tirer à pile ou face ou êtes-vous tous les deux prêts à faire votre exposé? D'accord?

Merci, David.

M. David Robinson (directeur général de la transformation, ministère des Anciens Combattants): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bon après-midi, et merci de me permettre d'assister à cette audience.

C'est pour moi un honneur et un plaisir de partager cette table avec les hauts dirigeants de la Légion royale canadienne. C'est la première fois que je rencontre M. Moore.

[Français]

Je m'appelle David Robinson. Je suis directeur général de la transformation au ministère des Anciens Combattants. Je suis accompagné de ma collègue Maureen Sinnott, directrice des initiatives stratégiques et habilitantes.

[Traduction]

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous parler des initiatives visant à réduire les lourdeurs administratives, qui font partie intégrante de notre programme ministériel de transformation dont j'ai eu le plaisir de vous parler au mois de mai.

Quand je parle de transformation, je renvoie au plan de travail ministériel fondé sur des projets visant intentionnellement à changer notre façon de fonctionner et à mesurer nos progrès au fil du temps. Pour les anciens combattants et leur famille, cela signifie que le ministère réduira les lourdeurs administratives, que les clients obtiendront de l'aide plus rapidement et que la qualité et l'accessibilité de l'information seront améliorées. Les anciens combattants et leur famille sont, en fait, notre moyen ultime de mesurer notre rendement.

Ma collègue Maureen décrira quelques initiatives précises mises en oeuvre dernièrement qui, je crois, montreront concrètement comment nous nous y prenons et comment ces changements seront avantageux pour les anciens combattants et leur famille.

Par contre, avant de parler d'initiatives précises, j'aimerais vous parler un peu plus de la démarche du ministère. Nous sommes à mi-chemin de la deuxième année d'un plan de travail quinquennal. Nous avons jeté une base solide au cours des 18 premiers mois de ce plan de travail. Les améliorations se mettent en place au fil du temps. Nous mesurons nos progrès et en faisons rapport. Nous demandons la participation de nos employés et partenaires.

Même s'il nous reste encore trois ans et demi pour mettre tous nos plans en place, et avant de pouvoir affirmer que notre ministère a été transformé, les améliorations apportées jusqu'à maintenant ont déjà commencé à paraître. Depuis que nous avons entrepris nos efforts il y a 18 mois, nous avons réduit de 30 p. 100 nos délais de traitement des prestations d'invalidité et de 50 p. 100 les délais nécessaires pour rendre une décision sur les prestations de réadaptation. Nous sommes en train de tester d'autres processus grâce auxquels nous continuerons de nous améliorer.

Nous avons réduit le nombre et la longueur des formulaires que doivent remplir les anciens combattants pour obtenir bon nombre des soins de santé qu'offre le ministère. Nous continuons d'améliorer les délais de réponse à notre réseau national de centres d'appels. Nous améliorons nos services en ligne. De plus, le ministère tirera profit de nouvelles technologies pour améliorer les outils et la formation offerts aux gestionnaires de cas afin de veiller à ce que les anciens combattants reçoivent le meilleur soutien possible.

Voilà de bons progrès pour aujourd'hui, mais nous mettons l'accent sur des améliorations clés que nous souhaitons appliquer à l'avenir. En fait, pour l'exercice en cours, nous comptons: avoir traité au moins 80 p. 100 des transactions relatives aux avantages médicaux grâce à des systèmes de remboursement rentables, et ce, en réduisant l'apport des employés; rendre des décisions sur les prestations d'invalidité dans les 12 semaines suivant la demande; veiller à ce que les anciens combattants, les employés et les fournisseurs aient accès à des services Internet, et ce, à toute heure du jour ou de la nuit; mettre en place des technologies d'imagerie numérique pour remplacer notre système encombrant actuel visant à poster des dossiers en copie papier.

Anciens Combattants Canada compte sur un effectif incroyablement dévoué. Je sais que les employés veulent travailler pour un ministère à la fine pointe de la technologie en ce qui a trait à la prestation de services, qui fonctionne de la façon la plus efficace et logique possible pour les anciens combattants et leur famille, et qui n'est pas embourbé dans les lourdeurs administratives. Les améliorations que nous apportons permettront aux employés d'accroître leur efficacité et efficience.

[Français]

Nous n'en sommes qu'à la deuxième année de la mise en oeuvre des améliorations prévues au service et nous sommes bien conscients qu'il reste encore beaucoup de travail à faire à cet égard.

[Traduction]

On m'a déjà demandé à quoi ressemble le succès. Pour répondre à cette question, je reprendrai les paroles du ministre Blaney lorsqu'il disait que nous facilitons la vie des anciens combattants et des vétérans, que nous réduisons la paperasse et la lourdeur administrative et que nous permettons à nos clients d'accéder plus facilement à nos services, et ce, à tout endroit ou à tout moment.

[Français]

Merci encore, monsieur le président.

Je cède maintenant la parole à Mme Maureen Sinnott.

[Traduction]

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

Merci, monsieur le président. Je suis la directrice des Initiatives stratégiques et habilitantes d'Anciens Combattants Canada. Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui pour vous parler des efforts que déploie le ministère afin de simplifier ses processus et d'améliorer les services offerts aux anciens combattants.

Le ministère est déterminé à réduire les lourdeurs administratives pour s'assurer que les anciens combattants reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin en temps opportun et de façon efficace.

Je vous parlerai de trois initiatives qui ont été annoncées récemment et qui démontrent cet engagement. Je vous expliquerai aussi comment elles s'inscrivent dans nos objectifs organisationnels plus vastes et quels avantages elles représentent pour les anciens combattants et leur famille.

Tout d'abord, je ferai un survol des améliorations apportées à un outil dont vous avez probablement déjà entendu parler, « Mon dossier à ACC », un outil informatique qui est accessible à toute heure du jour ou de la nuit, et ce, pendant toute l'année. Plus de 2 700 anciens combattants l'utilisent déjà.

Lundi, le ministre a annoncé certaines améliorations qui permettront de faciliter la connexion entre les utilisateurs et ACC. En ouvrant simplement une session sécurisée, les anciens combattants pourront: accéder à leur compte à partir d'un appareil mobile ayant accès à Internet; communiquer avec le ministère en toute sécurité; déposer leur demande de prestations d'invalidité et en assurer le suivi; connaître la décision rendue relativement à leur demande de prestations avant même que la lettre soit postée; mettre à jour leurs coordonnées; changer leurs renseignements ayant trait au dépôt direct; consulter un résumé de leurs services et indemnités. Mon dossier à ACC est un élément fondamental de l'infrastructure en ligne du ministère puisqu'il constitue un lien sécurisé et direct entre les anciens combattants et le ministère.

Cette initiative appuie le programme de transformation du ministère en donnant accès à davantage de services et de programmes d'indemnisation en ligne, ce que les anciens combattants et leur famille nous ont déjà demandé de mettre en place.

Il importe de noter que la protection de la vie privée des anciens combattants a été prise en compte pendant la conception et la mise en oeuvre des améliorations apportées à Mon dossier à ACC. Pour ce faire, nous avons mis à l'essai puis incorporé des technologies semblables à celles utilisées pour protéger les transactions bancaires en ligne. Je vous donne quelques statistiques. On m'a dit juste avant

que je vienne ici que depuis l'annonce que le ministre a faite lundi, 300 anciens combattants se sont inscrits à Mon dossier à ACC et l'utilisent. Il fonctionne.

Le ministre a récemment annoncé la venue de « Mon cahier d'ACC », un livret à imprimer sur demande grâce auquel les clients peuvent obtenir de l'information personnalisée sur les services et programmes d'indemnisation du ministère. Les clients peuvent y accéder à partir de la page d'accueil du site Web d'ACC. Grâce à ce nouvel outil, les anciens combattants peuvent obtenir de l'information sur les programmes et les services du ministère de façon plus facile et pratique. Cet outil est très facile à utiliser.

Il suffit de répondre à une courte série de questions, et un carnet personnalisé est assemblé puis immédiatement accessible en ligne. Une copie papier sera ensuite acheminée par la poste quelques jours plus tard. Tant les vétérans et les anciens combattants traditionnels pourront tirer profit de cet outil, étant donné son caractère très convivial. Cet outil contribue à la mise en oeuvre du programme de transformation en aidant le ministère à faire une révision complète de ses mécanismes de prestation de services et à offrir des services qui répondent aux besoins d'une population en évolution dont les anciens combattants font partie.

Enfin, le ministère a créé un système de courriel centralisé, ce qui aura une incidence directe sur diverses normes de service. D'ici 2014, dans le cadre d'une démarche progressive, le ministère consolidera toutes ses adresses postales ministérielles en un seul point de réception, qui sera situé à Matane, au Québec, et où le courrier entrant sera numérisé puis distribué par voie électronique à la destination appropriée. Grâce à cette nouvelle façon de faire, les employés d'ACC peuvent traiter la même information simultanément. Les anciens combattants n'auront pas besoin de soumettre de nouveau leurs documents, et cette centralisation contribuera à accélérer la prise de décision et à réduire les délais de traitement pour les anciens combattants et leur famille.

Voilà qui représente la réduction des lourdeurs administratives. Il s'agit d'une façon rentable de rendre la prestation de services plus rapide. Les anciens combattants n'auront plus besoin de se demander s'ils ont envoyé leurs documents au bon endroit. Cette solution relève du bon sens et, même si elle n'est pas aussi tape-à-l'oeil que les autres initiatives, elle permet tout de même d'améliorer le système de façon immédiate et manifeste pour les anciens combattants.

Ces exemples précis montrent une partie des objectifs à long terme du ministère en ce qui a trait à la révision complète de la prestation de services et à la simplification de ses politiques, de ses processus et de ses pratiques.

Merci encore, monsieur le président, de m'avoir permis de m'adresser à ce comité.

• (1540)

Le président: Merci beaucoup, madame Sinnott.

La parole est maintenant à M. Moore, qui représente la Légion.

M. Gordon Moore (président national, Légion royale canadienne): Merci, monsieur le président.

Bonjour, c'est pour moi un grand plaisir de comparaître devant ce comité. En tant que président national de la Légion royale canadienne, je suis heureux de pouvoir vous adresser la parole au nom de plus de 330 000 de nos membres et de leurs familles.

La Légion royale canadienne est bien placée pour offrir des suggestions sur la réduction de la paperasse au ministère des Anciens Combattants ou sur son programme de transformation. En tant qu'unique organisation nationale d'anciens combattants, la Légion royale canadienne assure la prestation de programmes à tous les anciens combattants et à leurs familles depuis 1926. La Légion est une pierre angulaire emblématique des communautés canadiennes, et elle est aux premières lignes quand il s'agit d'appuyer les militaires, les membres de la GRC et leurs familles.

Aujourd'hui, une nouvelle génération d'anciens combattants revient au pays, et ces anciens combattants et leurs familles continueront à se tourner vers la Légion pour le soutien qu'elle leur apporte relativement au logement abordable, à la représentation, à l'assistance bénévole, aux services de transition de carrière, au soulagement de traumatisme et à la reconnaissance. La Légion offre des services de représentation pour aider les anciens combattants et leurs familles à obtenir les prestations d'invalidité auprès d'ACC. Le réseau du Bureau d'entraide de la Légion, qui a plus de 1 500 officiers d'entraide de filiale et 25 officiers d'entraide de direction, offre la représentation à partir de la première demande faite auprès d'ACC, et ce jusqu'à la révision et l'appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada. La Légion a accès, en vertu de la loi, aux dossiers de santé du service et aux dossiers ministériels afin d'assurer sans frais une représentation complète et indépendante sans tenir compte de l'adhésion à la Légion. Nous participons donc activement au programme de transformation d'ACC.

ACC s'est engagé dans un programme de transformation de cinq ans pour réduire la paperasse et améliorer les services offerts à la communauté de presque un million d'anciens combattants. Il s'agit d'une communauté variée: âge, GRC, du temps de la guerre, force régulière, force de réserve, familles, homme, femme; et tous ont des besoins différents les uns des autres. On ne peut pas exagérer la complexité de cette communauté. Ce n'est pas une tâche facile.

