



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 046



1<sup>re</sup> SESSION



41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 17 octobre 2012**

**Président**

**M. Greg Kerr**



## Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 17 octobre 2012

• (1535)

[Traduction]

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

Mes amis, pendant que vous vous préparez, je voudrais mentionner avant d'entendre nos témoins que nous avons un invité spécial qui vient d'arriver, M. Lloyd Swick. Je vais lui permettre de prendre quelques minutes pour vous expliquer ce qu'il fait. Il a très clairement précisé qu'il n'est pas autorisé à faire du lobbying. Il veut simplement nous mettre au courant du très important travail qu'il fait au nom des animaux qui ont participé à des guerres ou à des activités militaires.

À vous, monsieur.

**M. Lloyd Swick (représentant, Projet de dédicace aux animaux en temps de guerre):** Merci, monsieur Kerr. Je voudrais également remercier les membres du comité.

Je m'appelle Lloyd Swick. Depuis trois ans, je fais des efforts, avec un petit comité, pour élever un monument dans le parc de la Confédération à la mémoire des animaux qui ont servi dans nos forces et dans les forces alliées en temps de guerre. C'est un sujet que nous devons aborder. Beaucoup d'autres pays, comme la Grande-Bretagne, la Belgique, l'Australie et la Nouvelle-Zélande, ont cru nécessaire de le faire. Nous avons été un peu négligents à cet égard.

Il y a trois ans, Peter Stoffer et moi nous sommes adressés à la Commission de la capitale nationale pour proposer d'élever un tel monument. Mme Lemay était la première dirigeante de la commission. Elle a appuyé le projet pourvu qu'il présente un aspect d'intérêt national pour notre capitale.

Le fait que nous dévoilerons le monument le 3 novembre à 10 h 30 au parc de la Confédération montre que nous avons satisfait à ce critère. C'est une histoire qui mérite d'être racontée. Je crois que la meilleure façon de le faire est de vous parler de la bataille de Passchendaele. Y en a-t-il parmi vous qui connaissent l'histoire de Passchendaele?

**Une voix:** Nous la connaissons.

**M. Lloyd Swick:** Oui, vous êtes membres du Comité des anciens combattants. Vous savez donc que le maréchal Haig, commandant en chef des forces britanniques, avait dit à notre général Currie: « Je veux que vous preniez Passchendaele. » C'était un lieu d'une grande importance stratégique parce qu'il était possible d'y bloquer la voie de la côte belge où nous pouvions utiliser des navires de ravitaillement. Currie a regardé le terrain...

Il ne faut pas perdre de vue que la Première Guerre mondiale s'était vite transformée en impasse. Les canons tiraient de part et d'autre. Les obus faisaient des trous dans le sol, brisant les canalisations des égouts. Par conséquent, les combattants de la Première Guerre mondiale ont passé leur temps dans la boue et les excréments. Currie a donc regardé le terrain criblé de grands cratères

dans lesquels hommes et chevaux pouvaient simplement disparaître. Il a répondu à son commandant qu'il pouvait le faire avec son corps d'armée, mais que le prix à payer serait terrible. Le maréchal Haig ayant rejeté son objection, il est allé de l'avant.

Voilà où je veux en venir. Le général Currie a avancé sur Passchendaele à la tête de 20 000 hommes tandis que les obus...

Y en a-t-il parmi vous qui ont fait la guerre? Vous savez en quoi consistent les barrages d'artillerie qui sont déclenchés avant l'arrivée de l'infanterie pour affaiblir les défenses ennemies.

Ils ont réussi. Ils ont capturé Passchendaele et ont tenu là pendant cinq jours en attendant l'arrivée des renforts. Ils ont alors découvert à quel point le général Currie avait eu raison en parlant du terrible prix à payer. Sur 20 000 hommes, il n'y a eu que 4 000 survivants.

Tout cela pour vous dire que 90 p. 100 des munitions utilisées pour le barrage d'artillerie destiné à affaiblir les défenses ennemies ont été apportées au front à dos de mule. Sans ce barrage, y aurait-il eu des survivants?

Je vous raconte cette histoire parce que je crois qu'il est grand temps que nous ayons un monument à la mémoire des animaux qui ont servi dans nos forces en temps de guerre. Je vous ai parlé d'un cas typique où nos pertes auraient été beaucoup plus élevées. En fait, c'est le maréchal Haig qui a dit qu'en l'absence de nos chevaux, de nos animaux, nous n'aurions pas remporté la victoire. Si cela avait été le cas, nous ne serions pas ici aujourd'hui et je ne serais pas en train de m'adresser à vous.

Je sais que je ne peux pas évoquer la question de l'argent. Mon projet coûtera 160 000 \$, et il me manque 18 000 \$. Vous avez peut-être reçu ces petites cartes en plastique.

Si vous allez sur notre site Web, [aiwdedication.ca](http://aiwdedication.ca), vous y trouverez tous les détails de notre projet et vous pourrez, si vous le souhaitez, faire un don.

Je crois que j'ai épuisé mes quatre minutes. Je vous remercie de votre attention et vous présente mes meilleurs vœux de succès.

**Des voix:** Bravo!

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

Nous avons ces coordonnées. Je crois que nous pouvons obtenir tous les renseignements nécessaires pour quiconque souhaite en avoir.

Merci, monsieur Stoffer et madame Adams, d'avoir soulevé cette question.

Nous reprenons maintenant les travaux du comité. Comme vous le savez, nous étudions les avantages. Aujourd'hui, nous entendons un exposé sur le navigateur de bénévoles.

Maintenant que j'ai repris le fil de mes idées, je voudrais vous remercier de votre présence au comité aujourd'hui. Je sais que nous avons deux insignes au nom de Sheri et Janice. Si j'ai bien compris, vous prendrez près d'une heure, ou peut-être un peu moins, pour présenter votre exposé. Nous aurons ensuite une période de questions et réponses.

Je vous remercie de votre patience et de votre présence au comité. La parole est à vous.

• (1540)

**Mme Sheri Ostridge (directrice principale, Communications électroniques, Marketing et Transformation, ministère des Anciens Combattants):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de m'avoir invitée ainsi que Janice Burke. Je m'appelle Sheri Ostridge. Je suis la directrice principale, Communications électroniques, Marketing et Transformation, à Anciens Combattants Canada.

Nous sommes vraiment très heureuses d'être ici aujourd'hui. Nous vous parlerons d'un outil en ligne pour les anciens combattants comme M. Swick et d'autres, que le ministre Blaney, le secrétaire parlementaire et l'ombudsman des vétérans ont inauguré lundi dernier.

[Français]

Nous sommes ici aujourd'hui afin de vous présenter un nouvel outil en ligne, le Navigateur de bénéfices. Comme le ministre l'a indiqué lundi, il s'agit d'un outil qui fournit de l'information sur les programmes et les services en fonction de la situation de l'ancien combattant qui l'utilise.

[Traduction]

Le « navigateur de bénéfices » représente une importante amélioration de la façon dont les vétérans pourront accéder à des renseignements concernant les services et avantages offerts par notre ministère.

Monsieur le président, nous avons distribué des exemplaires — j'espère que tout le monde en a — d'une présentation en anglais et en français. J'invite les membres du comité à examiner avec moi la deuxième diapositive.

Je vais vous présenter un bref aperçu pour expliquer en quoi consiste le navigateur. Vous avez la version française à gauche et la version anglaise à droite. Ma collègue, Janice Burke, vous donnera des renseignements sur un nouvel élément important du navigateur de bénéfices. Nos politiques sont maintenant présentées en ligne pour la première fois. C'est une chose dont nous sommes vraiment enchantés. Ensuite, nous passerons à une démonstration du navigateur, qui prendra 10 à 15 minutes.

Nous allons maintenant passer à la diapositive 4. Nous passerons rapidement en revue l'aperçu.

Les améliorations continuent. Je sais que le comité a beaucoup entendu parler des progrès réalisés au ministère pour améliorer les services offerts aux anciens combattants. Nous sommes vraiment très heureux parce que nous croyons que cela fait partie des progrès que notre ministère a faits. Nous nous efforçons d'offrir davantage d'options en ligne pour mieux communiquer, pour présenter les choses en langage clair et pour mettre en oeuvre d'autres initiatives.

Nous rationalisons les processus internes et modernisons nos politiques afin de faciliter les choses aux anciens combattants et de leur éviter les complications et les obstacles bureaucratiques. Nous avons vraiment fait des progrès à cet égard.

La mise au point du navigateur de bénéfices est le fruit d'un vrai travail de partenariat. Un prototype avait été élaboré comme outil interne au Bureau de l'ombudsman. Les membres du personnel de ce bureau avaient besoin d'un accès rapide et central à des renseignements précis d'ACC. Il y avait donc beaucoup de va-et-vient entre nos sites Web. Le navigateur crée un genre de plate-forme qui leur permet de faire leur travail. C'est ainsi qu'a commencé le processus du navigateur de bénéfices.

Nous avons collaboré avec le Bureau de l'ombudsman et avons adopté nous-mêmes son système. Nous avons commencé à l'échelle interne. Après quelques essais pilotes, nous avons repensé l'outil et l'avons produit pour notre propre personnel, dont les besoins sont différents. Par suite des réactions positives qu'a suscitées le navigateur interne, nous lui avons apporté quelques modifications. Nous avons également dû nous adapter aux normes des sites Web du gouvernement du Canada, ce qui nous a permis de le mettre à la disposition du public, des anciens combattants et leurs familles depuis lundi dernier. On peut trouver le navigateur sur le site [veterans.gc.ca](http://veterans.gc.ca).

Nous vous présenterons une démonstration du fonctionnement du navigateur, mais, avant de le faire, je vous prie de regarder les écrans qui se trouvent à l'avant de la salle. Vous verrez que les anciens combattants peuvent, dès la première page, choisir entre deux options. C'est vraiment très visible: sur le navigateur, vous pouvez voir la silhouette d'un soldat avec, au-dessous, les options « En un coup d'oeil » et « En détail ». En cliquant sur « En un coup d'oeil », on peut voir sur une seule page l'ensemble des services et avantages. En cliquant sur « En détail », on trouve une série de questions auxquelles on peut répondre très rapidement. Il est probable qu'en moins de trois minutes, un ancien combattant peut obtenir les renseignements qui le concernent.