D'après la vision concernant le programme de transformation d'ACC, on doit

Répondre aux besoins diversifiés et changeants des vétérans et de leurs familles en offrant des politiques et des programmes pertinents; un accès rapide et facile aux avantages et services; des services professionnels fournis par des employés qui comprennent la culture militaire; et une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile.

La Légion surveille de près la mise en application du programme de transformation et l'impact qu'il aura sur la communauté des anciens combattants. Est-ce que le programme de transformation satisfait à sa vision?

Bien que la démographie des anciens combattants soit en train de se transformer, il y a encore quelque 118 000 vétérans de guerre; cependant, la moitié seulement d'entre eux sont des clients d'ACC. Ce sont les plus vulnérables de notre communauté d'anciens combattants à cause de leur âge et de leurs besoins grandissants. Chaque jour, ces anciens combattants et leurs conjoints viennent nous voir avec un besoin immédiat d'assistance. C'est à propos de certaines des initiatives visant à alléger les lourdeurs administratives qui affecteront directement cette clientèle que la Légion a des questions.

S'agissant du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, au mois d'avril dernier, le gouvernement a annoncé que les anciens combattants recevront une subvention, à l'avance, pour les services d'entretien du ménage et du terrain, et qu'il ne tiendra qu'à eux de la répartir entre les fournisseurs de ces services. Pour certains anciens combattants, c'est probablement faisable; toutefois, il y en a

dont les fournisseurs de ces services facturent directement ACC. Ceux-ci n'engagent ni ne contractent le fournisseur de services. Dorénavant, c'est l'ancien combattant qui devra assumer l'obligation et le fardeau. Il devrait avoir le choix.

En outre, quelques-uns des anciens combattants à revenu faible ou fixe recevront une somme d'argent assez importante, et on s'attend à ce qu'ils la mettent à la banque et la distribuent toutes les deux semaines. Malheureusement, s'ils sont confrontés à une situation d'urgence, ils devront décider de se servir de cet argent ou non. C'est là un fardeau que l'on impose à des gens fragiles.

L'objectif du Programme pour l'autonomie des anciens combattants est de permettre aux anciens combattants de rester chez eux et d'être autonomes. Cet objectif sera-t-il atteint? Est-ce transformationnel? Ou s'agit-il de réduire le déficit?

La fermeture des bureaux de district conséquemment aux changements démographiques nous préoccupe. On a dit à la Légion que huit bureaux de district seront fermés en 2014 — tous en même temps. Cela serait contrebalancé par l'augmentation du personnel aux Centres intégrés de soutien du personnel et par la consolidation des ressources d'ACC dans les grands centres.

La Légion appuie entièrement l'augmentation du nombre de gestionnaires de cas dans les Centres intégrés de soutien du personnel pour assurer une transition sans heurt de la vie militaire à la vie civile, surtout pour les cas compliqués. Toutefois, il doit encore y avoir suffisamment de ressources pour satisfaire aux besoins de la population des vétérans de guerre qui vieillissent et qui peuvent passer rapidement de l'indépendance à la complication à la suite d'une simple chute ou d'une infection. On dénombre encore environ 118 000 anciens combattants dans ce groupe.

● (1545)

Quelle incidence cela aura-t-il sur les agents de la GRC des petites collectivités? Y a-t-il deux normes de service, c'est-à-dire une pour les Forces canadiennes et une autre pour la GRC?

En ce qui a trait à l'Initiative Service Canada, le gouvernement a annoncé, en juillet, que les services aux anciens combattants seront fournis dans les guichets de Service Canada. Les anciens combattants pourront se rendre dans l'un des 600 guichets du pays pour y obtenir des renseignements et de l'aide concernant leur demande.

Nous surveillons attentivement la mise en oeuvre de ce nouveau service. Le personnel a-t-il reçu une formation adéquate lui permettant de donner des conseils sur les prestations d'invalidité et sur le service offert aux anciens combattants?

Nous savons que seulement la moitié des 118 000 anciens combattants ayant servi en temps de guerre reçoivent des prestations d'ACC. Dans l'ensemble du pays, nos agents d'entraide indiquent que tous les jours, d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre et qui ne recevaient aucune aide d'ACC auparavant se manifestent, car ils ont besoin des services d'ACC.

Le processus est complexe et le temps est un facteur clé. En cas de refus, pourront-ils obtenir l'aide qu'ils méritent? Est-ce transformationnel?

Pour ce qui est du procédé administratif, on observe une nette amélioration du temps de traitement d'une demande d'invalidité depuis qu'ACC a lancé le programme de transformation. Cela résulte des modifications importantes apportées aux formulaires en ligne, de la mise en place de dossiers d'assurances et de dossiers médicaux électroniques et de la simplification du processus de demande pour nos agents d'entraide et pour les agents des prestations d'invalidité d'ACC. Une fois la demande présentée, le délai de traitement, surtout pour les anciens combattants âgés, n'est que de quelques semaines.

Nous avons constaté que des arbitres assurent un suivi auprès des agents d'entraide pour s'assurer que la décision peut être prise rapidement. Il s'agit de changement très important qui s'est fait très rapidement.

Le personnel d'ACC, à tous les échelons, mérite d'être félicité de ses efforts et de son engagement envers la réduction du temps de traitement des demandes. Voilà qui est transformationnel.

Parlons de la réduction de la complexité. C'est là un thème clé dans le programme de transformation et dans la réduction des tracasseries administratives. La Légion continue d'intervenir au nom des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et de leurs conjoints — y compris les anciens combattants alliés — pour simplifier l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Cela avait initialement été soulevé par le Conseil consultatif de gérontologie dans son rapport de 2006 intitulé « Parole d'honneur ».

Nous vous prions d'enlever les obstacles artificiels et de réduire la complexité pour que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et leurs conjoints aient accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Ce programme est essentiel si l'on veut permettre aux anciens combattants d'être en sécurité chez eux et d'être autonomes. Cela, ce serait transformationnel.

Pour ce qui est de l'admissibilité aux services et aux avantages, nous avons fourni en annexe un tableau des avantages et des services d'ACC. Vous remarquerez qu'il y a 18 catégories d'admissibilité aux services et aux avantages. Comment un employé de Service Canada interprétera-t-il ce tableau? Lors de recherches en ligne, un ancien combattant ou un membre de sa famille pourrait-il savoir qui y a droit? Simplifier l'accès et l'admissibilité aux avantages médicaux et aux services d'ACC serait transformationnel.

En ce qui a trait au renforcement des partenariats, la Légion collabore avec ACC en conformité avec le mandat prévu par la loi. Bien que cette relation dure depuis 86 ans, il y a encore moyen de l'améliorer et de la renforcer.

Le programme d'évaluation des soins de longue durée existe depuis 2003. Dans le cadre du programme, la Légion envoie des sondeurs qu'elle a formés dans les établissements de soins de longue durée du pays où, à la demande d'ACC, ils rencontrent les anciens combattants et effectuent un sondage sur la satisfaction des clients à l'égard de l'assurance de la qualité. C'est un exemple de notre collaboration et de notre action communautaire.

Il y a environ 154 sondeurs actifs. Ce sont des bénévoles formés qui ont une cote de sécurité. En 2010, ils ont visité 4 230 anciens combattants dans 868 établissements et, pendant la même période, ACC a payé environ 180 000 \$ pour le kilométrage, la production de rapports et la formation.

On ne peut sous-estimer la valeur inhérente au fait de rencontrer, dans un établissement, un ancien combattant et sa famille. Le bénévole peut voir et entendre ce qui s'y passe; il est sur le terrain. La capacité liée à ce programme nous garantit que peu importe l'endroit

où habite l'ancien combattant, une visite pourra être faite, et ce, à un coût très faible.

Alors que l'on procède à la réduction du nombre de bureaux de district et à leur réorganisation, le maintien du programme nous garantit que les anciens combattants des établissements de soins de longue durée ne sont pas oubliés. En tant qu'entité nationale, la Légion est bien placée pour assurer le maintien de ce programme précieux avec l'aide d'un personnel fiable et bien formé. Nous craignons que les priorités liées à la transformation ne mènent à l'élimination du programme.

En juin dernier, à son congrès national de 2012, la Légion a accepté de verser 1 million de dollars pour la mise en oeuvre du programme national pour les anciens combattants sans-abri. Ce programme sera créé de la base et reflétera les besoins propres à chaque collectivité. On misera sur les partenariats avec ACC, les organismes de services sociaux, les premiers répondants et d'autres organisations.

• (1550)

Anciens Combattants Canada doit avoir les ressources et le personnel nécessaires à l'établissement de partenariats, à l'échelle locale, dans les collectivités de l'ensemble du pays. Quelle sera l'incidence de la fermeture des bureaux de district sur les initiatives locales et la capacité de fournir une réponse rapide aux anciens combattants aux prises, manifestement, avec une situation de crise?

Cette année, la Légion consacra près de 1 million de dollars au Réseau de transition pour les anciens combattants, un programme de traitement des victimes de stress opérationnel qui a été créé à la faculté de médecine de l'Université de la Colombie-Britannique. Il s'agit d'un véritable succès. Le nouveau financement permettra au nouveau réseau de mettre en place un programme national de traitement sans but lucratif et d'offrir des programmes fort nécessaires dans l'ensemble du pays.

Je dois souligner que nous sommes préoccupés par le fait qu'ACC n'a pas reconnu ce programme comme étant une option de traitement pour les anciens combattants, même s'il existe depuis plus de 10 ans. Il s'agit d'une occasion de collaborer et de s'assurer que les anciens combattants ont accès à des traitements éprouvés. Cela, c'est transformationnel.

Parlons maintenant du soutien à la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui a évolué depuis sa mise en place en 2006. Le projet de loi C-55, adopté en octobre 2011, prévoyait des améliorations financières, surtout pour les anciens combattants gravement malades ou blessés. La consultation proactive auprès des associations d'anciens combattants sera un élément important dans l'évaluation de l'incidence des modifications ainsi que des écarts et des priorités liées aux modifications ultérieures. Il s'agit d'une mesure législative dynamique, et aucun mécanisme permettant aux anciens combattants de traiter des questions liées à la mesure du rendement et à la gestion du changement de façon transparente et globale n'a été mis en place.

En ce qui a trait à l'approche communautaire, le travail d'ACC à cet égard s'est résumé, ces deux dernières années, à des séances d'information auprès des membres des Forces canadiennes dans leur base ou leur unité. Auprès de la GRC, l'approche communautaire a été encore plus restreinte. Nous savons que lors des déploiements récents, 25 p. 100 des effectifs étaient des réservistes. Comment les renseigne-t-on sur les services dont ils pourraient avoir besoin?

La Légion dispose d'un vaste programme de sensibilisation pour informer les anciens combattants et leurs familles sur la promotion de la santé, la vie autonome, les ressources communautaires et les modes de vie sains. Nous offrons des renseignements sur nos programmes, sur la représentation et sur l'aide financière de même que sur d'autres programmes et initiatives du gouvernement. Renforcer notre collaboration — tant avec le MDN qu'avec ACC — et exploiter nos capacités dans les collectivités du pays nous engagerait dans la bonne voie, corrigerait cette lacune et minimiserait peut-être les effets de la fermeture des bureaux de district. Cela, c'est une transformation.

Une carte d'identité nationale pour anciens combattants ne servirait pas seulement à reconnaître nos anciens combattants, mais servirait aussi de base de données nationale sur les anciens combattants. Nous sommes surpris de constater qu'en matière d'approche communautaire, le MDN et ACC n'ont pas une base de données commune ou complète au sujet des anciens combattants. Cela faciliterait la communication au sujet des prestations et des services pour les deux ministères. Une carte d'identité d'ancien combattant serait quelque chose de transformationnel.

La Légion royale canadienne souscrit au processus de transformation. Cependant, il faut surveiller la réduction des tracasseries administratives. Cela ne devrait pas être une question de réduction budgétaire.

Le programme de transformation à ACC vise à :

... répondre aux besoins diversifiés et changeants des anciens combattants et de leurs familles en offrant des politiques et des programmes pertinents; un accès rapide et facile aux avantages et services; des services professionnels fournis par des employés qui comprennent la culture militaire; une transition sans heurts de la vie militaire à la vie civile.

Cette vision ne devrait pas être oubliée. Toute initiative devrait être évaluée pour s'assurer qu'elle va en ce sens. C'est à la fois important et complexe.