À part les programmes et les services, les lois et les règlements, on trouve aussi les politiques. Je vais maintenant céder la parole à ma collègue Janice, qui vous donnera un peu plus de renseignements à ce sujet.

**Mme Janice Burke (directrice principale, Intégration des politiques stratégiques, ministère des Anciens Combattants):** Merci, Sheri.

Nous allons maintenant passer à la diapositive 7.

Bonjour. Je m'appelle Janice Burke. Je suis la directrice de l'Intégration des politiques stratégiques.

Je suis aussi très heureuse d'être ici cet après-midi pour examiner la mise en oeuvre du navigateur de bénéfices et expliquer de quelle façon il fournira aux anciens combattants et à leurs familles des renseignements plus précis et plus actuels sur nos programmes, nos services et nos politiques.

Comme l'a dit Sheri, ayant bien écouté et collaboré étroitement avec les anciens combattants, nous pouvons maintenant présenter cette information à un seul endroit pour que les vétérans et leurs familles puissent accéder à l'information dont ils ont besoin au moment voulu. L'aspect le plus intéressant de ce programme, c'est que certains renseignements, comme les politiques régissant les programmes, sont maintenant disponibles pour la première fois. C'est parce que l'un des engagements que nous avons pris dans le cadre de la transformation était de renouveler et de simplifier toutes les nouvelles politiques et de les rendre accessibles en ligne aux anciens combattants et à leurs familles.

Je suis heureuse d'annoncer que près des deux tiers de nos politiques de programmes sont maintenant accessibles dans le navigateur. Ces politiques concernent les programmes suivants: programme de traitement, réadaptation, services de transition de carrière, soutien du revenu et avantages financiers, par exemple la perte de revenus, l'allocation pour déficience permanente, la prestation de retraite supplémentaire et l'allocation d'ancien combattant.

Le tiers restant de nos politiques est actuellement en révision. Il s'agit notamment des politiques concernant les prestations d'invalidité, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les soins de longue durée.

Je suis heureuse de dire que d'ici le 31 mars 2013, toutes les politiques de programmes d'ACC seront accessibles en ligne à nos anciens combattants et leurs familles.

Les nouvelles politiques sont plus faciles à comprendre. Nous avons utilisé des termes plus simples partout où nous pouvions le faire. De plus, les politiques sont présentées d'une manière plus logique et plus cohérente, avec des hyperliens aux endroits voulus pour donner accès aux documents et aux renseignements connexes.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les anciens combattants et leurs familles peuvent maintenant pour la première fois accéder à ces politiques en ligne. Même s'il est possible de les obtenir autrement sur demande, il est plus facile de les consulter immédiatement à un seul endroit lorsqu'on en a besoin. C'était là tout l'objet de la transformation: rendre les choses plus faciles pour nos anciens combattants et leurs familles et leur assurer un meilleur accès aux services et aux programmes d'Anciens Combattants Canada.

● (1545)

**Mme Sheri Ostridge:** Pour récapituler, je dirais que, parmi les avantages que nous voyons pour les vétérans, ils pourront, comme Janice l'a dit, consulter des politiques qu'ils devaient auparavant demander au ministère et qui ne leur étaient envoyées qu'après un certain temps. Ils peuvent maintenant les consulter immédiatement en ligne, de sorte que s'ils sont en compagnie de personnes pouvant les aider, ils ont la possibilité d'y accéder très rapidement.

Les renseignements que vous allez voir sont présentés d'une manière claire et organisée, qui fait qu'il est très facile pour l'utilisateur de trouver les renseignements recherchés. C'est une expérience interactive. L'utilisateur s'identifie, puis a accès à l'information. En arrière-plan, celle-ci est triée et filtrée de façon à lui permettre d'accéder aux éléments qui comptent le plus pour lui.

Notre site Web reçoit près de 3 000 visites chaque jour. Par conséquent, pour ce qui est d'informer les gens, on peut dire que l'information a déjà beaucoup circulé. C'est un très grand avantage que nous essaierons d'exploiter. L'annonce faite lundi par le ministre, le secrétaire parlementaire et l'ombudsman a marqué le lancement de notre campagne visant à sensibiliser les gens à l'existence du navigateur de bénéficiaires. Nous nous attendons à encore plus de promotion, après la Semaine des anciens combattants, lorsque nous ferons une certaine publicité régionale ciblant les secteurs voisins des bases des Forces canadiennes.

Je tiens à mentionner que nous avons tenu compte de la protection de la vie privée. Je sais que les membres du comité ont entendu parler de notre approche de gestion du projet et des évaluations de la protection des renseignements personnels auxquelles nous avons procédé dans le cadre de notre engagement envers la transformation. Cette protection a été prise en compte au stade de la planification. Vous constaterez que l'un des avantages, c'est qu'à la fin du processus, les utilisateurs peuvent se faire expédier l'information par

courriel, mais que les messages ne seront pas conservés. Une fois le courriel expédié, il ne sera pas stocké. Le processus est donc simple.

Comme je l'ai dit au début, les améliorations sont dans une très grande mesure le résultat de notre collaboration avec le Bureau de l'ombudsman. Nous tenons à souligner que c'est un excellent partenariat et que nous avons été enchantés de travailler aussi étroitement avec le personnel de ce bureau. Je crois que la force de notre navigateur est un peu attribuable à cette collaboration.

Monsieur le président, nous sommes prêtes à présenter la démonstration. Vous pourrez ainsi voir les rouages du système.

**Le président:** Je crois que nous sommes prêts. Allez-y, je vous prie.

**Mme Sheri Ostridge:** J'ai aussi une suggestion à vous présenter. Cela dépend du temps dont le comité dispose, mais s'il y a des membres qui le souhaitent, ils peuvent venir regarder la démonstration sur nos écrans. Si vous pouvez suivre vous-même le cheminement, vous serez en mesure de le montrer à d'autres. Nous en serions très heureux.

Nous allons examiner deux scénarios. Nous commencerons par prendre le cas d'un vétéran de la Seconde Guerre mondiale, que nous appellerons Paul. Paul accède à la page d'accueil du ministère, à [veterans.gc.ca](http://veterans.gc.ca). Comme nous l'avons déjà dit, il aura le choix entre deux options: « En un coup d'oeil », à gauche, et « En détail », à droite.

Nous allons commencer par l'option « En un coup d'oeil ». Si vous avez un dispositif portable, vous pouvez l'utiliser pour avoir accès à toutes les fonctionnalités de notre application. Vous pouvez donc suivre la démonstration là-dessus. Je crois cependant que les communications sans fil ne passent pas ici. Il est donc possible que vous ne puissiez pas le faire.

Tout d'abord, Paul va cliquer sur « En un coup d'oeil » pour atteindre une pleine page de services et avantages actuellement offerts par le ministère. Il y trouvera également des liens extérieurs menant aux Forces canadiennes, au MDN et à d'autres ministères connexes. Il trouvera donc à un seul endroit tout ce qu'offrent notre ministère et les autres ministères affiliés.

Paul est un vétéran de la Seconde Guerre mondiale. Il verra, tout en haut de la page, plusieurs cases donnant accès aux guerres mondiales, aux Forces canadiennes, avec les demandes d'avant ou d'après 2006, ainsi qu'à la GRC. Comme c'est un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale, il fera un double clic sur GM et verra alors, en bleu et en jaune, les listes des services et avantages qui le concernent le plus.

À droite, les liens qui ne sont pas surlignés — par exemple, l'indemnité d'invalidité et les prestations pour les survivants — sont quand même actifs et donnent rapidement accès à des renseignements. Toutefois, ils ne sont pas surlignés parce que nous avons filtré l'information afin de dire à Paul quels sont les liens les plus probables qui l'intéressent.

Je vais par exemple choisir la pension d'invalidité, que Paul voudra peut-être examiner. Il clique donc sur le lien. Sans quitter le site Web, il peut voir les différents éléments d'information liés à la pension d'invalidité, y compris les différents types et les étapes à suivre pour présenter une demande. Il peut accéder à la demande en ligne et se faire aider le long du processus. Je tiens à souligner que cela ne remplace absolument pas le service personnel. Paul a toujours la possibilité d'appeler notre numéro de téléphone 1-800 s'il a des questions à poser. Ce serait un autre moyen d'obtenir des renseignements.

Les vétérans nous ont eux-mêmes dit qu'ils souhaitent être en mesure de trouver plus de renseignements en ligne et de choisir des options « libre-service ». Pour les membres de ce groupe, c'est un outil extraordinaire. D'autres peuvent atteindre un point où ils ont des questions à poser. Ils peuvent alors se rendre dans nos bureaux ou à un centre de Service Canada ou encore nous téléphoner. D'autres vétérans s'arrêteront peut-être à cette étape.

Chaque fois que Paul cliquera sur un lien, une nouvelle fenêtre s'ouvrira, mais il aura toujours la possibilité de revenir à l'option « En un coup d'oeil ».

Nous allons maintenant reprendre à la page d'accueil pour examiner le navigateur de bénéfices. Il faut attendre quelques instants pour le laisser charger.

● (1550)

Dans mon bureau, le navigateur est beaucoup plus rapide qu'ici, mais cela fait partie de ce que nous faisons. Je dois ajouter que tout notre site est conçu en fonction d'ordinateur de différentes générations. Chez moi, à la maison, mon ordinateur a à peu près la même vitesse que celui-ci, contrairement à d'autres qui peuvent être beaucoup plus rapides. Le site reste quand même accessible, mais le temps de chargement peut être un peu plus long.

J'ajouterai qu'en sus de tout cela, nous avons aussi les renseignements traditionnels sur nos services et avantages, que les anciens combattants peuvent consulter dans nos bureaux ou qu'ils peuvent nous demander de leur expédier par la poste. Nous n'avons pas concentré toute l'information en ligne. Nous avons encore de multiples voies d'accès. Les enquêtes sur la satisfaction de notre clientèle ainsi que d'autres sondages nous ont révélé à maintes et maintes reprises que différents publics aiment recevoir l'information de différentes façons. Nous respectons bien sûr toutes ces préférences.

Voyons maintenant le navigateur de bénéfices.

Les gens viennent ici pour examiner les avantages auxquels ils ont accès. Je vais prendre l'exemple de Charlotte, qui a récemment été libérée par les Forces canadiennes. Elle ira donc cliquer sur la case « Je suis un membre ou un vétéran de la Force régulière ». Avant de la faire nous-mêmes, nous jetterons d'abord un coup d'oeil rapide sur les autres options.