Je remercie le comité de l'occasion de témoigner.

Merci.

• (1555)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Moore.

Nous passons maintenant aux questions des membres du comité. Nous commençons avec M. Stoffer, pour cinq minutes.

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

Je remercie chacun d'entre vous d'être venu aujourd'hui.

Aux gens de la Légion, encore une fois, merci du travail continu que vous faites au nom de tous les vétérans, pas seulement pour les anciens combattants et leur famille, mais aussi pour les membres de la GRC et leur famille, d'un bout à l'autre du pays.

J'ai une question concernant les aspects liés à la protection des renseignements personnels des comptes « Mon dossier à ACC ». De toute évidence, on y trouve des renseignements médicaux et des données très personnelles. Je suppose que tout le monde est préoccupé par la protection des renseignements personnels et la question de savoir qui a accès à ces renseignements. Manifestement, les fonctionnaires du ministère doivent aussi avoir accès aux données, surtout si le vétéran souhaite avoir plus d'avantages, plus d'améliorations ou des choses de cette nature.

Quels processus ont été mis en place pour s'assurer de la protection des renseignements médicaux des vétérans de façon à ce que seules les personnes précises qui devraient être dans le secret y aient accès?

Je pose la question en raison du cas de Sean Bruyca; on sait très bien ce qui s'est produit par rapport à la protection de ses renseignements personnels. D'autres personnes nous ont indiqué qu'elles avaient aussi des préoccupations à cet égard.

Comment peut-on assurer les vétérans que leurs dossiers médicaux sont protégés adéquatement et que seules les personnes compétentes pourront les consulter?

Mme Maureen Sinnott: Grâce au nouveau portail « Mon dossier à ACC », les anciens combattants peuvent présenter une première demande de prestations d'invalidité. Il s'agit d'une méthode sécurisée pour la présentation d'une demande. Au sein du ministère, seules les personnes qui doivent utiliser les renseignements pour procéder au règlement de la demande auraient accès au dossier. Par exemple, je n'aurais accès à aucun renseignement.

Les anciens combattants doivent avoir l'assurance que c'est sécurisé. Ce l'est autant, sinon plus, que l'envoi d'un formulaire de demande de prestations d'invalidité qui circulerait ensuite au sein du ministère. Grâce à cette méthode, la demande circulerait au sein du ministère par voie électronique et serait consultée seulement par les personnes compétentes, qui auraient été avisées qu'elles doivent s'occuper du cas ou du dossier.

M. Peter Stoffer: Je suppose qu'il est juste de dire que vous êtes plutôt persuadés que cela est garanti ou assuré. Tout peut arriver, bien entendu, mais le ministère fera tout en son pouvoir pour protéger ces renseignements.

• (1600)

Mme Maureen Sinnott: Lorsque nous avons étudié ce que nous faisons avec le portail « Mon dossier à ACC » et que nous cherchions à savoir si nous étions en mesure de répondre à la demande, nous avons traité la protection des renseignements personnels avec tout le sérieux voulu. C'est possiblement pour cela qu'il a fallu un certain temps pour le faire: pour que ce soit sécurisé.

Les gens effectuent des opérations bancaires en ligne. Les gens font toutes sortes de choses en ligne. Nous utiliserions une technologie similaire pour que les données envoyées en ligne par les anciens combattants soient sécurisées entre le moment où ils les envoient et le moment où nous les renvoyons.

J'inviterais les anciens combattants à s'assurer de ne pas utiliser des ordinateurs dans des lieux publics. Cela ressemble beaucoup aux opérations bancaires.

M. Peter Stoffer: En ce qui concerne les anciens combattants qui souffrent d'un trouble de stress post-traumatique grave ou de problèmes psychologiques graves, certains d'entre eux m'ont dit que s'asseoir devant un écran d'ordinateur ne leur convient pas du tout. Ils ont beaucoup de difficulté à essayer de s'y retrouver en raison des divers problèmes dont ils souffrent, manifestement.

Des gens du ministère peuvent-ils leur rendre visite à domicile pour les aider? Ou peuvent-ils toujours revenir à l'ancien système, alors qu'ils avaient accès à des consultations et de l'aide individuelle, que ce soit à leur domicile ou à un endroit où ils se sentaient à l'aise? Ils pourraient se rendre dans une filiale locale de la Légion et y obtenir l'aide d'un représentant d'ACC pour présenter une demande.

Mme Maureen Sinnott: Parlez-vous de l'inscription ou de la présentation d'une demande?

M. Peter Stoffer: Non, non, afin de... Ils pourraient vouloir dire: « Écoutez, je ne veux pas utiliser un ordinateur, je veux simplement parler à une personne. »

Mme Maureen Sinnott: Ils peuvent faire affaire avec nous par téléphone. Ils peuvent le faire en personne. Les gestionnaires de cas rendent visite aux anciens combattants. La Légion a des agents d'entraide qui nous aident à cet égard. Je ne veux pas parler en leur nom.

On peut obtenir des services en ligne. On peut obtenir des services par téléphone. On peut obtenir des services en personne.

M. David Robinson: Monsieur le président, j'aurais deux commentaires à faire à ce sujet.

Premièrement, comme le président national l'a indiqué il y a quelques minutes, le ministère des Anciens Combattants essaie de servir un groupe extraordinairement complexe d'anciens combattants et ce n'est pas tout le monde qui correspond à un moule précis. Nous devons essayer de personnaliser les services offerts de façon à pouvoir les offrir à l'endroit, au moment et de la façon qui correspond le mieux aux exigences du client. Nous en tenons compte. Si quelqu'un a des besoins très précis, nous en tenons compte dans notre offre de services.

Revenons un peu en arrière; dans mon exposé, j'ai mentionné que dans le cadre du processus de transformation, nous adoptons une approche de gestion de projet. Pour transformer le ministère, nous menons plusieurs projets distincts. Dans le cadre de certains projets, en particulier dans les cas où l'on fait appel à l'automatisation, nous voulons nous assurer qu'une analyse des risques relatifs à la protection des renseignements personnels est réalisée. Lorsque nous mettons en oeuvre un nouveau processus opérationnel ou une nouvelle étape liée à l'automatisation, nous renforçons les mesures de sécurité pour nous assurer de ne pas créer accidentellement une quelconque possibilité que les données personnelles des gens soient accessibles d'une façon qui n'a pas été anticipée et prévue. Et nous faisons des essais.

C'est ce que nous ferons tout au long des trois prochaines années et demie que durera le processus de transformation. Ainsi, on s'assure que l'on continue de faire les ajustements nécessaires et qu'on limite l'accès aux renseignements à ceux qui ont absolument besoin de les consulter.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Robinson.

Nous passons à Mme Adams, pour cinq minutes.

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

J'aimerais remercier les membres de la Légion d'avoir été des nôtres aujourd'hui. Quant aux anciens combattants qui sont ici aujourd'hui, je vous remercie d'avoir servi notre pays.

Pour les gens de la Légion en particulier, je suis certaine que tous les députés peuvent parler des formidables occasions qu'ils ont eues lorsqu'ils ont visité les filiales locales de la Légion. Il ne fait aucun doute qu'à Mississauga, les filiales de Streetsville, de Malton ou de Port Credit offrent un excellent service aux anciens combattants et représentent aussi une occasion formidable de créer un esprit de communauté et de camaraderie. Merci beaucoup.

Monsieur Robinson, madame Sinnott, pourriez-vous m'expliquer en détail quels sont, pour les anciens combattants, les avantages de la nouvelle procédure de présentation des reçus pour les soins de santé? Vous avez maintenant éliminé l'exigence selon laquelle les anciens combattants devaient présenter des demandes de remboursement des frais de déplacement à des fins médicales. Pourriez-vous nous dire comment cela fonctionne et nous dire comment cela se traduit pour l'ancien combattant?

Mme Maureen Sinnott: L'initiative dont vous parlez est le remboursement des frais de déplacement liés aux rendez-vous médicaux. Dans le passé, nous exigeons que les personnes fournissent les reçus pour chaque demande de remboursement des frais de déplacement à des fins médicales présentée au ministère. Depuis quelques mois, le ministère n'exige plus la présentation de ces reçus avec les réclamations.

Maintenant, un ancien combattant peut simplement s'asseoir devant son ordinateur, accéder à Mon dossier à ACC — ou à nos formulaires d'ACC — où il y a un formulaire pour les frais de déplacement à des fins médicales, remplir le formulaire, l'imprimer dans le confort de son foyer, ou le sauvegarder dans son ordinateur et attendre son prochain rendez-vous médical, et l'ajouter aux frais de déplacement à des fins médicales. Il peut l'imprimer et l'envoyer. Nous n'exigeons plus la présentation de reçus pour chaque demande, et les frais sont remboursés...

• (1605)

Mme Eve Adams: Quel est le montant moyen des demandes? À combien cela se chiffre-t-il?

Mme Maureen Sinnott: Je ne peux vous le dire maintenant, mais je pourrais probablement vous trouver la réponse. Il y a de très petites réclamations, car certaines personnes les présentent fréquemment; il y a aussi des réclamations très importantes, car certains anciens combattants conservent tous leurs documents relatifs à leurs déplacements à des fins médicales durant une période de six à douze mois, puis les présentent à la fin de cette période. Certaines réclamations sont très importantes, d'autres sont présentées toutes les deux semaines.

Mme Eve Adams: J'ai ici quelques chiffres. Vous pourriez peut-être me dire s'ils vous semblent justes; ou vous pourriez nous fournir l'information plus tard.

Je vois que nous recevons environ 5 500 demandes de remboursement de frais de déplacement chaque mois. La moyenne est d'environ 274 \$. Selon vous, est-ce juste de dire qu'en 2011-2012, environ 18 millions de dollars seront déboursés à ces fins?

Mme Maureen Sinnott: Oui, ces... Nous recevons effectivement en moyenne 5 500 demandes par mois.

Mme Eve Adams: Peut-être pourriez-vous me parler de la réduction de la paperasse en ce qui concerne le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Mme Maureen Sinnott: Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, nous avons annoncé que nous n'exigerons plus la présentation de reçus et que nous établirons des ententes de contribution pour l'entretien du terrain et les services ménagers, afin que les gens reçoivent les fonds dès le début. Ils recevront une subvention annuelle qui leur sera remise en deux versements chaque année.

Mme Eve Adams: En général, combien reçoivent-ils?

Mme Maureen Sinnott: Cela varie d'une personne à l'autre.

Mme Eve Adams: Je comprends, mais y a-t-il une moyenne?

Vous pouvez peut-être me transmettre cette information plus tard.

Mme Maureen Sinnott: Je peux vous donner une moyenne pour les services ménagers et l'entretien du terrain.

Essentiellement, cela signifie que les anciens combattants n'ont pas à payer ces services. Ils n'ont pas à les assumer. Ils ne sont pas obligés d'attendre que nous les remboursions. C'est une subvention. Ils n'ont pas à conserver leurs reçus.

M. David Robinson: Excusez-moi. Je crois qu'il serait utile d'ajouter ceci.

Nous savons que de nombreuses personnes ayant utilisé nos services dans le passé trouvaient les tracasseries bureaucratiques — le fait de fournir des reçus et d'être continuellement en communication avec le ministère — extrêmement pénibles. Elles ont autre chose à faire. Notre ministre nous a demandé de trouver, dans chaque secteur de service, des façons de réduire la bureaucratie dont nous n'avons pas besoin pour offrir des services. Il nous faut simplifier les choses; alléger le processus; être moins exigeants envers les gens qui en ont déjà beaucoup sur les épaules.

Voilà la philosophie que nous essayons d'adopter dans nos initiatives: simplifier le processus, améliorer et accélérer les services offerts à nos anciens combattants et à leur famille.

Mme Eve Adams: Le problème n'est pas seulement l'inconvénient d'avoir à remplir la papperasse et à conserver les reçus; c'est aussi l'outrage d'avoir à le faire. Ces gens se sont battus pour notre pays, ont défendu notre pays. Nous pourrions peut-être les croire sur parole lorsqu'ils disent avoir déboursé 20 \$ pour faire tondre leur pelouse. Ils n'ont peut-être pas besoin de fournir tous ces reçus seulement pour qu'un fonctionnaire retourne vérifier tout cela à grand frais pour les contribuables. Nous pourrions peut-être leur envoyer les 20 \$ et leur permettre de rester chez eux, de vieillir chez eux en ayant le moins de tracas et le plus de dignité possible.

Le président: Merci, madame Adams. Nous avons dépassé le temps alloué.

La parole est maintenant à M. Casey, pour cinq minutes.

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

Madame Sinnott et monsieur Robinson, je vous remercie de votre présence. J'espère ne pas vous offenser en disant que vous pouvez faire une pause pour les cinq prochaines minutes. Je veux parler aux représentants de la Légion et à Mme Siew.

Tout d'abord, je vous remercie beaucoup pour vos exposés. Nous avons tenté de soulever au comité et à la Chambre des communes bon nombre des questions et des problèmes dont vous avez parlé dans vos exposés. J'aimerais que vous nous en disiez davantage sur certains sujets abordés dans vos exposés. J'ai des questions précises à vous poser à ce propos.

De plus, je tiens à vous féliciter, monsieur Moore, de votre accession à ces hautes fonctions. J'étais à Halifax lorsqu'on vous a nommé.

Vous avez parlé de la fermeture des bureaux de district. J'ignore si vous êtes au courant, mais quand on aura procédé à toutes les fermetures de bureaux de district, il y aura une province dans ce pays qui n'en aura aucun. La semaine dernière, nous avons entendu un témoin d'ACC qui ne pouvait pas nous garantir que lorsque le bureau de district fermerait, les gestionnaires de cas ne quitteraient pas également la province.

J'aimerais connaître votre point de vue au sujet de deux normes de service différentes dans les Forces canadiennes et la GRC, même si vous parliez probablement de deux normes dans un autre contexte.

Ce soir-là, après cette série de questions, monsieur Moore, j'ai eu une discussion assez approfondie avec l'attaché de presse du ministre

des Anciens Combattants, qui m'a rappelé que le point de service que perdrait l'Île-du-Prince-Édouard dans son bureau de district serait remplacé par cinq points de service, probablement dans les bureaux de Service Canada.

Cela m'amène à la partie de votre rapport où vous posez la question suivante: « Le personnel a-t-il été suffisamment formé pour donner des conseils sur les prestations d'invalidité et sur les services auxquels ont droit les anciens combattants? »

C'est la question que vous posez, et je veux maintenant vous la renvoyer, monsieur.

Selon vous, quelle est la réponse à cette question?

• (1610)

M. Gordon Moore: Ma réponse à cette question est non.

En quelques minutes, un employé de Service Canada qui n'a jamais eu affaire à un ancien combattant et qui reçoit un appel de l'un d'eux sera complètement perdu, car il ne comprend pas les demandes ni les besoins de cette personne.

Prenons par exemple un ancien combattant de 92 ans, de la Seconde Guerre mondiale; pensez-vous qu'il va composer le numéro sans frais pour appeler Service Canada? Absolument pas. Pensez-vous qu'il va aller consulter le site Web pour trouver de l'information? Absolument pas.

Et si sa famille ne comprend pas ses besoins, elle téléphonera à Service Canada et posera les mêmes questions. Il y a maintenant deux personnes au téléphone qui n'ont aucune idée de ce dont il est question.

Il nous faut des chargés de cas — j'aime bien utiliser le terme « gestionnaires de cas » — à la base pour s'occuper des anciens combattants dans les collectivités.

Il serait malheureux que cela arrive à l'Île-du-Prince-Édouard. J'ignore si nous pouvons faire en sorte que le ministre change d'idée sur cette question, mais nous allons certainement essayer.

M. Sean Casey: Vous me direz comment je peux vous être utile.

M. Gordon Moore: D'accord.

M. Sean Casey: Pour poursuivre au sujet des bureaux de district...

Excusez-moi, avant de parler de cela — je vais peut-être manquer de temps pour vous poser cette question — vos agents de service aident les clients devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), n'est-ce pas?

M. Gordon Moore: Oui, monsieur.

M. Sean Casey: D'accord. À votre avis, vos agents de service auraient-ils des points de vue qui pourraient nous être utiles concernant les changements nécessaires au TACRA?

M. Gordon Moore: Oui, tout à fait.

M. Sean Casey: Merci.

À la page 7, vous parlez de la réduction du nombre de bureaux de district et de leur réorganisation. Vous vous préoccupez des conséquences sur un programme précis. Au premier paragraphe, vous dites craindre que « les priorités liées à la transformation ne mènent à l'élimination du programme ».

Avez-vous reçu l'assurance que le programme pourra être maintenu lorsqu'on aura éliminé les bureaux de district à l'Île-du-Prince-Édouard et qu'on en aura fermé dans d'autres provinces?

M. Gordon Moore: Pas encore.

M. Sean Casey: D'accord.

Au bas de cette page, vous parlez du réseau de transition pour les anciens combattants. À ce sujet, le comité s'est rendu à Vancouver et a eu l'occasion de constater sur place les résultats du programme. C'est formidable. Je félicite la Légion de soutenir ce programme.

Vous critiquez le ministère parce qu'il ne soutient pas le programme. Avez-vous engagé des discussions avec le ministère afin de changer cet état de choses?

M. Gordon Moore: J'ai une rencontre avec le ministre demain matin, à 8 heures, et c'est l'un des enjeux que je veux aborder. Nous espérons qu'il sera disposé à jeter un coup d'oeil à l'ensemble du programme, surtout en ce qui a trait à la capacité de payer les frais initiaux de participation au programme pour un ancien combattant. Je crois qu'il en coûte environ 15 000 \$ par personne, sur une période de trois mois. Il y a ensuite un suivi. Nous espérons donc que le ministre pourra examiner l'ensemble du programme.

La Légion s'est elle-même engagée à verser 1 million de dollars pour les services administratifs afin que tous les anciens combattants du pays puissent participer à ce programme.

Je suppose, monsieur Casey, que ce qu'il faut retenir ici, c'est que je ne m'en irai pas. Je parlerai au ministre chaque fois que je le pourrai. Bien sûr, je le ferai sur une note positive, mais je lui dirai que les anciens combattants ont besoin de tout ce que nous...

Nous devons leur rembourser en double tout ce qu'ils ont donné. Ils ont mis leur vie en péril. Certains n'ont pas quitté le Canada. Je suis l'un de ceux-là. Je n'ai pas quitté le pays. Et on m'a très bien traité. Mais nous avons actuellement des anciens combattants de 23, 24 et 25 ans qui souffrent de TSPT. Ils ont peut-être une incapacité physique dont ils n'ont pas encore parlé. Ils hésitent à parler à leur commandant de leurs problèmes parce que cela mettra fin à leur carrière militaire. Et il ne veulent pas que cela arrive.

• (1615)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Moore.

Comme nous avons un peu dépassé le temps alloué, nous allons maintenant céder la parole à M. Hayes, pour cinq minutes.

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

Je suis un nouveau venu au sein du comité... Je vais me servir de cette excuse durant environ six mois, puis j'arrêterai. Nous avons parlé un peu de l'entretien du terrain et des services ménagers, mais comme je suis nouveau, je voudrais vraiment mettre l'accent sur les avantages liés à la santé offerts aux anciens combattants. J'aimerais simplement avoir des précisions à propos de ce que nous leur offrons à ce chapitre.

La question s'adresse à quiconque veut y répondre.

Mme Maureen Sinnott: Il existe de nombreux avantages pour les anciens combattants. Ils peuvent avoir accès aux programmes d'avantages médicaux et au programme pour l'autonomie des anciens

combattants, à des frais de déplacement à des fins médicales, et à des soins à long terme partout au pays.

En ce qui concerne les programmes d'avantages médicaux — et il est possible que j'en oublie —, les anciens combattants peuvent rencontrer leur médecin, infirmière, psychiatre, psychologue, chiropraticien, et avoir accès à des orthèses, à de l'équipement spécial, en fonction de leurs besoins.

S'ils y sont admissibles, ils peuvent participer au programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui comprend des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain, ainsi que de nombreux autres services, selon leurs besoins, dont les soins personnels, le soutien aux patients à la maison, l'adaptation ou la modification du domicile afin que le logement soit accessible ou que l'ancien combattant qui souffre d'invalidité puisse continuer à y vivre, les soins à long terme, les soins dans un établissement communautaire, ou l'accès à d'autres lits dans divers établissements du pays.

Il y a un très large éventail de programmes et de services disponibles.

M. Bryan Hayes: Lorsqu'un ancien combattant décède avant sa conjointe, peut-elle y avoir accès au même titre?

Mme Maureen Sinnott: Dans une certaine mesure, le programme d'entretien ménager et d'entretien du terrain est offert aux conjoints des anciens combattants décédés. Mais ils peuvent avoir accès aux programmes de soins de santé et d'avantages médicaux par l'entremise de leur système provincial de soins de santé, comme lorsque l'ancien combattant était vivant.

M. Bryan Hayes: Vous avez parlé du fait que nous voulons tous alléger le fardeau de nos anciens combattants en ce qui a trait à la paperasse. J'aimerais simplement avoir une idée de ce que l'on a fait auparavant par rapport à ce que l'on fait maintenant pour simplifier le processus de demande d'avantages médicaux.

Mme Maureen Sinnott: Une personne a droit ou non à des avantages médicaux selon sa situation personnelle. Pour divers avantages, le ministère exigeait toujours que l'on obtienne une autorisation préalable. Dans certaines circonstances, la personne ou le fournisseur de soins de santé devait d'abord communiquer avec le ministère pour déterminer l'admissibilité, puis obtenir une approbation officielle. Chaque fois que la personne recevait de nouveau le service, elle devait aussi communiquer avec le ministère pour dire, par exemple, qu'elle avait atteint les 20 traitements de physiothérapie prévus pour l'année et demander d'en recevoir 20 de plus, comme son médecin l'avait prescrit.

L'une de nos initiatives de transformation ou de simplification fait en sorte que si on a prescrit un traitement à une personne et qu'il a été autorisé, cette personne n'a pas à demander une autre autorisation par la suite. Si c'est déjà autorisé, elle peut poursuivre son traitement. Nous avons donc éliminé la nécessité de demander des autorisations subséquentes lorsqu'on a déjà été autorisé à recevoir un avantage. On n'a pas besoin de nous contacter de nouveau si ce n'est pas nécessaire. Dans bien des cas, le fournisseur envoie la facture au ministère; la personne n'a donc pas besoin de payer de sa poche.

•(1620)

M. Bryan Hayes: Monsieur Robinson, vous avez dit dans vos commentaires que l'une des initiatives clés consiste à mesurer nos progrès au fil du temps. Nous avons déjà deux ans d'écoulés sur le plan de cinq ans. Êtes-vous en mesure de prouver que le processus est rendu plus simple? De plus, comment le mesurez-vous et en fonction de quoi l'évaluez-vous?

M. David Robinson: Nous n'avons que 18 mois de fait sur le plan de 5 ans. Nous avons néanmoins établi des normes de service qui se trouvent sur notre site Web. Vous pouvez ainsi voir ce que nous mesurons. Nous continuerons de les examiner pour voir si nous pouvons améliorer nos normes de service.

Nous procédons notamment à des sondages et à des recherches pour valider nos données. En temps opportun, nous évaluerons les divers éléments de service de notre plan en vue de vraiment nous assurer de faire ce que nous avons promis de faire.

Dans le rapport ministériel sur le rendement que le Conseil du Trésor présente à notre sujet, on y analysera notre progression en ce qui concerne l'amélioration de nos services. Je crois que le premier rapport sera publié en novembre.

Le président: Merci beaucoup.

Le temps est écoulé, monsieur Hayes.

Monsieur Stoffer, c'est encore votre tour.

M. Peter Stoffer: J'aimerais très rapidement dire au comité que M. Lizon est un atout dans l'équipe de soccer des députés.

J'ai une question pour la Légion. Monsieur Moore, je sais que ce n'est pas vraiment en lien avec notre conversation, mais bon nombre de gens veulent savoir si c'est possible de faire ajouter la mention « au service du Canada » sur le cénotaphe national. Cet ajout engloberait les anciens combattants de la guerre des Boers et ceux qui ont servi en Bosnie, à Chypre, en Égypte, en Afghanistan, etc. Il s'agirait d'une phrase qui regrouperait non seulement les anciens combattants de la Première et de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée, mais aussi tous les autres.