Il y a différents groupes: les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants alliés, les membres ou les vétérans de la GRC, les membres ou les vétérans de la Force de réserve, les vétérans de la guerre de Corée, les vétérans alliés de la guerre de Corée et les membres de la famille ou les survivants.

Bien sûr, ces différentes cases représentent les groupes que nous desservons, mais elles se fondent aussi sur les renseignements que nous tenons de notre centre d'appel et de notre personnel de première ligne, qui connaît le mieux nos vétérans et leur façon de se voir eux-mêmes. Par exemple, on peut être à la fois membre des Forces canadiennes et de la Force de réserve. On aurait donc un choix à faire, mais la destination reste la même. Il est donc important de savoir comment les vétérans se voient eux-mêmes lorsqu'ils arrivent sur le site.

Nous allons maintenant cliquer sur « Je suis un membre ou un vétéran de la Force régulière ». Charlotte cherche des renseignements. Elle verra un menu déroulant qui offre un choix: Est-elle un membre actif ou a-t-elle été libérée? Dans ce cas, elle choisira « et j'ai été libéré(e) », puis cliquera sur « Suivant ».

Une fois de plus, elle aura à répondre à quelques questions rapides: A-t-elle une blessure ou un autre mal attribuable au service?

A-t-elle été libérée pour des raisons médicales? A-t-elle des problèmes de santé?

Dans ce cas, Charlotte choisira l'option « et j'ai été libéré(e) pour des raisons médicales, il y a moins de 120 jours », puis cliquera sur « Suivant ».

Vous pouvez voir qu'elle a déjà eu un aperçu des différents programmes, comme l'entrevue de transition, les prestations d'invalidité, la réadaptation ou le soutien financier, qui peuvent s'appliquer à son cas.

J'insiste sur le fait que le navigateur n'est pas un outil de prise de décision. C'est un simple outil d'information. Charlotte peut naviguer entre les différents écrans, et les liens « En savoir plus... » peuvent la renseigner davantage sur des sujets particuliers.

● (1555)

[Français]

**Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD):** Peut-on voir combien il y a de renseignements supplémentaires? Si on clique sur « En savoir plus », peut-on voir la quantité de renseignements supplémentaires qu'il y a? Est-il possible de le faire présentement?

**Mme Sheri Ostridge:** Voulez-vous dire maintenant?

**Mme Manon Perreault:** Oui.

**Mme Sheri Ostridge:** Ah oui.

**Mme Manon Perreault:** Merci.

**Mme Sheri Ostridge:** Je vous en prie.

[Traduction]

Je vais aller au bas de la section Réadaptation pour cliquer sur le lien « En savoir plus... ». Nous verrons bien.

Nous arrivons aux sections « Qu'est-ce que le Programme de réadaptation? », « Suis-je admissible? » ainsi qu'à des points importants que le client ou le client potentiel devrait connaître.

Vous constaterez aussi qu'il y a toujours un lien « Obtenir de l'aide ». Ainsi, si un client arrive à un point où il ne sait plus comment continuer, il peut cliquer sur ce lien ou encore nous contacter par téléphone ou par courriel.

Excusez-moi. Souhaitez-vous que j'aille un peu moins vite?

**M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD):** Je voulais juste lire le paragraphe qui se trouve sur votre écran.

Je vous remercie.

**Mme Sheri Ostridge:** Nous allons maintenant remonter. Je voudrais reculer d'une page pour vous montrer, sur l'écran « Aperçu » qu'il y a au sommet une case « Information connexe ». En cliquant dessus, on arrive à une page qui présente plus de détails sur les avantages médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les soins de longue durée.

Vous pouvez voir qu'il y a toute une masse d'information. Nous essayons de présenter un résumé, après quoi l'utilisateur peut obtenir davantage de renseignements s'il le souhaite.

Revenons encore au sommet. C'est un nouvel élément dans lequel nous ajoutons les politiques, comme Janice l'a mentionné. Il y a aussi les lois et règlements, que Charlotte peut consulter, mais que nous n'examinerons pas pour le moment.

Je vais de nouveau céder la parole à Janice pour qu'elle nous parle de cet aspect du site.

**Mme Janice Burke:** Oui, je peux vous donner un exemple.

Supposons que Charlotte a des problèmes aux jambes, peut-être parce qu'elle a été blessée à la jambe droite. Elle souhaite trouver des renseignements sur les avantages médicaux offerts par Anciens Combattants Canada. Elle n'a qu'à cliquer sur « Avantages médicaux ». Elle veut connaître les politiques applicables et les examiner à loisir chez elle. Elle clique sur « Soins médicaux » et accède ainsi à la politique applicable.

Il s'agit par exemple de la politique sur les « Aides à la vie quotidienne » qui la renseignera sur ce que le ministère peut lui fournir pour l'aider à se déplacer: canes, bâtons, etc. Elle peut consulter la politique en cliquant sur la rubrique « Aides à la vie quotidienne ».

La fenêtre qui s'ouvre révèle une politique très simple présentant un objectif et des critères d'admissibilité et expliquant en termes clairs les facteurs considérés pour déterminer l'admissibilité aux aides à la vie quotidienne.

Elle peut ainsi obtenir suffisamment de renseignements pour consulter, si elle le souhaite, un gestionnaire de cas et son médecin, puis Anciens Combattants Canada afin de faire approuver les aides qu'elle souhaite obtenir.

À vous, Sheri.

• (1600)

**Mme Sheri Ostridge:** Comme vous pouvez le voir, c'est simple et facile à trouver. L'accès à l'information est beaucoup plus facile qu'il ne l'a jamais été auparavant. Nous espérons que cela réduira le temps que les anciens combattants mettent à trouver les renseignements dont ils ont besoin. Pour reprendre le cas mentionné par Janice, Charlotte pourra aller voir un gestionnaire de cas pour lui poser des questions très précises parce qu'elle a eu elle-même accès aux renseignements. Cela fait partie de la recherche que les gens pourront faire.

Nous voudrions peut-être examiner la section « Lois et règlements », simplement pour avoir une idée de ce qu'on peut y trouver. Tout cela est également accessible sur le site. Les liens donnent accès à différents sites, dont celui de Justice Canada. Les lois et règlements sont présentés à l'appui des politiques. C'est encore un nouvel élément ajouté au navigateur.

L'un des avantages du système, c'est qu'au bout du compte, Charlotte pourra expédier les résultats qu'elle aura obtenus à sa propre adresse de messagerie. À mesure qu'elle aura trouvé les différents éléments des services et avantages dont elle peut se prévaloir, elle pourra se les envoyer elle-même par courriel.

Je ne sais pas, monsieur le président, si vous-même ou un autre membre du comité souhaiteriez recevoir les renseignements de Charlotte par courriel. Si vous voulez bien nous donner votre adresse, vous recevrez ces renseignements sous peu.

**M. Bob Zimmer (Prince George—Peace River, PCC):** Êtes-vous prête?

**Mme Sheri Ostridge:** Nous pouvons le faire tout de suite.

**M. Bob Zimmer:** N'importe qui peut avoir mon adresse électronique. Apparemment, il n'y a pas de problème.

C'est bob.zimmer.p9@parl.gc.ca. C'est le mieux que je puisse faire.

**M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC):** Est-ce que sa femme est au courant pour Charlotte?

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Sheri Ostridge:** Nous supposons pour le moment que Bob et Charlotte sont la même personne pour que Bob puisse voir

ses renseignements. L'utilisateur reçoit une confirmation de l'envoi du message. Comme je l'ai dit plus tôt, le courriel n'est pas conservé. Voilà, c'est parti. L'utilisateur peut imprimer les renseignements, puis les lire au moment qui lui convient.

Les hyperliens restent actifs dans le courriel.

Monsieur Zimmer, vous verrez peut-être quand vous recevrez le message que les liens sont effectivement actifs. Ainsi, si Charlotte souhaite avoir plus de renseignements sur le programme de réadaptation, elle peut suivre le lien pour retrouver la même information.

Voilà, c'est arrivé. La transmission a pris moins d'une minute. C'est bien.

Monsieur le président, cela vous donne une idée de notre navigateur. J'ai fini. Merci beaucoup.

**Le président:** Merci à vous.

Je vous remercie, Bob. Nous sommes tous d'accord pour éviter de parler de cela à n'importe qui d'autre.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Bob Zimmer:** Je préciserai que j'ai reçu le message aussi bien en français qu'en anglais.

**Le président:** Excellent. Merci beaucoup.

Vous allez maintenant pouvoir répondre à quelques questions du comité. Nous commencerons par M. Stoffer.

• (1605)

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur le président. Je remercie aussi les témoins de leur présence au comité.

Je suis sûr que, pour beaucoup de vétérans qui connaissent bien l'informatique, ce navigateur sera d'une grande utilité. Je m'inquiète cependant pour ceux qui n'ont pas la même facilité ou qui n'ont pas accès à un ordinateur, surtout dans les régions rurales et du Nord qui ne disposent plus de sites du Programme d'accès communautaire. Comment ces gens pourront-ils accéder à ces renseignements?

Je voudrais examiner quelques scénarios possibles.

Sous la rubrique des soins de longue durée, j'aimerais vérifier la terminologie. Vous parlez d'un vétéran des Forces canadiennes qui a une blessure ou un autre mal attribuable au service et qui a été libéré il y a moins de 120 jours.

Tout d'abord, si ce vétéran a manqué ce délai de 120 jours, que se passe-t-il? S'il est en état de stress post-traumatique, il peut facilement avoir manqué le délai. Vous dites ensuite que c'est une personne qui a une blessure ou un autre mal attribuable au service. En général, cela fait l'objet d'une décision des responsables à laquelle la personne elle-même ne participe pas ordinairement. La personne peut supposer être atteinte d'un mal attribuable au service... Mais ce n'est pas un instrument de décision, c'est simplement une trousse d'information.

Ensuite, au sujet des soins de longue durée, vous dites que si un vétéran en a besoin, il doit s'adresser en premier au service provincial d'admission à des soins de longue durée. J'aimerais comprendre pourquoi il en est ainsi. Vous dites que le vétéran doit ensuite s'adresser à Anciens Combattants Canada. Toutefois, un vétéran qui consulte ce site ne pense pas à la province. Il pense au gouvernement fédéral. Je crois que son premier appel devrait être à AAC. Si le ministère lui dit ensuite de prendre contact avec son représentant provincial ou régional, ce serait beaucoup plus sensé. Lui dire qu'il doit communiquer en premier avec les services provinciaux est plutôt déroutant.

À l'heure actuelle, les soins de longue durée relèvent du gouvernement fédéral dans le cas des vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée qui ont servi outre-mer. Cela changera une fois que les derniers survivants de la guerre de Corée auront disparu parce que les soins relèveront alors des provinces. J'aimerais savoir pourquoi le texte a été conçu ainsi et quels services seront à la disposition des vétérans. Je sais que vous avez dit qu'ils peuvent toujours accéder au numéro 1-866.

Il y a beaucoup de Canadiens, surtout parmi les vétérans des Forces canadiennes et de la GRC, qui ne sont pas familiarisés avec la technologie informatique. C'est encore un nouveau domaine pour eux. Cela est particulièrement vrai dans le cas de ceux qui sont en état de stress post-traumatique et qui se font aider par un ami ou un membre de la famille. Est-ce que le ministère organisera des séances d'information et des réunions communautaires pour donner ces renseignements? AAC devrait s'entretenir avec les responsables de la Légion et les représentants des anciens combattants pour leur montrer comment fonctionne ce système.

Je tiens d'ailleurs à vous remercier de votre présence au comité aujourd'hui.

**Mme Janice Burke:** Je vous en prie.

**Mme Sheri Ostridge:** Si vous voulez, Janice, je peux répondre à la première question.

Monsieur Stoffer, vous avez parlé tout à l'heure des vétérans qui vivent dans des régions où il n'y a pas de sites du Programme d'accès communautaire ou qui n'ont pas accès à un ordinateur. Nous avons différentes options. Ce n'est pas notre seul outil de communication. Nous sommes très fiers d'avoir le navigateur, mais il ne répondra pas aux besoins de toute notre clientèle.

Le ministère a depuis des années la réputation de s'adapter aux besoins des anciens combattants. Notre bulletin *Salut!* en est un bon exemple. Nous le produisons en gros caractères parce que nous savons que nos lecteurs sont pour la plupart à un âge où ils en ont besoin. Il nous arrive donc d'anticiper avant qu'on nous le demande. C'est le meilleur scénario. Nous avons des publications que les vétérans aiment bien et que nous avons l'intention de conserver.

Pour faire la promotion d'une chose telle que le navigateur de bénévoles auprès de ceux qui n'ont pas accès, nous aurons recours à nos publications actuelles, comme le bulletin *Salut!*, mais nous avons aussi, comme vous l'avez dit, nos numéros 1-800 que les anciens combattants peuvent utiliser. Ils disent qu'ils n'ont pas accès à un ordinateur, mais ils ont entendu parler du navigateur et veulent que nous leur fassions parvenir une trousse d'information.

Le personnel de notre centre d'appel et de nos bureaux a une bonne formation. Il a accès au navigateur et peut donc s'en servir pour trouver l'information recherchée par le client et la lui expédier par la poste. Ces différentes voies de communication seront maintenues car le navigateur ne conviendra pas à certains anciens combattants.

Nous constatons aussi, sur la base des réactions que nous recueillons, que notre clientèle compte de plus en plus de membres de la famille, qui s'adressent au ministère au nom de l'ancien combattant. Même si celui-ci n'a pas accès à un ordinateur, dans bien des cas, les membres de la famille peuvent en disposer.

Vous avez mentionné les bases des Forces canadiennes. Nous organisons constamment des ateliers dans le cadre du Service de préparation à une seconde carrière. Je crois que notre ancienne collègue Colleen Soltermann a déjà parlé à votre comité de nos activités de rayonnement. Nous allons dans les bases pour tenir des réunions dans les centres de ressources pour les familles des militaires. Nous pouvons alors leur parler aussi bien des nouveaux outils que des outils traditionnels. Ainsi, les vétérans et leurs familles savent qu'ils peuvent choisir le moyen d'information qui leur convient le mieux.

J'espère avoir répondu à votre question.

● (1610)

**Le président:** Merci beaucoup.

J'espère que vous pourrez donner plus de renseignements aux membres néo-démocrates du comité au cours de notre second tour parce que M. Stoffer a mis plus de trois minutes pour poser sa question, ne vous laissant pas beaucoup de temps pour répondre. J'espère qu'il aura l'occasion de poser d'autres questions au prochain tour. Nous voulons évidemment en prendre connaissance.

Allez-y, madame Adams.

**Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC):** Merci beaucoup. Je voudrais aussi remercier les témoins pour leur exposé et leur démonstration.

Après l'annonce faite par le gouvernement, nous avons eu beaucoup de réactions universellement positives.

Pouvez-vous nous présenter un bref résumé des avantages que le nouveau navigateur présente pour les anciens combattants et de ses principales caractéristiques?

**Mme Sheri Ostridge:** Je suis bien d'accord avec vous. Nous avons été enchantés par l'accueil qui a été réservé au navigateur. Même au cours de la cérémonie où le système a été annoncé dans nos locaux d'ACC, il y a des vétérans qui nous ont dit qu'ils aimaient beaucoup le navigateur et adoraient s'en servir. Nous avons également reçu un certain nombre de courriels. Je voudrais donc vous remercier. Nous sommes très fiers du travail de notre personnel et du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, qui nous a permis d'en arriver à ce point.

Pour ce qui est des avantages, j'espère que la démonstration vous a donné une idée de la mesure dans laquelle il est maintenant plus facile et plus rapide pour les anciens combattants d'accéder à une masse d'information. Nous sommes tous conscients du fait que notre société souffre d'une surcharge d'information. Nous avons donc essayé de faire la synthèse d'une énorme quantité de renseignements pour présenter aux vétérans ce qui est important pour eux. Nous leur présentons les choses d'une manière plus simple et plus ciblée.

L'un des grands avantages dont Janice a parlé, c'est l'accès à toute cette information. Ainsi, les activités d'Anciens Combattants Canada sont beaucoup plus accessibles aux intéressés, qui peuvent mieux comprendre comment les décisions sont prises. Je dirais que ce sont là les principaux avantages.

**Mme Eve Adams:** Merci beaucoup.



Pouvez-vous me dire de quelle façon le navigateur complète d'autres initiatives d'Anciens Combattants Canada, et notamment l'initiative de réduction de la paperasse et celle du langage clair?

**Mme Sheri Ostridge:** Le navigateur représente un élément clé des initiatives de réduction de la paperasse et du langage clair, que nous avions lancées il y a quelque temps déjà.

Nous avons consacré du temps à la simplification du langage afin de rendre l'information plus facile à comprendre, qu'il s'agisse de lettres de décision ou du contenu de notre site Web. Cela donne aux vétérans un autre moyen de communiquer avec le ministère et de recevoir l'information dont ils ont besoin.

Nous avons également d'autres services en ligne qui ont été annoncés dans le cadre de l'initiative de réduction de la paperasse, comme *Mon dossier à ACC* et *Mon cahier ACC*, dont le comité a discuté récemment, je crois. Encore une fois, cela donne aux anciens combattants d'autres moyens de se renseigner en mode libre-service. C'est un élément clé de notre initiative de réduction de la paperasse: fournir l'information au moment où le client en a besoin, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les anciens combattants nous ont dit que c'est ce qu'ils souhaitaient. Nous leur avons répondu en lançant les initiatives de réduction de la paperasse et du langage clair.

**Mme Eve Adams:** Je vous remercie.

Pouvez-vous nous dire encore une fois comment vous comptez aider les anciens combattants qui n'ont pas accès à Internet?

**Mme Sheri Ostridge:** Il y a de multiples possibilités pour les anciens combattants qui n'ont pas accès à Internet. Nous pouvons leur faire parvenir l'information comme nous l'avons toujours fait. Nous avons aussi tous les centres de Service Canada, dont le nombre a considérablement augmenté ces derniers mois. Nous avons également donné de la formation à des employés dans nos bureaux pour qu'ils puissent en tout temps répondre aux questions des anciens combattants.

Nous avons donc de multiples voies de communication qui s'ajoutent au site Web.

**Mme Eve Adams:** Je dois dire qu'en parlant à des aînés... Un ancien combattant âgé nous a présenté un exposé au début de notre réunion aujourd'hui. Je dirai qu'il a plus de 70 ans. La première chose dont il nous a parlé, c'est son site Web. Il s'est empressé de nous dire qu'il était possible de faire des dons en ligne.

Je sais que ma mère est très familiarisée avec tout cela: Facebook, téléchargement de photos et ainsi de suite. Je crois que beaucoup plus de membres de la communauté des aînés ne craignent pas d'aller sur Internet.

Bien sûr, les jeunes vétérans demandent ce genre d'accès depuis longtemps. Je tiens donc à vous féliciter ainsi que les membres de votre équipe.

•(1615)

**Mme Sheri Ostridge:** Merci beaucoup.

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

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

Je vais probablement poursuivre dans la même veine que la secrétaire parlementaire pour féliciter Mme Ostridge et Mme Burke. Certains d'entre vous ne le savent peut-être pas, mais Sheri Ostridge dirigeait une délégation qui s'est rendue à Vimy. Elle a passé le week-end de Pâques à Vimy avec un certain nombre de

parlementaires et d'anciens combattants, à l'occasion des cérémonies de commémoration organisées là.

Je vais peut-être l'embarrasser, mais je dois dire que c'est une vraie professionnelle à tous égards. Les contribuables et les anciens combattants canadiens ont de la chance d'avoir à leur service des gens aussi dévoués que Sheri Ostridge. Je l'ai vue à l'oeuvre ce week-end de Pâques parce que j'avais moi aussi l'honneur de faire partie de la délégation.

**Des voix:** Bravo!

**M. Sean Casey:** Maintenant que je vous ai fait rougir, je voudrais vous demander si le navigateur de bénéfices permettra au ministère et au gouvernement du Canada de réaliser des économies.

**Mme Janice Burke:** Je peux essayer de répondre à cette question. Comme l'a dit Sheri, le navigateur de bénéfices a pour objet de renseigner plus rapidement nos anciens combattants. C'est ce qu'ils ont demandé. Ils souhaitaient disposer de plus de renseignements sur nos programmes et services. C'est le véritable objet de ce projet, qui n'a pas du tout pour but de réduire les budgets ou de faire des compressions d'une forme ou d'une autre.