Je ne suis pas certain de l'opinion de la Légion à cet égard. Pourriez-vous nous dire si vous êtes favorables à cette initiative? Si ce n'est pas le cas, les gens pourront toujours vous le demander à l'avenir.

M. Gordon Moore: La position de la Légion est exactement ce que vous avez dit. Nous avons conclu une entente il y a plus d'un an à savoir que le Septième Livre du Souvenir, qui est dédié à la mémoire de tous ceux qui ont servi, devrait aller au Monument commémoratif de guerre du Canada. On n'a besoin de rien d'autre. Ainsi, cela comprend tout le monde qui a servi et servira.

M. Peter Stoffer: Exact. Oui, monsieur.

Merci beaucoup.

Sylvain.

[Français]

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Je remercie les témoins de leur présence et des efforts qu'ils déploient afin d'offrir de bons services à nos vétérans. Ce sont des services qui sont bien mérités.

J'aurais des questions relatives à la production de Mon cahier ACC. Vous dites que c'est un cahier personnalisé pour chacun. Or j'ai consulté cinq différents cahiers selon le type de vétérans — il y a malheureusement des distinctions par rapport au type de vétérans — et il me semble que ce sont des renseignements qui sont plutôt

d'ordre général. Je n'y vois pas grand-chose de personnalisé. Par exemple, on ne retrouve pas les services qui seraient offerts dans la région du vétéran.

J'aimerais donc que vous nous disiez ce que vous trouvez qui est personnalisé et ce qui les distingue les uns par rapport aux autres.

[Traduction]

M. David Robinson: Parlez-vous de « Mon cahier d'ACC »?

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Absolument.

[Traduction]

M. David Robinson: Comme vous l'avez entendu, nous offrons des services à une vaste gamme de clients d'âge varié. Il s'agit aussi d'anciens des Forces canadiennes et de la GRC. Il y a donc divers services disponibles en fonction du type de service accompli. Lorsque le client accède à Mon cahier d'ACC, il répond à une série de très brèves questions qui aident à traiter l'information en fonction de sa situation. Voilà donc pour ce qui est de la personnalisation.

Maureen, je ne sais pas si vous aimeriez ajouter quelque chose.

•(1625)

Mme Maureen Sinnott: Non. Je crois que vous avez plutôt bien réussi, David, à le résumer très succinctement.

Le cahier n'est pas personnalisé en fonction du client, mais il l'est en fonction de ce que vous avez demandé par l'entremise de vos réponses aux questions. Si vous êtes un ancien de la GRC ou des Forces canadiennes, si vous voulez de l'information sur la santé, les déplacements à des fins médicales ou les prestations d'invalidité, le cahier demandé sera construit en fonction de vos choix.

M. David Robinson: J'aimerais compléter la réponse. Étant donné que nous essayons de servir un nombre important de personnes et qu'il y a beaucoup de renseignements à consulter, c'est un peu une façon d'essayer de limiter l'information à ce que nous pensons être pertinent en fonction de la situation particulière du client, et ce, en nous appuyant sur les questions posées par l'ancien combattant.

Bien entendu, lorsque les anciens combattants nous appellent ou communiquent avec ACC de toute autre manière, nous pouvons élargir le tout et voir s'ils doivent savoir autre chose, mais le cahier leur donne une bonne base.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Trouveriez-vous intéressant que les services qu'on peut offrir dans les différentes régions soient davantage personnalisés? J'aimerais connaître votre avis là-dessus. Il n'était pas indiqué dans le cahier d'un ancien combattant du Québec qui venait de la Réserve qu'il avait droit à des prestations de la CSST, par exemple. Ne serait-il pas intéressant que ce genre de renseignements puissent être dans ce cahier personnalisé, pour que les services soient adaptés à chaque personne?

[Traduction]

M. David Robinson: L'un des processus de la transformation est que nous croyons avoir trouvé une solution à un problème, mais nous devons la vérifier.

Nous sommes très ouverts aux suggestions comme les vôtres qui visent à améliorer le service et qui peuvent être mises en œuvre au fil du temps. Je retire ce que j'ai dit; c'est plutôt une suggestion intéressante.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Parlons de la volonté d'éliminer de la paperasse. Sauf erreur, l'ancien combattant va d'abord taper ses données dans l'ordinateur. Ensuite, on va créer son cahier ACC et le lui envoyer par la poste par l'entremise d'une entreprise sous-traitante. Cette façon d'envoyer le cahier, par la poste, est-elle pertinente? Y a-t-il un besoin réel? Pourrait-il n'y avoir qu'un recours à l'ordinateur?

[Traduction]

M. David Robinson: Eh bien, pour ceux qui le désirent, ils y ont accès en ligne, mais certains préfèrent encore avoir des documents papier. Ils peuvent choisir de les recevoir par la poste ou de les consulter en ligne.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: D'accord. Il faut...

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Harris, vous avez cinq minutes.

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

Merci aux témoins de leurs exposés.

J'imagine que c'est tout simplement la nature humaine qui revient au galop, parce que chaque fois qu'un changement survient, certains deviennent un peu craintifs pour une raison ou une autre. C'est prévisible. Il y a également des gens qui vont rapidement critiquer le changement ou prédire la fin du monde avant même de laisser le temps au changement de s'enclencher.

Cependant, c'est la nature du changement. C'est l'essence même de la réduction de la paperasse et de la transformation. C'est le changement. Pour reprendre les propos de M. Moore, il y a l'amélioration et le renforcement: l'amélioration de la prestation des services et, je présume, le renforcement de la relation entre les agents chargés des cas et les clients, les anciens combattants.

Malheureusement, M. Casey a sous-entendu qu'à l'Île-du-Prince-Édouard, avec la fermeture de certains bureaux, les anciens combattants qui ont besoin d'aide seront peut-être laissés à eux-mêmes. Je suis certain que c'est impossible.

Vous aimeriez peut-être nous en parler et nous expliquer encore une fois les programmes de réduction pour dissiper les craintes à cet égard.

M. David Robinson: Premièrement, notre philosophie est d'offrir, grâce à une collaboration avec Service Canada, 600 nouveaux points de service au ministère des Anciens Combattants, en plus de diversifier les moyens d'obtenir l'information; il y a le téléphone ou le site Web, ou une personne peut se rendre sur place à Service Canada. Nos anciens combattants sont des citoyens canadiens, et ils aimeraient peut-être avoir plus de renseignements concernant non seulement les services offerts par ACC, mais aussi les autres services disponibles.

Le gouvernement du Canada offre d'autres services, et les gens peuvent y avoir accès par l'entremise de Service Canada. Selon nous, ce sera peut-être une amélioration qui fera en sorte que le citoyen en général sera informé, pour ainsi dire, et sera rassuré de

voir que nous avons un programme exhaustif de formation pour les gens avec lesquels nous travaillons à Service Canada, soit nos collègues du gouvernement fédéral.

Ces employés font un très bon travail pour nous en offrant des services à certains clients et en répondant à des questions simples. Si Service Canada ne peut pas y répondre, la question est très rapidement transférée à un agent d'ACC qui fournira des renseignements plus complets. C'est une forme de triage. Plus de gens reçoivent plus rapidement plus de services. Si des réponses plus détaillées sont nécessaires, les gens sont transférés à ACC.

• (1630)

M. Richard Harris: Parfait. Merci.

Au sujet des changements, avant la mise en œuvre de l'initiative de réduction de la paperasse, combien de temps un ancien combattant pouvait-il attendre avant d'avoir une réponse concernant une demande de prestations d'invalidité, par exemple? Quel était le délai d'attente en général?

M. David Robinson: Je ne suis pas certain d'avoir cette information.

Maureen, vous en souvenez-vous?

M. Richard Harris: Monsieur Moore, vous le savez peut-être.

M. Gordon Moore: Il fallait attendre jusqu'à 18 mois à un certain moment, et même plus avant. De la première demande jusqu'à l'obtention des prestations, si nous nous reportons 15 ans en arrière, un ancien combattant pouvait attendre de 36 à 48 mois.

M. Richard Harris: D'accord. Donc, avec la réduction de la paperasse, quelles étapes avez-vous éliminées pour simplifier et accélérer la prestation des services?

Madame Sinnott, monsieur Robinson, ou peut-être monsieur White.

M. Brad White (secrétaire national, Direction nationale, Légion royale canadienne): À mon avis, l'élément principal derrière la réduction des délais d'attente est actuellement la disponibilité sous forme électronique des documents médicaux relatifs au service. Cet aspect a vraiment aidé non seulement le gestionnaire de cas, mais aussi les agents d'entraide de la Légion qui ont accès au RPSC sur le réseau à traiter le dossier. Une bonne partie du temps consistait à attendre que le dossier soit transféré pour faire avancer la demande.

Comme nous l'avons mentionné dans le document que M. Moore a remis, il s'agit d'un élément très positif qui provient du programme de transformation. Les délais d'attente ont diminué, et nous avons accéléré le traitement, grâce à la disponibilité sous forme électronique des documents relatifs au service.

M. Richard Harris: Donc, la rationalisation est efficace.

Le président: Monsieur Robinson, voulez-vous répondre?

M. David Robinson: Je serai très bref. Nous vivons — et c'est toujours le cas en général — dans un environnement papier. Imaginez les ressources qu'il fallait pour poster les documents, les acheminer entre les bureaux, entre les bureaux d'ACC, les entreposer, et les consulter. Imaginez le nombre de gens qu'il fallait tout simplement pour gérer la paperasse; c'était phénoménal. Cette progression vers le traitement électronique nous permettra vraiment de réaliser d'énormes progrès au sujet de la vitesse, parce que le dossier passera entre moins de mains, et ce n'est pas fini.

M. Richard Harris: Merci beaucoup.

Ai-je le temps pour d'autres questions?

Le président: Une question très brève; votre temps est pratiquement écoulé.

M. Richard Harris: Je ferai plutôt un commentaire.

Je vous remercie de tout ce que vous essayez de faire pour nos anciens combattants. Je sais que le changement ne s'effectue pas du jour au lendemain, mais on dirait que tout semble aller pour le mieux.

Peu importe ce qu'ils ont fait pour nous, nous devons le leur rendre en double. Vous avez raison sur ce point, monsieur Moore.

Je crois qu'ACC essaye certainement de le faire.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Zimmer, vous avez vraiment cinq minutes cette fois-ci.

M. Bob Zimmer (Prince George—Peace River, PCC): Oui.

Encore une fois, c'est un honneur d'être ici. Lorsqu'on m'a demandé de siéger au Comité permanent des anciens combattants, je me suis senti privilégié de me le faire demander et de faire partie de vos vies. En raison de votre contribution et de vos actions, c'est un honneur d'être ici.

Je vais présenter ma question de manière prudente, parce que je ne veux pas nécessairement me lancer dans un débat avec M. Casey. Je pose ma question, parce que je crois tout simplement que nous avons besoin de connaître notre situation actuelle par rapport à celle qui prévalait avant 2006. Je vais mettre le tout en contexte.

Encore une fois, monsieur Moore, nous pouvons toujours nous améliorer. Je crois que personne n'y trouvera à redire. Nous pouvons toujours faire mieux. Même si nous obtenions une note de 99,999 p. 100, nous pourrions tout de même faire mieux pour ce 0,01 p. 100. Je vous l'accorde.

J'aimerais néanmoins demander aux quatre témoins s'ils sont au courant des réductions imposées par l'ancien gouvernement. Je ne vous demande qu'une opinion.

Monsieur White, s'il vous plaît.

•(1635)

M. Brad White: Je ne suis pas placé pour parler des réductions que les gouvernements ont faites au programme relatif aux anciens combattants. Je cherche à améliorer le programme. Je ne crois pas qu'il soit nécessaire de discuter du passé.

M. Gordon Moore: Exactement. Nous sommes ici pour nous assurer que les anciens combattants reçoivent les meilleurs services du début jusqu'à la fin, soit de la première demande jusqu'à l'obtention des prestations. Nous voulons nous assurer que chaque ancien combattant obtient ce qui lui revient. Point final.