**Mme Sheri Ostridge:** J'ajouterais que nous recherchions davantage l'efficacité en fonction de l'accès des vétérans à l'information, de la facilité de cet accès et de la réduction des tracasseries administratives. L'objectif était beaucoup moins de réduire les ressources. Il s'agissait beaucoup plus d'améliorer la communication.

**M. Sean Casey:** Je comprends, mais vous n'avez pas vraiment répondu à ma question. La réponse est-elle que vous ne le savez pas ou bien que cela n'a pas d'importance?

J'aimerais savoir si votre projet permettra de réaliser des économies. J'ai bien compris que votre objectif n'était pas d'épargner de l'argent, mais le navigateur vous assurera-t-il des économies et n'était-ce pas là le principal but poursuivi?

**Mme Sheri Ostridge:** Nous essayons toujours d'utiliser judicieusement l'argent des contribuables et d'en faire le meilleur usage possible. Je ne saurais pas dire quelles économies sont réalisables à long terme car, encore une fois, le projet ne visait pas à épargner de l'argent.

Il y a le coût des publications et de l'impression. Des économies seraient probablement réalisables dans ce domaine. De toute façon, la demande de publications a baissé, mais nous réagissons aux vœux exprimés par les anciens combattants. Avec le temps, nous réaliserons probablement des économies parce que nous imprimons moins de documents.

Je crois en fait que c'est une bonne utilisation de l'argent des contribuables, mais elle est exclusivement fondée sur les besoins des anciens combattants.

**M. Sean Casey:** Ma question suivante concerne une question qui a déjà été évoquée lorsque nous avons parlé des services offerts aux anciens combattants, non seulement par le navigateur, mais aussi par vos bureaux. Lorsque vous dites que vos bureaux fournissent des services et des renseignements, vous parlez bien des bureaux de district, n'est-ce pas?

**Mme Sheri Ostridge:** Je parle de l'ensemble de nos bureaux. Nous avons des kiosques d'information à nos bureaux ainsi qu'aux bureaux des Forces canadiennes qui sont reliés à nous, qu'il s'agisse des centres de ressources pour les familles des militaires ou des centres intégrés de soutien du personnel. De l'information est offerte à tous les points de service, y compris les centres de Service Canada, qui font partie de notre nouvel ensemble de services.

**M. Sean Casey:** Nous les connaissons bien.

Vous avez mentionné, tant dans vos exposés que dans vos réponses, qu'un tiers de vos politiques étaient en révision. Est-ce bien le cas?

**Mme Janice Burke:** Oui, c'est exact, monsieur Casey.

La majorité de nos politiques sont maintenant accessibles dans le navigateur de bénéfiques. Toutefois, elles n'ont pas toutes été révisées. Nous avons cependant l'intention de rendre disponibles en ligne toutes nos politiques de programmes d'ici la fin mars 2013.

**M. Sean Casey:** La révision dont vous parlez touche-t-elle le fond des politiques ou bien s'agit-il simplement de petites corrections? Est-ce qu'un tiers des politiques du ministère subissent une révision complète?

• (1620)

**Mme Janice Burke:** Non. Nous ne sommes pas encore prêts à les publier parce que nous n'avons pas fini de les réviser et ne les avons pas encore fait approuver. Des modifications de fond ont été apportées aux politiques dans le sens de l'utilisation d'un langage clair et de termes simples et faciles à comprendre. Nous y avons travaillé pendant l'année dernière. Fin mars prochain, toutes les politiques seront accessibles.

S'il y a des membres du comité qui souhaitent voir les politiques qui n'ont pas encore été intégrées dans le navigateur, nous pouvons facilement les mettre à votre disposition.

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

Je vais maintenant donner la parole à notre nouveau membre. Monsieur Hayes, vous avez cinq minutes.

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

Pouvez-vous m'aider? J'ai de la difficulté à saisir le concept de prototype. Comment ce navigateur a-t-il été élaboré et qui a participé au processus? Les anciens combattants ont-ils été consultés? Je lis ici que c'est un outil interne qui est devenu externe. J'aimerais mieux comprendre le processus d'élaboration: qui y a participé, sur quoi ont porté les discussions, combien de temps cela a-t-il pris?

**Mme Sheri Ostridge:** Nous devons le concept original aux membres du personnel du Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui ont créé cet outil pour les employés du bureau. Je ne peux pas vous donner beaucoup de détails à ce sujet puisque je ne fais pas partie de ce bureau, mais, si j'ai bien compris, le premier navigateur était essentiellement fondé sur les questions posées par les anciens combattants et sur l'information dont les employés avaient besoin pour y répondre. Il n'y a pas de doute que les réactions et l'interaction entre les anciens combattants et le bureau de l'ombudsman ont joué un rôle essentiel dans la détermination de l'information qui a été intégrée dans l'outil d'origine. Les réactions des anciens combattants constituaient certainement un élément important, mais je ne connais pas tous les détails parce que je n'étais pas là.

Par la suite, l'outil a été développé et on a proposé au ministère de l'adopter comme source interne de renseignements. Lorsque cela s'est produit, une décision a été prise, et il a été convenu de réaliser un projet pilote dans un petit groupe. Bien entendu, l'effectif du Bureau de l'ombudsman et celui d'Anciens Combattants Canada sont très différents. Nous avons donc commencé par un petit groupe d'employés, au bureau de district de Winnipeg. Nous avons progressivement augmenté la portée de l'outil au cours de l'automne 2001. À la fin de l'année, la plupart des employés d'ACC

avaient accès au navigateur. À ce stade, ce n'était encore qu'un outil interne.

**M. Bryan Hayes:** Avant la mise au point de cet outil, combien de sites Web, combien de formulaires et de documents un ancien combattant devait-il consulter alors qu'il peut tout trouver maintenant sur un seul site? En réalité, c'est un site unique comportant de nombreux liens. Auparavant, il est probable que les anciens combattants devaient consulter chaque site séparément et trouver leur chemin dans chacun. Combien y avait-il auparavant de sites Web et de formulaires?

**Mme Sheri Ostridge:** Notre site Web compte environ 200 000 pages. Cela vous donne une idée de l'étendue de l'information présentée. Beaucoup d'entre vous savent sans doute que les sites ont énormément évolué dans les 5 à 10 dernières années. Lorsqu'Anciens Combattants Canada a établi son premier site dans les années 1990, on n'y trouvait essentiellement que quelques brochures. On avait numérisé quelques documents qu'on avait ensuite affichés sur le Web. Depuis, nous avons incroyablement progressé. Aujourd'hui, l'information est créée d'une manière interactive.

Cela étant dit, une partie de l'information placée sur le Web dans les années 1990 reste encore utile. Il nous fallait donc trouver un moyen de chercher rapidement l'information qui intéresse particulièrement chaque client. Bien entendu, les visiteurs ne viennent pas consulter les 200 000 pages du site. D'ailleurs, beaucoup de ces pages concernent le Mémorial virtuel de guerre du Canada, que nous avons établi pour honorer les Canadiens que nous avons perdus dans les différentes guerres. Les anciens combattants qui se posent des questions sur les services et les avantages du ministère consultent rarement ces pages.

Le navigateur est important parce qu'il guide le client. Je crois qu'il mène à 48 pages de départ. En même temps, la base d'origine est toujours là. Si les anciens combattants ont besoin de l'information, elle est encore disponible.

Comme partout ailleurs dans l'administration fédérale, une partie de notre travail porte sur les normes à respecter sur le Web. Les ministères examinent leurs sites pour s'assurer que le contenu est à jour, qu'il n'y a pas de redondances et de banalités et que l'information présentée est la meilleure dont on dispose. La qualité des renseignements dans les deux langues est pour nous prioritaire.

**M. Bryan Hayes:** J'entends constamment parler de langage clair. J'ai jeté un coup d'œil et, effectivement, il me semble que le langage est clair, mais je ne crois pas que ce soit universel. Vous avez mentionné tout à l'heure que le ministère révisé les politiques pour veiller à ce qu'elles soient formulées dans un langage clair. J'aimerais bien voir un exemple comparatif montrant d'une part un texte qui n'était pas clair et, de l'autre, la nouvelle version en langage clair. J'aimerais comprendre sur quoi les gens butaient dans les anciens textes. Pouvez-vous facilement trouver de tels exemples?

• (1625)

**Mme Janice Burke:** Nous pouvons sûrement vous en trouver.

**M. Bryan Hayes:** Je n'ai pas besoin d'un travail extrêmement poussé. C'est simplement que j'entends souvent parler de langage clair. J'aimerais bien faire une comparaison.

**Mme Janice Burke:** Je peux vous dire, par exemple, que les politiques mentionnaient antérieurement des numéros d'articles et de dispositions sans préciser les avantages en cause. Nous avons beaucoup travaillé pour éviter un langage trop technique dans les politiques. Nous pouvons certainement vous donner des exemples de textes dans lesquels nous avons utilisé un langage clair.

**M. Bryan Hayes:** Ces exemples n'ont pas à être distribués à tous les membres du comité. Je voulais simplement satisfaire une curiosité personnelle.

Je vous remercie. Merci, monsieur le président.

**Le président:** Nous allons maintenant passer à Mme Morin. Vous avez cinq minutes.

[Français]

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

En regardant le site Internet, j'ai eu quelques inquiétudes. Y aura-t-il du clavardage?

**Mme Sheri Ostridge:** Excusez-moi, mais je ne vous entends pas.

[Traduction]

**Mme Isabelle Morin:** Je ne veux pas perdre du temps de parole.

**Le président:** Nous pouvons vous entendre maintenant. Nous allons redémarrer la minuterie. Pouvez-vous reposer votre question, s'il vous plaît?

[Français]

**Mme Isabelle Morin:** Premièrement, y aura-t-il un système de clavardage pour les anciens combattants qui consulteront le site?

[Traduction]

**Mme Sheri Ostridge:** C'est une excellente question et une excellente idée. Nous n'avons pas intégré de clavardage en ligne dans le navigateur. Je dirais en même temps que nous examinons de multiples voies de communication, comme YouTube et Twitter. Je note l'idée du clavardage en ligne. Nous étudions les moyens de développer le système, et c'est une excellente suggestion. Je vous remercie.

[Français]

**Mme Isabelle Morin:** Merci beaucoup.

Vous avez fait l'éloge de la facilité et de la rapidité de votre site Web. Vous avez dit que grâce à votre démonstration, on avait pu constater à quel point c'était facile.

Vous savez, il y a beaucoup d'anciens combattants dans ma circonscription. Mon bureau est tout près de l'hôpital Sainte-Anne. Je suis constamment en contact avec eux. La plupart d'entre eux ne veulent pas communiquer avec mon bureau par courriel. On doit toujours leur donner des rendez-vous. Je crains que certains anciens combattants ne soient pas à l'aise avec le site Web. Présentement, il y a toujours des personnes qui peuvent répondre aux demandes par téléphone, mais dans l'avenir, ces gens seront-ils encore là?

Vous avez aussi mis en opposition le service très rapide du site Internet et le service très lent par ligne téléphonique quand on veut obtenir les documents. Or, je souhaite que les systèmes existants ne disparaissent pas.

Je voudrais aussi souligner que je ne trouve pas qu'il soit très facile de naviguer sur le site Web. En fait, quand on arrive à la page d'accueil, il y a deux options: « Avantages en un coup d'oeil » et « Vos avantages en détail ». Si on clique sur « Avantages en un coup d'oeil », on arrive sur une page où il y a 44 choix: il y a 20 choix sous

la rubrique « Services et avantages », 6 choix sous la rubrique « Lois et règlements », 7 choix sous la rubrique « Programmes et services des FC/MDN », 6 choix sous la rubrique « Autres soutiens » et 5 choix sous la rubrique « Ministères fédéraux reliés ».

Mettons-nous dans la peau d'une personne qui a un problème de santé et qui veut aller consulter votre site Web. Parmi ces 44 choix, 6 sont liés à la santé: « Soins de longue durée », « Avantages médicaux », « Assurance-santé collective », « Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants », « Services de santé » et « Santé mentale ».

Je ne trouve pas que ce soit si simple. Je pense à un ancien combattant qui a des problèmes de santé, qui est stressé, qui est âgé, qui n'a pas nécessairement d'aide et à qui on a dit que c'était très long de communiquer avec le ministère pour obtenir la version papier de certains documents. Il se rend sur le site et il doit choisir une de ces options. Vous venez de nous confirmer qu'il y avait 200 000 pages sur ce site. Je trouve que c'est très difficile. Je me demande en quoi cela pourra servir l'ancien combattant qui a de la difficulté et comment il pourrait être bien servi par le site Web.

[Traduction]

**Mme Janice Burke:** Je vais essayer de vous répondre.

L'idée du navigateur de bénéficiaires est de s'assurer que les anciens combattants et leurs familles, de même que les voisins et les groupes de soutien qui s'intéressent aux services offerts puissent trouver les renseignements voulus. Il n'est pas du tout nécessaire que les anciens combattants ou des membres de leur famille décident des services ou des avantages auxquels ils veulent accéder ou qu'ils veulent demander.

Comme vous l'avez signalé, le site semble complexe, mais c'est parce que nous avons une multitude de programmes et que nous offrons de nombreux soutiens aux anciens combattants. Voilà ce qui rend le système complexe. Si nous n'avions eu que deux ou trois programmes, l'aspect aurait été beaucoup plus simple, mais, compte tenu du nombre de services offerts, c'est une bonne chose que le navigateur ait cet aspect.

D'après ce que nous avons pu voir et constater, les anciens combattants souffrant d'une affection mentale fonctionnent pour la plupart très bien et sont en mesure d'accéder à l'information présentée sur des sites Web et ailleurs. S'ils connaissent une période de crise ou ne se sentent pas bien, c'est ordinairement un membre de la famille qui accède à l'information. C'est vraiment très bien pour les membres de la famille et les membres des groupes de soutien qui souhaitent se renseigner sur les programmes. C'est vraiment...

● (1630)

[Français]

**Mme Isabelle Morin:** Comme il me reste peu de temps, je veux savoir très brièvement quelle garantie nous avons présentement que, dans 10 ans, il y aura encore un service téléphonique destiné aux anciens combattants qui ne veulent pas utiliser le site Web.

[Traduction]

**Mme Janice Burke:** Ce que je peux vous dire, c'est qu'à Anciens Combattants Canada, nous sommes déterminés à répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles, quelle que soit la nature de ces besoins. Que ce soit aujourd'hui, demain ou dans 10 ans, je suis certaine que nous répondrons à ces besoins en recourant aux voies de communication qui existent. Nous ne savons ni quelles technologies il y aura alors ni quels seront les besoins, mais je peux vous assurer que nous serons là pour aider notre clientèle.

**Le président:** Merci beaucoup.

A vous, monsieur Lobb. Vous avez cinq minutes.

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

Je voudrais d'abord poser une question à Mme Ostridge. Vous avez travaillé de concert avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans et, je le suppose, avec la Légion royale canadienne et d'autres groupes. Est-ce bien le cas? Ces groupes ont participé à la définition du problème et à la recherche de la solution du début à la fin, n'est-ce pas?

**Mme Sheri Ostridge:** Oui, mais je tiens à préciser que le processus a commencé sous la direction du Bureau de l'ombudsman, qui a mis au point un outil et l'a proposé au ministère. Je dois reconnaître son leadership à cet égard. Le Bureau de l'ombudsman nous a informés qu'il disposait d'un outil qui pouvait nous être utile et dont le ministère devrait envisager l'adoption. A partir de là, nous avons collaboré pendant des mois. Le système a ensuite été étendu aux agents des services de la Légion royale canadienne.

Toutefois, nous n'avons pas encore fini. Nous n'en sommes qu'à l'étape du lancement du navigateur. Comme dans le cas des autres outils Web, tout dépendra des réactions des utilisateurs, des vétérans et des agents des services. Nous avons l'intention, dans le cadre de notre plan, de procéder à des essais auprès de groupes cibles au cours de l'année civile. Nous avons un processus continu de collecte de réactions destiné à améliorer le système.

Je suis sûre que l'ombudsman aura d'autres recommandations à faire au ministère au sujet des communications. Nous sommes ouverts à ces suggestions car, en fin de compte, cela nous aide à mieux communiquer avec les vétérans.

**M. Ben Lobb:** Si un ancien combattant a un dossier ACC, peut-il, d'après vous, ouvrir ce dossier sur un écran et avoir, sur un autre écran, un document contenant des instructions sur la façon de remplir sa demande?

**Mme Sheri Ostridge:** C'est possible. Je ne peux pas parler au nom d'un ancien combattant donné, mais je sais qu'il y a de nombreuses options. Nous avons été très heureux d'être en mesure d'étendre le système *Mon dossier à ACC*. Nous espérons qu'avec le temps, plus de vétérans s'en serviront. Nous espérons que les deux systèmes pourront fonctionner en tandem. Ce sont des outils complémentaires. J'espère que les réactions des utilisateurs nous permettront de savoir s'ils s'en servent simultanément ou à différents moments.

**M. Ben Lobb:** L'objectif de tout cela est de réduire la paperasse. Vous avez dit dans votre exposé que cela permet un accès simple et rapide à l'information pertinente. Avez-vous fait ou comptez-vous faire des essais pour déterminer dans quelle mesure le nouveau système est plus rapide que l'ancien?

**Mme Sheri Ostridge:** C'est une excellente suggestion, que nous allons inclure dans notre planification. Nous n'avons pas encore élaboré les questions que nous poserons au cours de nos essais auprès des groupes cibles. Je trouve cependant que c'est une excellente suggestion que je vais certainement noter.

**M. Ben Lobb:** Je suis persuadé que le nouveau système sera considérablement plus rapide que tout ce qu'il y avait auparavant. Toutefois, je crois que le comité devrait avoir des exemples montrant, dans une situation donnée, à quel point il est plus rapide pour un utilisateur moyen de trouver l'information dont il a besoin.

**Mme Sheri Ostridge:** Je vous remercie.

**M. Ben Lobb:** Pour revenir à l'observation de Mme Morin concernant le clavardage — je n'essaie pas du tout de défendre un service quelconque du ministère des Anciens Combattants —, je sais qu'ACC a un compte Twitter et un compte Facebook. On peut téléphoner à son représentant personnel ou lui envoyer un courriel. Jusqu'où allons-nous pousser les choses? Il me semble que la mise en place d'un système de clavardage laisserait beaucoup de vétérans plutôt sceptiques. Croyez-vous qu'il puisse y avoir un avantage quelconque à établir un tel système?

S'ils veulent s'ouvrir un compte Twitter ou Facebook, nous pourrions peut-être dire: voilà ce que nous avons fait, c'est excellent; si quelqu'un veut marquer ou joindre quelque chose, il pourrait peut-être le faire pour lui-même ou pour son propre groupe. Les gens peuvent s'entraider. N'est-ce pas logique?

• (1635)

**Mme Sheri Ostridge:** Je reviens à l'argument de Janice au sujet des besoins des vétérans.

Ce qui est important pour le ministère et, en fait pour d'autres ministères, c'est de répondre aux besoins des vétérans. Combien d'outils faut-il avoir pour dire que c'est assez? Nous ne savons même pas si, dans cinq ans, Twitter existera encore. Il est très possible qu'il soit remplacé par un nouveau média. Il faut que nous soyons conscients de l'évolution de nos anciens combattants et de leurs familles et que nous puissions les suivre là où ils iront. Nous savons aussi que les anciens combattants d'aujourd'hui font du clavardage en ligne et ont leurs propres groupes. Notre système ne vise pas à les remplacer. Nous voulons simplement ajouter une autre source d'information.

**M. Ben Lobb:** J'ai une dernière petite question. Est-ce qu'un budget a été attribué à ce projet?

**Mme Sheri Ostridge:** Oui, bien sûr.

**M. Ben Lobb:** Le comité peut-il savoir combien cela a coûté?

**Mme Sheri Ostridge:** Oui. La plus grande partie du coût est attribuable aux heures de travail de notre personnel. Nous n'avons pas fait la répartition de ces heures, ce qui fait que nous n'avons pas de chiffres à cet égard. J'aurais de la difficulté à vous donner des coûts précis.

En ce qui concerne les dépenses engagées pour le développement du système Web, nous avons donné un petit contrat de l'ordre de 25 000 \$ à 30 000 \$. Notre site Web existait déjà. Toutes les pages étaient déjà là. Il s'agissait donc de créer un filtre. C'est un projet vraiment intéressant parce qu'il fallait considérer tout l'ensemble pour être en mesure de faire une bonne table des matières permettant de trouver l'information recherchée.