Que ce soit un gouvernement conservateur, libéral ou néo-démocrate, c'est sans importance. Ce sont les anciens combattants qui importent. Si nous pouvions faire en sorte que tout le monde pousse... Ce comité n'existerait probablement pas, parce que nous pousserions tous dans la même direction et accomplirions le travail que nous sommes censés faire.

Au nom de tous les anciens combattants qui ont servi notre pays, je vais me répéter, mais nous leur devons une fière chandelle, et je vais le répéter tant que je porterai cet uniforme.

M. Bob Zimmer: Tout à fait.

Monsieur Robinson.

M. David Robinson: Au sujet des commentaires du président national, j'aimerais simplement dire que nous sommes tout à fait d'accord avec son point de vue; tout ce que nous faisons est dans le

but d'améliorer nos services offerts aux clients et aux anciens combattants. Il ne s'agit pas d'une initiative budgétaire. Il s'agit plutôt d'améliorer la prestation de nos services.

Nous vivons dans un monde très complexe et rempli de défis. Malheureusement, le nombre de clients diminue. Nous n'avons donc plus besoin de l'infrastructure que nous avions par le passé au ministère pour servir nos clients. D'un autre côté, les cas sont de plus en plus complexes, et nous devons essayer d'accomplir un travail à valeur supérieure pour offrir un meilleur soutien aux clients avec des cas plus complexes. De plus, il faut faire en sorte que les gens arrêtent de déplacer du papier et vraiment mettre l'accent sur la prestation des services aux anciens combattants et à leur famille.

M. Bob Zimmer: Merci.

Maureen.

Mme Maureen Sinnott: Je ne peux pas commenter toute réduction ou...

M. Bob Zimmer: Pour la gouverne des personnes ici présentes, c'était 11 p. 100, ce qui est énorme.

Pour revenir à ce que je disais, ce n'est pas pour analyser les propos de tel et tel autre; c'est davantage pour montrer tout le chemin que nous avons parcouru jusqu'ici.

Cela se rapporte un peu à ce que vous disiez. Au bout du compte, nous nous soucions du sort des anciens combattants. Je cherche à démontrer que nous nous préoccupons d'eux et que nous joignons le geste à la parole. J'ai tenu ces propos pour cette raison.

Pour passer à une autre question, j'aimerais savoir ce que vous pensez de la simplification de tout le processus — en examinant la situation dans son ensemble, en abordant le sujet de façon globale, j'imagine.

Certains se sont déjà prononcés sur le sujet, mais je suis plus curieux d'entendre ce que vous pensez de la simplification, messieurs Moore et White, et de savoir comment cela se passe. Vous en avez parlé un peu, mais pouvez-vous fournir plus d'explications?

M. Brad White: La simplification telle qu'elle est définie et qui a cours en ce moment dans le cadre du processus de transformation va de l'avant. Il ne faut pas oublier que nous avons toujours la Loi sur les pensions et, maintenant, la nouvelle Charte des anciens combattants. Ce sont deux mesures législatives très différentes qui visent désormais des groupes de personnes très variés.

Les gestionnaires de cas d'ACC ont du mal à interpréter la Loi sur les pensions et la nouvelle Charte des anciens combattants. Nos agents gèrent les deux pour aider les gens dans leurs démarches. Nous allons maintenant remettre ce type de processus d'information entre les mains d'un représentant de Service Canada. Lorsqu'un ancien combattant appellera à Service Canada et dira, « Que dois-je faire dans cette situation? », les agents de Service Canada auront beaucoup de mal à interpréter des dispositions de la Loi sur les pensions et de la nouvelle Charte des anciens combattants pour l'aider. La question sera naturellement acheminée à un gestionnaire de cas du ministère des Anciens Combattants, qui sera en mesure d'y répondre. Dans les faits, s'il s'agit d'une transformation et d'une simplification, nous devons déployer des efforts supplémentaires pour revenir au processus que nous avions autrefois. Nous allons donc nous heurter à des problèmes.

Une solution unique pour tous ne fonctionnera pas. L'âge et la diversité des gens avec qui nous traitons sont trop variés: nous pouvons avoir affaire à un jeune de 18 ans qui a participé à une ou deux missions en Afghanistan ou à un centenaire qui a fait la Seconde Guerre mondiale. Le processus est complexe du début à la fin.

Même avec les anciens combattants d'aujourd'hui, que l'on peut qualifier de modernes, si l'on veut, on peut avoir affaire à quelqu'un qui éprouve des problèmes et qui couche chez des connaissances. A-t-il accès à Internet? Probablement pas. Alors comment pourra-t-il avoir accès au service?

Il y a toutes sortes de paramètres qui entrent en ligne de compte et sur lesquels nous devons nous pencher. C'est donc là ma question.

•(1640)

Le président: Merci beaucoup, monsieur White. Nous avons légèrement dépassé le temps prévu.

Voilà qui conclut le premier tour de questions. Nous allons maintenant passer au deuxième, où j'allouerai quatre minutes aux intervenants. Nous nous sommes montrés un peu généreux avec le temps imparti parce que nous n'avons qu'un groupe de témoins aujourd'hui. Nous essaierons donc d'être raisonnables.

Je crois savoir, madame Turmel, que vous entamerez la deuxième série de questions.

[Français]

Mme Nycole Turmel (Hull—Aylmer, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais parler un peu du service. Vous avez dit qu'il serait amélioré et qu'on diminuerait la paperasse. J'aimerais aussi parler des 600 guichets de Service Canada au pays auxquels vous avez fait allusion. Vous savez que, bien souvent, les gens viennent nous voir, les députés, parce qu'ils ont frappé à toutes les portes et qu'ils n'ont pas eu de réponse. Nous recevons de plus en plus d'anciens combattants et 90 % des cas qui nous sont soumis sont très complexes.

Je vais vous donner un exemple. Une dame est venue nous voir parce que son père, un ancien combattant, était décédé. Elle avait tenté d'avoir des réponses étant donné qu'on lui avait refusé le remboursement des frais funéraires. Elle est venue nous voir et nous avons tenté de joindre les responsables, mais personne ne nous rappelle. On n'a pas d'information. Que dit-on à cette personne? Que doit-on lui répondre? On est pourtant dans un grand centre, et non dans une région isolée.

[Traduction]

M. David Robison: Je ne sais pas trop si ma question est pertinente à votre cas.

Mme Nycole Turmel: Désolée. Ce n'est pas un cas précis. Les cas dont je vous parle sont tous les mêmes. Ils sont très complexes et nous n'obtenons pas de réponse.

M. David Robison: J'aimerais me renseigner auprès de mon ministère car j'ignore la réponse à la question et il pourrait fort bien y avoir une bonne réponse. Il pourrait fort bien exister un service qui est offert aux députés, mais que je ne connais pas. Sinon, il y a toujours les lignes d'information générale du ministère des Anciens Combattants.

Mais je risque de vouloir retirer mes paroles, car je pense qu'il y a peut-être une réponse que je ne connais pas.

[Français]

Mme Nycole Turmel: Ma prochaine question s'adresse à M. Moore.

On sait qu'il y a eu des compressions. On m'a dit qu'on avait aboli le poste de 250 gestionnaires de cas partout au pays. Ceux-ci offraient un service direct aux anciens combattants et faisaient des visites à domicile. Ils comprenaient très bien leur situation. Ils pouvaient percevoir les changements et aider la famille, qui n'avait pas toujours le temps nécessaire ou la capacité de percevoir ces choses, à composer avec ces changements.

Voyez-vous une différence? L'amélioration annoncée est-elle beaucoup mieux? N'aurait-on pas dû plutôt, en plus d'essayer d'éliminer la paperasse, avoir des centres de service et améliorer le service offert par les gestionnaires de cas en région, principalement quand on connaît les endroits isolés et les droits des anciens combattants?

M. Brad White: Permettez-moi de vous répondre en anglais. Ce sera bien mieux pour moi et pour vous aussi.

[Traduction]

Le vrai problème qui se pose lorsque nous effectuons des compressions comme celles-ci, c'est qu'on nous assure qu'il y aura un autre endroit où les gens pourront adresser leurs questions. Une personne recevra peut-être la formation pour devenir gestionnaire de cas. Cela ne s'est pas encore fait, alors on attend toujours comment cette prestation de services évoluera.

Prenons l'exemple du bureau de Sydney, au Cap-Breton. On nous a annoncé qu'il fermera ses portes en 2014. On nous a dit qu'on offrirait aux employés des postes dans la région de Halifax où ils occuperaient le même type de travail, et nous espérons qu'un plus grand nombre de gestionnaires de cas seront embauchés.

Il faut embaucher davantage de gestionnaires de cas pour pouvoir traiter avec les gens directement. C'est ce que nous souhaitons. On ne l'a pas encore fait et on ne sait toujours pas comment les choses se dérouleront. On attend de voir où ces gens seront transférés, s'ils recevront de nouvelles formations et s'ils serviront de nouveau les anciens combattants.

Nous surveillons nous aussi la situation.

[Français]

Mme Nycole Turmel: Merci.

Sylvain, veux-tu poser une autre question?

Le président: Allez-y, monsieur Chicoine.

M. Sylvain Chicoine: Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser une question à M. Moore.

Dans votre mémoire, à la partie « Réduction de la complexité », vous mentionnez ceci: Nous vous prions d'enlever les obstacles artificiels et de réduire la complexité afin que les vétérans de guerres et leurs conjoints aient accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Pourriez-vous expliquer davantage ce que vous voulez dire par cette affirmation?

• (1645)

[Traduction]

Mme Andrea Siew (directrice, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne): L'un des principaux critères pour avoir accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, c'est de toucher des prestations d'invalidité. L'ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale et son conjoint survivant doivent passer par un énorme processus pour y avoir accès.

On essaie ordinairement d'obtenir une pension pour la perte auditive. Il faut envoyer un formulaire de demande ou se présenter en personne. L'ancien combattant âgé de la Seconde Guerre mondiale se présente et remplit le formulaire de demande, l'envoi au ministère des Anciens Combattants, se soumet à l'audiogramme, etc. Le processus peut être très long, surtout pour certains de nos anciens combattants plus âgés. Nous pouvons alors faire une demande auprès du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour qu'ils aient accès à des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain et à certains programmes de popote roulante afin de leur permettre de conserver leur autonomie.

La Légion estime que le programme devrait être mis à la disposition de tous nos anciens combattants et leurs conjoints, sans qu'ils aient à se heurter aux barrières et aux obstacles du processus d'admissibilité. Le programme vise à leur permettre de rester dans leur foyer. Dans son rapport de 2006, le Conseil consultatif de gérontologie parle de « parole d'honneur », mais le ministère des Anciens Combattants n'a pas tenu cette promesse pour ces anciens combattants plus âgés.

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons largement dépassé le temps imparti à Mme Turmel. Comme j'ai permis ce dépassement, au lieu de quatre minutes, je vais en accorder cinq aux intervenants. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient...?

Nous entendrons maintenant M. Lizon, pour cinq minutes.

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

Tout d'abord, j'aimerais souhaiter la bienvenue aux anciens combattants qui sont présents aujourd'hui. Merci beaucoup encore une fois pour le grand service que vous avez rendu à notre merveilleux pays.

Merci énormément aux témoins de leur présence et du travail qu'ils font pour les anciens combattants.

Avant de poser une question, j'aimerais faire une observation d'ordre général. Nous vivons dans un monde qui évolue rapidement et je crois sincèrement que peu importe ce que nous faisons, nous devons reconnaître que le monde et les façons de communiquer évoluent. Nous devons préparer les gens aux nouveaux moyens de communication. C'est une réalité que nous ne pouvons pas éviter.

Les gens communiquaient autrefois par téléphone. La plupart d'entre nous se rappellent les téléphones à cadran. Je me souviens de son prédécesseur. Il n'y avait qu'une manivelle et, en l'actionnant, on entrait en communication avec l'opérateur, qui transférait l'appel. Certains ne s'en rappelleront probablement pas.

Ce n'était pas tout le monde qui avait le téléphone à la maison. Il fallait alors se rendre soit à la cabine téléphonique, soit au bureau de poste. Je conviens que ce n'est pas tout le monde qui a un ordinateur ou accès à Internet, du moins peut-être pas à la maison. Il y a toutefois bien des endroits où les gens peuvent se servir d'un ordinateur. On aurait pu dire la même chose autrefois: que ce n'est

pas tout le monde qui a un téléphone et qu'il doit y avoir un bureau où l'on peut se rendre à pied pour rencontrer les gens en personne.

J'entends des commentaires négatifs de... des représentants de la Légion, et je sais qu'ils font un travail remarquable avec les anciens combattants. Je travaille et je suis toujours en contact avec les membres de la Légion, à Mississauga et Cooksville. J'entends des remarques plutôt positives sur de nombreuses initiatives qu'elle mène.

Comme mon collègue l'a dit tout à l'heure, il y a toujours place à l'amélioration. Si quelque chose ne fonctionne pas, j'imagine que nous pouvons le changer, l'améliorer ou procéder de façon différente. Mais je pense que nous devrions être flexibles et ouverts d'esprit, si je puis me permettre.

J'aimerais poser une question au sujet des communications proactives avec les anciens combattants. Les communications constituent une fonction fondamentale et importante d'Anciens Combattants Canada. Nous avons parlé du langage clair que nous utilisons dans les lettres qui sont envoyées aux anciens combattants.

Pouvez-vous expliquer comment votre bureau et votre ministère communiquent de façon proactive avec les anciens combattants au sujet des nombreux changements qui sont apportés au ministère?

• (1650)

M. David Robison: J'ai bien peur que ni Maureen ni moi soyons experts des communications externes, mais je pense que je peux dire sans me tromper que nous pourrions faire beaucoup plus pour communiquer comment nous améliorons les services offerts aux anciens combattants. C'est tout ce que je peux vous dire.

Je peux vous dire entre autres que lorsque nous discutons du programme de transformation au ministère des Anciens Combattants, l'un des premiers groupes de personnes avec qui nous communiquons sont nos employés. Je pense que nous devons leur expliquer beaucoup plus efficacement comment le monde du travail va changer pour eux.

Mais monsieur, je ne peux pas vous en dire davantage au sujet des communications externes.

Mme Maureen Sinnott: Je peux ajouter un petit élément d'information.

Pour les clients qui ont un dossier à ACC, qui ont fourni une adresse courriel valide et qui ont dit préféré que nous communiquions avec eux par voie électronique et en ligne, nous leur enverrons des messages comme « Veuillez vérifier votre dossier à ACC » ou « Nous vous avons récemment envoyé un message dont vous devriez prendre connaissance ». De cette façon, ils savent qu'ils reçoivent un message protégé du ministère.

Si une personne souhaite communiquer avec nous par voie électronique, ce qui est un nouveau moyen de communication pour nous, alors nous accédons à sa demande au lieu de lui envoyer des documents par la poste.

M. Wladyslaw Lizon: Avez-vous la moindre idée du pourcentage de personnes qui communiquent avec vous par voie électronique en ce moment?

Mme Maureen Sinnott: La semaine dernière, 2 700 personnes ont communiqué avec nous en ligne via « Mon dossier à ACC » et nous recevons environ 300 questions ou courriels par l'entremise du service protégé de transmission de messages... J'utilise sûrement la mauvaise terminologie, et je ne suis pas un expert technique, mais nous recevons environ 300 messages d'anciens combattants par semaine.

Le président: Merci beaucoup.

Vous avez consacré à cette éloquente introduction trois des cinq minutes qui vous sont allouées. Je tenais simplement à vous le signaler.

Je ne sais pas si M. Chicoine ou si Mme Morin poursuivra...?

Ce sera Mme Morin.

[Français]

Mme Isabelle Morin (Notre-Dame-de-Grâce—Lachine, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais revenir sur ce que Mme Adams a dit plus tôt par rapport aux factures. Je n'ai peut-être pas bien compris. Je ne suis pas membre de ce comité; je remplace un autre député.

Auparavant, les anciens combattants avaient besoin d'une facture pour se faire rembourser leurs déplacements en vue d'avoir accès à un médecin, un psychologue ou un psychiatre. Ce que je comprends, c'est qu'ils n'auront maintenant plus besoin de cette facture. Par exemple, si j'ai déménagé, que j'habite à 300 km du lieu où se trouve mon médecin de famille, que je veux garder ce médecin de famille et que j'ai recours aux services d'Allo Stop pour aller lui rendre visite, est-ce que je peux réclamer une somme comparable au coût d'un billet d'avion?

[Traduction]

Mme Maureen Sinnott: Si je vous ai bien compris, vous avez fait un trajet de trois à cinq kilomètres. Voulez-vous dire entre 300 et 500 kilomètres et savoir si vous pouvez demander qu'on vous rembourse le billet d'avion?

[Français]

Mme Isabelle Morin: Oui.

[Traduction]

Mme Maureen Sinnott: Comme à n'importe quel autre membre de la population, nous vous dirons qu'il serait plus pratique de consulter un médecin dans votre localité plutôt que d'acheter un billet d'avion chaque fois que vous devez voir un médecin.

[Français]

Mme Isabelle Morin: On sait qu'il existe une pénurie de médecins de famille au Québec et que ce ne sont pas tous les gens qui ont un médecin de famille. Si on veut garder le même médecin alors qu'on a déménagé à 300 ou 400 km du bureau de son médecin, on peut se déplacer en voiture. Je peux me déplacer et payer 100 \$ pour mettre de l'essence dans mon véhicule. Cependant, pourrais-je réclamer le montant d'argent du coût d'un billet d'avion, puisque aucune vérification ne sera faite sur les factures?

[Traduction]

M. David Robinson: C'est un exemple très extrême, mais en deux mots, je pense qu'il faudrait examiner les cas individuellement. Il pourrait y avoir des cas où des gens vivent dans une région éloignée et doivent consulter un médecin, mais qu'il n'y a pas de médecin dans la région. C'est la réalité. C'est ce qui se passe ici. Il faudrait examiner cette situation.

C'est toutefois difficile à dire pour les considérations générales.

Mme Maureen Sinnott: Nous avons payé pour que des gens aillent consulter des spécialistes. Nous avons remboursé des billets d'avion et des frais de chambres d'hôtel et payé pour qu'une personne les accompagne, s'ils n'étaient pas en mesure de voyager seuls.

[Français]

Mme Isabelle Morin: Excusez-moi, c'est que je n'ai pas beaucoup de temps à ma disposition. Laissez-moi reformuler ma question.

Quelqu'un pourrait-il se servir de sa voiture et dépenser 100 \$ d'essence, mais réclamer par exemple 1 000 \$, comme s'il avait acheté un billet d'avion? On ne fera pas de vérification. Est-ce exact? Voilà ma question.

• (1655)

[Traduction]

Mme Maureen Sinnott: Nous ne demandons pas aux gens de fournir des reçus lorsqu'ils font une demande de remboursement pour les frais de déplacement à des fins médicales. Toutefois, le programme autorise le ministère à demander des reçus pour les vérifier. Ces demandes seraient faites de façon ponctuelle, si les reçus sont...

Rien n'empêche une personne de produire des reçus pour des déplacements qu'elle n'a pas faits, mais on s'en rendrait compte à la vérification. On s'en apercevrait si votre médecin est à une distance de 10 milles et que vous faites une demande de remboursement pour 1 000 milles.

[Français]

Mme Isabelle Morin: C'est parfait.

J'ai une autre question portant sur ce que M. Lizon mentionnait.

Je suis aussi très contente qu'on puisse naviguer sur Internet. Je suis née avec un ordinateur entre les mains. C'est ma génération. C'est sûr que je trouve cela intéressant. En vous écoutant, j'ai décidé d'aller voir le contenu du site Web et je réalise qu'en arrivant sur la page d'accueil, il y a 50 différentes options à considérer. Je me sens ainsi quand j'appelle chez Sears et qu'on me demande de choisir parmi les 18 prochaines options.

Je me mets à la place d'un ancien combattant âgé de 80 ans qui va sur Internet et qui doit choisir parmi 50 différentes options. Je me demande de quelle façon cela réduit la paperasse et comment c'est plus facile pour l'ancien combattant de choisir parmi ces 50 options. Pourriez-vous m'éclairer à cet égard?

[Traduction]

M. David Robinson: Nous améliorons actuellement toutes nos options de prestation des services. Le service Web devrait être l'une des options auxquelles nous porterons une attention accrue.

Vous utilisez votre téléphone cellulaire. Un grand nombre de nos nouveaux clients appartiennent aux générations X et Y. C'est ainsi qu'ils recevront le service. Ce n'est pas ainsi que je procéderais, mais ils voudront utiliser des dispositifs portables — tablettes électroniques et téléphones — pour obtenir le service.

Au cours des trois prochaines années et demie, nous simplifierons entre autres la façon d'offrir nos services pour qu'ils soient faciles à lire sur un dispositif portable. Nous ne sommes pas encore rendus là, mais nous y arriverons.

Le président: Merci.

Monsieur Harris.

M. Richard Harris: Je comprends que ce travail est en cours. J'ai vu des entreprises du secteur privé passer beaucoup de temps à perfectionner leur site Web avant d'y parvenir. Lorsqu'on s'occupe d'anciens combattants, il vaut mieux chercher à simplifier les choses. Je vous souhaite bonne chance dans votre entreprise.

Je veux revenir sur la question des frais de déplacement. C'est l'un des secteurs qui a beaucoup changé pour ce qui est du délai de traitement. La première partie serait liée au temps qui était requis pour traiter une demande d'indemnité de déplacement avant la mise en oeuvre de l'initiative de réduction de la paperasse. Où en sommes-nous maintenant en ce qui a trait au délai de traitement des demandes d'indemnité de déplacement?

Mme Maureen Sinnott: En ce moment, le traitement d'une demande d'indemnité de déplacement liée à la santé requiert de trois à cinq jours. Si la personne est inscrite au dépôt direct, que visait une initiative antérieure, le chèque ne lui est pas envoyé par la poste. Il est déposé dans son compte bancaire. Donc, le délai est assez court.

M. Richard Harris: Quel était le délai avant que nous procédions à la rationalisation du processus?

Mme Maureen Sinnott: Il y a un an ou deux, le traitement nécessitait de 15 à 30 jours.

M. Richard Harris: Donc, les choses semblent avoir considérablement changé.

Mme Maureen Sinnott: Oui, je dirais que c'est le cas, mais on peut toujours faire mieux. Si l'on pouvait présenter les demandes en ligne et être remboursé par dépôt direct le lendemain, ce serait encore mieux, mais nous n'en sommes pas encore là.

M. Richard Harris: Je pense qu'il est important de pouvoir mesurer certaines parties des services, de comparer les données du passé à celles d'aujourd'hui et de déterminer ainsi l'incidence du processus de rationalisation. Cela s'inscrit dans le cadre de l'initiative en entier, qui vise à réduire la paperasse et à accroître la rapidité et l'efficacité des services offerts aux anciens combattants. Voilà en quoi consiste l'initiative. Elle cherche à faciliter les choses aux anciens combattants qui ont besoin des services. La capacité de mesurer nos progrès est assurément l'un des objectifs que nous devrions nous efforcer d'atteindre.

• (1700)

Le président: Souhaitiez-vous que Mme Robinson réponde à votre question, monsieur Harris?

M. Richard Harris: Oui.

M. David Robinson: Nous disposons assurément de données de base. Malheureusement, je ne les ai pas devant moi.

Il est impossible de savoir si la transformation est réussie, si l'on ignore l'emplacement de notre point de départ et de notre ligne d'arrivée. Les gens sont peut-être frustrés de constater la vitesse à laquelle nous apportons ces changements, mais nous nous efforçons de procéder de manière circonspecte. Nous ne voulons jamais perdre de vue nos normes de service actuelles. Nous ne voulons pas que nos services tombent en dessous de leur niveau actuel. Nous souhaitons uniquement les améliorer.

Donc, avant de prendre chaque nouvelle mesure, nous tentons de nous assurer que nous protégeons la qualité de notre travail actuel. Voilà une analogie que les pilotes du comité devraient comprendre. C'est comme si nous pilotions un Boeing 747 et que nous installions de nouveaux moteurs en cours de vol. C'est en quelque sorte l'impression que nous avons.