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

Nous allons maintenant passer à M. Lizon pour une pleine période de cinq minutes.

**M. Wladyslaw Lizon:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence au comité cet après-midi.

Ma première question concerne les séances d'information et les ateliers que vous avez mentionnés. Comptez-vous organiser des séances dans d'autres villes du Canada? Si je souhaite envoyer l'un de mes collaborateurs à une séance d'information ou prendre contact avec une filiale locale de la Légion pour qu'elle envoie un représentant, est-ce que vous organiseriez une réunion?

**Mme Sheri Ostridge:** Oui, absolument. Nous avons un groupe de communication dont l'un des objectifs est de veiller à ce que l'information relative aux avantages et aux services circule. Par conséquent oui, nous le ferions absolument. Cela me ramène aussi à la question de M. Stoffer concernant les régions isolées. Nous avons besoin d'autres champions, comme vous, qui ont des collaborateurs et qui ont eux-mêmes des contacts avec les anciens combattants et peuvent leur parler des outils disponibles. Nous pouvons certainement organiser sur demande des séances d'information.

**M. Wladyslaw Lizon:** Il est important de disposer de l'information. Ainsi, mon bureau et les bureaux des autres députés seront en mesure d'aider les anciens combattants qui appellent. S'ils ne savent pas se servir d'un ordinateur, mais ont des proches qui peuvent le faire, nous aurions la possibilité de leur donner les bonnes instructions.

On a parlé des séances de clavardage. J'ai moi aussi une question sur ce qui va suivre. C'est parce que je m'attendais à ce que votre navigateur soit comparable aux logiciels de préparation des déclarations de revenus. Vous ouvrez le logiciel, vous saisissez vos renseignements, puis vous cliquez sur Terminer. Le logiciel vous présente alors vos options, certains avertissements et quelques rappels au sujet des déductions possibles. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Est-ce quelque chose que vous envisagez, peut-être pas dans l'immédiat, mais pour l'avenir?

**Mme Janice Burke:** À Anciens Combattants Canada, notre devise est d'améliorer sans cesse. Si nous avons la possibilité d'améliorer nos services et nos programmes, y compris nos systèmes en ligne, nous voudrions le faire, bien sûr en consultation avec les intervenants et avec nos anciens combattants, afin de bien connaître leurs besoins.

• (1640)

**M. Wladyslaw Lizon:** Mon collègue Ben Lobb vous a demandé si le navigateur fonctionne parallèlement au système *Mon dossier à ACC*. De quelle façon les deux sont raccordés? Si un ancien combattant veut remplir une demande, par exemple, et ouvrir un compte, peut-il obtenir de l'aide à distance? Comment cela est-il relié au navigateur que vous nous avez présenté?

**Mme Sheri Ostridge:** Je ne suis pas une experte de *Mon dossier à ACC*. Je crois que Mme Sinnott vous a récemment donné des renseignements à ce sujet, mais je peux vous dire que *Mon dossier à ACC* est un système sécurisé dont les renseignements restent confinés afin de protéger la vie privée du client. De ce fait, il n'y a pas d'interconnexion entre les deux systèmes.

Par ailleurs, les renseignements se trouvent sur le site Web. Le navigateur et *Mon dossier à ACC* sont des systèmes complémentaires. Je dis qu'ils sont complémentaires parce qu'ils sont tous deux en ligne et qu'ils sont offerts aux anciens combattants en mode libre-service. Cela fait partie de notre objectif. C'était l'un des buts de la transformation et de la réduction de la paperasse. Nous voulions donner des choix aux vétérans. Bref, les deux systèmes sont complémentaires parce qu'ils sont en ligne. Les anciens combattants nous ont dit qu'ils voulaient davantage d'options en ligne, que ce soit pour répondre à des besoins d'information ou, dans le cas de leur dossier ACC, de leur offrir directement des services et des avantages.

**M. Wladyslaw Lizon:** Je sais que la question a déjà été posée, mais avez-vous des détails sur le trafic du site depuis le lancement du navigateur?

**Mme Sheri Ostridge:** Nous n'en avons pas encore, mais nous en aurons bientôt. Nos analystes travaillent fort, mais nous ne disposons

pas encore des chiffres. Je peux vous les transmettre quand ils seront disponibles.

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

J'ai terminé.

**Le président:** Vous êtes sûr?

**M. Wladyslaw Lizon:** Oui.

**Le président:** Je ne sais pas vraiment quoi faire.

Merci, monsieur Lizon.

Soit dit en passant, s'il va sur votre site et tente de faire sa déclaration de revenus, n'hésitez pas à la rejeter.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Je vous remercie.

Cela met fin au premier tour. Nous allons maintenant entreprendre le second.

Madame Perreault, vous avez quatre minutes.

[Français]

**Mme Manon Perreault:** Bonjour. Je vous remercie d'être parmi nous.

Lorsque je vois des sites comportant autant de texte, je me dis qu'il faut aimer lire. En effet, comme on passe d'un lien à un autre, puis à un autre, on doit beaucoup lire et être très alerte pour garder le fil de toute cette information.

Si quelqu'un a droit à une prestation d'invalidité, il peut aussi avoir droit au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Par contre, si je me fie à votre section « Soins de longue durée », j'en conclus que ça peut retomber sur la même chose. La personne doit avoir son service d'admission à la province et doit retourner à Anciens Combattants, et elle peut aussi avoir droit au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Je me demande, en voyant tout cela, si vous ne craignez pas que vos lignes téléphoniques deviennent surchargées.

[Traduction]

**Mme Janice Burke:** Je vais peut-être commencer à vous répondre, et Sheri prendre la suite.

Les renseignements que vous voyez dans le navigateur sont essentiellement les mêmes que ceux que les employés de nos centres d'appel donnent aux vétérans et à leurs familles au téléphone. Le navigateur a surtout pour objet de présenter ces renseignements par écrit pour que les vétérans puissent les examiner à loisir.

Comme je l'ai déjà dit, nous cherchons sans cesse à améliorer l'information que nous présentons aux vétérans et à leurs familles. Nous voulons nous assurer qu'ils la comprennent. Nous ne voulons pas les surcharger. Comme Sheri l'a dit, nous continuerons donc à examiner l'information pour déterminer, de concert avec nos groupes cibles de vétérans, s'il convient d'en réduire la quantité ou de modifier le contenu.

[Français]

**Mme Manon Perreault:** Je comprends très bien ce que vous dites, mais je trouve que c'est très lourd pour les personnes qui aiment plus ou moins lire. Elles doivent s'asseoir à l'ordinateur et suivre tous les liens, les uns après les autres.

Il s'agit d'une source d'information. Je comprends cela.

Est-il aussi possible de faire une demande? J'aimerais que vous me répondiez très rapidement.

•(1645)

[Traduction]

**Mme Sheri Ostridge:** Je peux répondre à cette question. Il est tout à fait possible de présenter une demande en ligne. Il y a partout un bouton « Contactez-nous ». Si l'utilisateur a une question sur un sujet particulier — même si elle n'a rien à voir avec le contenu de la page qu'il consulte —, il peut nous contacter. Le ministère vérifie les messages reçus. Les responsables y donnent suite immédiatement ou les transmettent aux secteurs compétents du ministère.

Quant au niveau de détail, il y a quelques facteurs à considérer. Aujourd'hui, nous vous avons fait une démonstration assez rapide. Je dirais que, d'une certaine façon, l'environnement était un peu artificiel. Nous vous avons présenté un bref aperçu parce que nous ne voulions pas prendre trop du temps du comité.

La réaction des utilisateurs au navigateur dépendra vraisemblablement, comme vous l'avez dit, de leur degré de connaissance de l'informatique et peut-être de leur état de santé. Encore une fois, nous sommes déterminés à prendre en considération les besoins de nos anciens combattants, et nous sommes parfaitement conscients du fait qu'un seul site Web ne peut pas répondre à toutes les questions. Nous nous sommes engagés à améliorer constamment les choses.

Nous attendrons les réactions des anciens combattants dans les prochains mois et leur demanderons s'ils trouvent que nous leur donnons trop d'information en réponse à leurs questions. Faut-il réduire la quantité d'information? Il suffirait peut-être de présenter de grands titres. Voilà le genre de questions auxquelles nous essaierons de répondre grâce à nos essais auprès des groupes cibles. Nous serons ensuite en mesure d'adapter le système en conséquence. En effet, sans savoir ce que pensent les utilisateurs eux-mêmes...

[Français]

**Mme Manon Perreault:** Des gens qui ont eu accès au site vous ont téléphoné. Est-ce que la majorité d'entre eux ont émis des commentaires positifs? Vous ont-ils dit qu'il était facile de naviguer sur le site? Est-ce que les anciens combattants peuvent y naviguer de façon fluide et s'y retrouver facilement?

[Traduction]

**Mme Sheri Ostridge:** Je ne dispose pas pour le moment de statistiques sur le genre de réactions que nous avons reçues. Je sais, de façon anecdotique, que certains nous ont dit que la navigation était difficile. Cela fait partie des choses que nous avons notées. Nous convenons avec l'ombudsman que c'est une amélioration, mais ce n'est probablement pas ce que nous pouvons faire de mieux. C'est cependant un pas dans la bonne direction.

Je pense que c'est une question de volume. Cela fait partie des questions qu'on se pose en regardant les sites. On pense souvent qu'il vaut mieux en donner davantage. Nous avons estimé qu'il était avantageux de donner aux anciens combattants le plus de renseignements possible sur les avantages dont ils peuvent se prévaloir, mais nous savons maintenant qu'il faut les aider à se retrouver dans cette masse d'information.

Pour répondre à votre question concernant les lignes téléphoniques et la possibilité que nous recevions davantage d'appels à cause du navigateur, je dois vous dire que la consultation des employés de première ligne et du personnel des centres d'appel constitue un important élément de toutes nos initiatives. Nous suivons le volume des appels. Nous n'avons pas prévu une hausse soudaine de ce volume. Nous surveillerons la situation, mais nous avons travaillé

avec nos analystes pour nous assurer que les employés connaissent bien ce nouvel outil et ses avantages.

Quoi qu'il en soit, vous avez bien raison. Il est probable qu'il y aura des questions. C'est l'avantage d'avoir des analystes qui peuvent examiner la situation et en discuter avec les clients. Si un ancien combattant dit qu'il a entendu parler de ce nouvel outil aux nouvelles, mais qu'il n'a pas d'ordinateur, l'analyste peut aller dans le navigateur pour trouver l'information qui intéresse son interlocuteur et la lui faire parvenir par courrier électronique. C'est une possibilité que nous avons.