M. Richard Harris: Nous avons abordé cette question avec d'autres témoins d'Anciens Combattants Canada. Quels que soient les changements à apporter, la première question que vous devriez vous poser avant d'aller de l'avant — et je suis certain qu'elle doit être affichée sur vos murs — est la suivante: « La mesure est-elle

dans l'intérêt des anciens combattants, autrement dit, des gens qu'on sert? »

Je suis certain que c'est la première chose qui passe par la tête de tous les membres de votre ministère, qui s'efforcent d'offrir les meilleurs services aux anciens combattants. Selon moi, il est important de signaler de nouveau le fait que, parmi toutes les rationalisations budgétaires entreprises par le gouvernement en entier, celle d'Anciens Combattants Canada était la plus modeste. Elle se chiffrait à 1 p. 100 ou moins, et elle était de loin la moins élevée de tous les ministères.

Je pense que c'est bien la preuve que vous vous préoccupez avant tout de faire ce qui est le mieux pour les anciens combattants. Même s'il vous est possible de rationaliser les services et d'économiser de l'argent, vous vous efforcez toujours d'améliorer ceux-ci, quel que soit le type de transformation que vous entreprenez. Donc, je vous félicite à ce sujet.

Le président: Monsieur White.

M. Brad White: Je ne peux pas m'en tirer sans dire quelque chose à cet égard.

Nous parlons d'une institution qui n'a pas changé d'emplacement depuis de nombreuses années, une institution qui fait partie d'une bureaucratie immobiliste, une institution qui était très à l'aise d'exercer ses activités de la façon dont elle l'a toujours fait jusqu'à ce que, soudainement, 158 personnes soient fauchées en Afghanistan et que les gens revenant de là-bas déclarent qu'ils ont besoin de traiter avec le ministère d'une nouvelle façon.

La Légion appuie complètement les buts de la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui vise à aider les gens à se rétablir, au lieu de se contenter simplement de soutenir des blessés. Cependant, si nous n'avions pas fait du bruit et joué nos cartes, le projet de loi C-55 n'aurait jamais été présenté afin d'atténuer la rigidité de la Nouvelle Charte des anciens combattants et d'apporter certains des changements. La charte est censée être un document vivant.

L'examen et la réévaluation des activités d'ACC devraient faire partie du mode de vie normal de l'institution ainsi que de sa routine quotidienne. Cela n'a pas été le cas dans le passé. Par conséquent, lorsqu'on dit que les changements s'en viennent et qu'ils seront institutionnels, il est nécessaire et temps qu'ils arrivent.

Il est merveilleux de pouvoir utiliser la technologie moderne pour mieux exercer ses activités. Oui, nous pouvons faire mieux mais, comme je l'ai dit auparavant, la situation ne se prête pas aux solutions universelles. Nous nous occupons d'un groupe de personnes très diversifié, et nous ne devons pas l'oublier. Nous ne pouvons pas mettre tout le monde dans le même panier. Ce groupe de gens est très vaste et très diversifié.

M. Richard Harris: Eh bien, j'aimerais vous remercier et vous féliciter de votre vision.

Merci.

Le président: D'accord. Nous avons amplement dépassé le temps alloué pour cette période.

Parce que nous avons le temps... et la présidence a toujours le pouvoir discrétionnaire de prolonger une série de questions, mais j'ai toujours demandé conseil aux membres du comité afin de savoir s'ils souhaitaient y mettre un terme ou s'ils désiraient accorder une question supplémentaire à un côté ou à l'autre. Comme par le passé, je consulte les membres du comité pour savoir ce qu'ils en pensent.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer: J'ai une brève question, ou plutôt une observation, à formuler.

Le président: Vous ne voyez pas d'inconvénient à ce qu'une autre question soit posée? D'accord.

Par conséquent, j'accorde une question aux deux côtés.

M. Stoffer posera une question, puis Mme Adams ou qui que ce soit de ce côté interviendra. Ensuite, nous concluons la série de questions.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer: J'ai pensé que, puisqu'Andrea la magnifique était ici, je ferais mieux de lui poser une question.

Tout d'abord, je tiens à remercier la Légion d'avoir coordonné avec d'autres groupes d'anciens combattants la compilation de résolutions et de façons de procéder. La Légion n'est pas la seule à participer à ce mouvement. Vous travaillez avec d'autres organisations d'anciens combattants non pas nécessairement dans le but d'exercer des pressions sur le gouvernement, mais plutôt pour le conseiller en quelque sorte sur certaines des nouvelles façons de procéder.

Andrea, en Nouvelle-Écosse, nous avons perdu Jim MacLeod de la Légion de Waverley, l'un des plus merveilleux officiers d'entraide que j'aie jamais connus. Il se préoccupait des anciens combattants du matin au soir. C'est la seule chose à laquelle il pensait, et il faisait un travail du tonnerre. Lorsqu'il s'est éteint, de nombreux anciens combattants se sont demandé à qui ils s'adresseraient maintenant. Je leur ai dit qu'il y avait toujours ACC et tout le reste, mais ils ressentaient une énorme perte.

Quand ces nouveaux programmes entrent en vigueur, j'aimerais savoir, Andrea, quel genre de formation ACC offre afin de vous aider à comprendre les améliorations ou les changements apportés et à conseiller vos officiers d'entraide des quatre coins du pays sur les mesures qu'ils devraient prendre et la façon dont ils devraient les prendre, lorsque des nouveautés sont introduites.

Pourriez-vous nous expliquer brièvement l'incidence que cela a sur vous et sur vos merveilleux officiers d'entraide partout au pays?

• (1705)

Mme Andrea Siew: Nous offrons un programme de formation très structuré à l'intention de tous nos officiers d'entraide de filiale. Chaque filiale compte un officier d'entraide qui fait fonction d'agent de liaison, en raison de la complexité des questions et des enjeux liés à la protection de la vie privée. Au moins une fois par année, toutes les filiales de chaque province reçoivent une formation, et la fréquence de formation est prescrite par nos règlements. Pour assumer le rôle d'officier d'entraide de filiale, on doit suivre une formation particulière, au cours de laquelle on leur communique toutes les mises à jour et les changements apportés aux politiques et aux procédures d'Anciens Combattant Canada.

Nous travaillons étroitement avec ACC relativement à son programme de transformation. Chaque fois que les employés d'ACC mettent en oeuvre ou à l'essai de nouvelles politiques ou de nouveaux processus, ils nous consultent pour s'assurer que ceux-ci répondront à nos besoins ainsi qu'à ceux de tous nos anciens combattants. L'information est transmise par la suite à tous nos officiers d'entraide de filiale.

Ensuite, nous passons à nos officiers d'entraide de direction qui sont formés par des professionnels et qui ont fait l'objet d'une enquête de sécurité. Nous organisons des programmes annuels de formation à l'intention de tous ces officiers d'entraide. À titre de

formation initiale, ils ont tous reçu une formation officielle sur le processus de demande de prestations d'invalidité, donnée par ACC, et sur la présentation d'appels, donnée par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). De plus, nous visitons Anciens Combattants Canada tous les deux ans. Nous nous rendons à Charlottetown, et les représentants du ministère viennent nous donner des exposés qui décrivent très précisément leurs processus et tous les changements apportés, ce qui nous permet d'être mieux informés pour servir nos anciens combattants et pour les aider à franchir plus aisément les étapes des processus. Ainsi, lorsque nous recevons un appel de la part d'un ancien combattant, nous comprenons les deux mesures législatives et la complexité du processus.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Adams, veuillez poser votre question.

Mme Eve Adams: Encore une fois, je vous remercie d'être venus aujourd'hui.

Je pense que M. Harris l'a bien dit, en ce sens que tout changement présenté... Je sais que le ministre Blaney l'examine et demande ce que nous pouvons faire pour mieux servir nos anciens combattants, qui ont mis leur vie en péril au nom de notre nation. Je sais que ce désir est ressenti très profondément par tous les membres du personnel d'Anciens Combattant Canada. J'ai visité bon nombre des bureaux du ministère, et j'ai constaté que ses employés étaient des défenseurs passionnés des droits de nos anciens combattants.

J'aimerais parler très brièvement de l'initiative sur le langage clair, qui a été mentionnée précédemment, et la relier aux demandes de prestations d'invalidité. Non seulement on examine ces demandes et fournit une réponse plus rapidement mais, si la réponse s'avère négative, l'ancien combattant reçoit du ministère une lettre qui emploie un langage très clair et qui précise exactement les renseignements manquants. Ainsi, l'ancien combattant peut s'employer à obtenir ceux-ci, s'il croit que la décision est erronée.

Pourriez-vous nous fournir plus de renseignements sur l'initiative sur le langage clair?

Mme Maureen Sinnott: À l'heure actuelle, nous mettons en oeuvre une initiative dans le cadre de laquelle nous examinons, entre autres, toutes les communications, toutes les lettres et tous les documents ayant trait aux décisions que nous utilisons pour communiquer avec les anciens combattants, afin de nous assurer qu'ils sont clairs, concis et faciles à lire et à comprendre. Ainsi, nous saurons que nous n'employons pas — pardonnez-moi de le dire — un jargon bureaucratique dans les lettres que nous adressons à un ancien combattant, qui a vraiment besoin de comprendre la décision et de connaître les renseignements supplémentaires qu'il doit fournir ainsi que les mesures qu'il doit prendre si la décision est négative.

Mme Eve Adams: Les communications sont claires et simples, et les anciens combattants comprennent en quoi consistent les renseignements manquants, qu'ils peuvent ensuite vous fournir.

Mme Maureen Sinnott: Ensuite, ils peuvent communiquer avec le ministère, au besoin. C'est une initiative que nous mettons en oeuvre en ce moment. Nous examinons continuellement l'ensemble de nos lettres et de nos communications afin de nous assurer qu'elles sont simples et claires.

Le président: Monsieur Robinson, allez-y.

M. David Robinson: Je vais peut-être simplement m'appuyer sur les propos de Maureen.

Nous n'améliorons pas uniquement les produits de communication destinés aux anciens combattants et à leur famille. Nous prenons du recul et améliorons la formulation de nos politiques de manière à ce que nos employés comprennent mieux leurs obligations à l'égard de la prestation de services destinés aux anciens combattants et à leur famille. Nous faisons donc le ménage dans ces documents, et nous les mettons à la disposition de nos propres employés.

Je tiens à vous remercier d'avoir remarqué le dévouement des employés d'Anciens Combattants Canada, parce que c'est aussi l'expérience que j'ai eue. Au cours de mes voyages au Canada, nos employés nous ont expliqué qu'ils n'exerçaient pas simplement leurs fonctions parce que c'était leur boulot; ils ont foi en notre mission.

Je vous remercie donc de l'avoir remarqué.

• (1710)

Le président: Merci beaucoup.

Des voix : Bravo!

Le président: Il reste une minute. Avant de vous excuser, je tiens à faire valoir quelques arguments. Les anciens présidents avaient l'habitude de le faire, mais notre comité est toujours à court de temps.

Premièrement, je tiens à manifester mon admiration à l'égard de deux choses: premièrement, les changements qui sont en cours et, deuxièmement, comme Brad White le sait, la Légion qui se tient au courant et qui joue un rôle de défenseur et de fournisseur.

Je sais que Brad a participé à l'élaboration de votre exposé.

Non? J'en suis étonné.

Néanmoins, je tiens à dire ce qui suit. M. Moore a fait allusion au comité. Comme vous en êtes bien conscients, un grand nombre de changements sont apportés en raison des études en comité. Le comité est à l'origine de nombreux avancements.

Donc, pour le compte rendu et au nom de tous les membres du comité, je tiens à ce que tous comprennent que tous les membres du comité sont, à mon sens, dévoués tant aux anciens combattants qu'aux changements qui s'imposent. Je pense qu'il sera toujours nécessaire d'apporter des changements. Par conséquent, l'idée de maintenir un dialogue actif et ouvert est excellente, à mon avis. Mais je pense que nous reconnaissons également que bon nombre de gens s'efforcent d'améliorer la vie de nos anciens combattants, et nous continuerons de le reconnaître.

Des voix: Bravo!

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons suspendre nos travaux pendant quelques minutes, puis nous les reprendrons à huis clos pour régler rapidement quelques questions.

Merci beaucoup.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

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

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

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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