**Le président:** Merci beaucoup.

À vous, monsieur Zimmer.

**M. Bob Zimmer:** Je remercie les témoins de leur présence au comité. Je voudrais également remercier les anciens combattants présents d'être venus aujourd'hui. Merci de ce que vous faites et de ce que vous avez fait.

J'ai juste un commentaire à formuler. Je crois que c'est un excellent moyen de commencer. Dire que ce site Web vient d'être lancé est un peu inexact. Il existe depuis un certain temps et s'améliore avec le temps.

J'ai quelques observations à présenter au sujet de ce qu'on a dit de la facilité d'emploi du navigateur pour les anciens combattants. Je viens de remarquer certaines choses que je changerais quelque peu si j'étais responsable de ce système. J'ai moi aussi eu des sites Web que j'ai modifiés et améliorés.

J'aimerais avoir des renseignements sur la façon de présenter des commentaires concernant le site. Il y a évidemment le courrier électronique, mais à quelle vitesse pouvez-vous régler les problèmes qui sont signalés? Que prévoyez-vous à cet égard?

**Mme Sheri Ostridge:** J'ai mentionné plus tôt la facilité d'emploi. C'est en fait un effort qui est déployé partout dans l'administration fédérale. La facilité d'emploi est l'un des éléments des normes de publication sur le Web: il faut veiller à ce que les sites fonctionnent et répondent aux besoins des gens qu'ils visent à desservir. C'est très important pour nous.

Pour ce qui est des réactions, il y a l'option du courrier électronique. De toute évidence, c'est le moyen le plus simple pour les gens qui sont déjà en ligne. Le plus souvent, ils auront tendance à envoyer un courriel. Cela étant dit, nous avons aussi la possibilité de recevoir des commentaires sur notre ligne 1-800, qui permet à nos interlocuteurs d'avoir des contacts personnels. À quel rythme nous serons en mesure de mettre à jour le système? Cela dépendra de l'importance des changements ou des commentaires reçus. Dans certains cas, il s'agira de toutes petites adaptations, mais dans d'autres, il faudra sans doute attendre beaucoup plus longtemps. Cela dépend évidemment de la nature de la suggestion faite.

Avez-vous d'autres observations ou questions?

•(1650)

**M. Bob Zimmer:** Je suppose que cela me mène à mon commentaire suivant.

Le site Web n'a été mis en service que le 15 octobre...

**Mme Sheri Ostridge:** Notre site existe depuis des années, mais cette section particulière n'a été annoncée et lancée que le 15 de ce mois.

**M. Bob Zimmer:** Je reconnais volontiers que nous sommes en train de critiquer une chose qui vient tout juste d'être mise en service. Depuis deux jours, n'est-ce pas? Je crois que le changement vise des résultats positifs.

Je ne sais pas lequel de mes collègues en a déjà parlé, mais quelle est la prochaine étape? Quelqu'un a parlé d'une interface pour la déclaration des revenus et l'introduction des données fiscales. Bien sûr, cela susciterait des problèmes de sécurité touchant les renseignements personnels des anciens combattants. C'est très délicat. Nous ne voudrions pas prendre ce risque.

Envisagez-vous déjà les étapes suivantes? Maintenant que vous avez réalisé ce navigateur, je suis sûr que vous avez pensé à autre chose. Qu'est-ce que vous prévoyez pour la suite?

**Mme Sheri Ostridge:** Pour ce qui est des étapes suivantes, nous attachons une grande importance aux essais auprès des groupes cibles, qui doivent nous permettre de faire une évaluation, de connaître les réactions des utilisateurs et de nous familiariser avec leurs habitudes en ligne et leurs besoins. C'est la première chose. Le navigateur a été conçu comme outil d'information. Il est interactif, mais, jusqu'ici, la prestation de services ne fait pas partie de ses objectifs. Ce serait le rôle du système *Mon dossier à l'ACC*.

Je ne peux pas vous parler du développement de ce système, mais pour ce qui est du navigateur, il n'est pas du tout question pour le moment d'en faire un outil de décision. Quelqu'un a parlé de l'aspect humain et de l'avantage des contacts personnels. Le navigateur n'est pas un outil de décision et, comme Janice l'a dit, c'est un processus complexe. Nous avons un nombre considérable de programmes et de services, mais nous ne prévoyons pas du tout, à l'étape suivante, de substituer ce système aux compétences et au bon travail des membres de notre personnel.

**M. Bob Zimmer:** Disons, pour récapituler, que nous sommes constamment à la recherche de moyens d'améliorer les choses. Je dirai simplement que je trouve extraordinaire ce qui a été réalisé, mais cela n'empêche pas de dire qu'il y a toujours mieux. Les avantages de certaines de ces initiatives sont indéniables. Et tout ce qui peut aider les anciens combattants est un élément positif. C'est ce que je pense. Je vous remercie pour tous les renseignements que vous nous avez présentés aujourd'hui.

**Mme Sheri Ostridge:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci, monsieur Zimmer.

C'est maintenant au tour de M. Chisholm. Vous avez quatre minutes.

**M. Robert Chisholm (Dartmouth—Cole Harbour, NPD):** Merci, monsieur le président. J'ai beaucoup apprécié l'information que vous nous avez présentée.

Il n'y a pas de doute que le navigateur mettra de l'information à la disposition de ceux qui peuvent y accéder, ce qui est une bonne chose. Je note que vous avez déjà reconnu qu'il est compliqué de naviguer dans le système. Certaines des préoccupations qui vous ont été transmises concernaient la possibilité pour les gens qui ne peuvent pas accéder à cette information de communiquer avec un être humain. C'est la première chose.

Ensuite, où tout cela nous mène-t-il? Dans d'autres domaines où les Canadiens traitent avec des services gouvernementaux ou doivent accéder à de tels services, que ce soit dans les pêches pour demander ou renouveler un permis ou dans un autre secteur, les gens doivent maintenant faire leurs démarches en ligne. Beaucoup de gens n'ont pas encore accès à un ordinateur ou ne savent pas comment s'en servir. Ensuite, quand ils essaient de communiquer avec un être humain, on leur dit d'aller consulter un site Web. Nous recevons tous les jours des appels à ce sujet à notre bureau de Dartmouth.

Voilà les préoccupations que j'ai. Je crois que c'est inquiétant. Que pouvez-vous dire? Je suis sûr que vous faites de votre mieux dans les

circonstances pour dispenser d'importants services, mais je dois vous faire part de ces craintes au nom des vétérans des Forces canadiennes et de la GRC qui vivent dans ma circonscription et qui peuvent avoir des difficultés pour accéder à l'information et parler à un être humain.

Qu'avez-vous à me dire à ce sujet?

● (1655)

**Mme Janice Burke:** Nous sommes actuellement déterminés à offrir nos services de différentes façons: nous servons les vétérans qui nous appellent au téléphone, qui nous rendent visite dans nos bureaux ou qui nous envoient des courriels ou des lettres. Le navigateur est simplement un autre moyen d'accéder à l'information. Cela étant dit, je répète encore que nous resterons toujours très conscients des besoins de nos vétérans et de leurs familles. À mesure que ces besoins évolueront, nos politiques et nos services pourraient également évoluer, mais ce sera toujours en fonction des besoins que les vétérans nous feront connaître.

Le navigateur de bénéfices est un exemple de ce que nous faisons en réponse aux commentaires des anciens combattants et d'autres intervenants. Ils nous ont dit: « Votre site Web est trop compliqué. Je n'arrive pas à comprendre de quels programmes et avantages je peux me prévaloir. » C'est parce qu'ils devaient auparavant consulter de nombreux endroits différents du site. Depuis cette semaine, ils peuvent aller à un seul endroit pour trouver l'information qui les concerne et examiner les politiques qui régissent les décisions relatives à leur admissibilité.

Tout ce que je peux dire, c'est qu'à Anciens Combattants Canada, nous sommes vraiment déterminés à bien comprendre les besoins et à nous efforcer d'y répondre.

**M. Robert Chisholm:** Je comprends. Mes collaborateurs parlent sur une base quotidienne aux membres de votre personnel ainsi qu'aux employés de l'assurance-emploi et de Service Canada. Je comprends les problèmes que vous avez à régler et j'apprécie le dévouement avec lequel vous vous efforcez de dispenser ces services. Je veux cependant dire, au nom des anciens combattants, qu'il devient pour eux de plus en plus difficile de parler à une personne en chair et en os, d'obtenir une réponse ou d'avoir des conseils.

C'est un outil, mais je crains... Je resterai certainement vigilant pour m'assurer que ce n'est pas la première étape d'un processus par lequel Anciens Combattants Canada essaiera d'orienter les gens dans une direction qui ne leur permettra pas d'obtenir le genre de service qu'ils méritent.

**Mme Janice Burke:** Non. Je devrais peut-être ajouter que nous ne nous sommes pas limités à améliorer la composante en ligne. Nos collègues vous ont parlé précédemment de la réduction de la paperasse. Je crois que nos centres d'appel, par exemple, ont réussi à ramener à deux minutes le temps à attendre pour parler à une personne. Nous faisons donc des progrès dans tous les domaines, et pas seulement la composante en ligne.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je vais maintenant donner la parole à un dernier membre du comité.

À vous, madame Adams.

**Mme Eve Adams:** Je vous remercie.

Je sais que cette question est extérieure à votre domaine et à vos centres d'intérêt, mais vous pourriez peut-être rassurer les membres du comité en confirmant que les anciens combattants continueront à recevoir des visites à domicile et pourront encore aller voir leur agent pour obtenir des renseignements, que le contact humain sera maintenu tel qu'il existe aujourd'hui, que les anciens combattants pourront se rendre dans n'importe quel centre de Service Canada pour obtenir des renseignements et avoir accès à de l'information et que cela augmentera considérablement le nombre de points d'accès auxquels ils peuvent s'adresser.

**Mme Janice Burke:** Oui, c'est tout à fait exact.

Je crois que les visites à domicile sont une caractéristique exclusive d'Anciens Combattants Canada. Nos gestionnaires de cas vont rendre visite aux vétérans et à leurs familles. Ils font des évaluations et travaillent avec leurs clients. Ils fournissent des renseignements face à face. De plus, en ce qui concerne le service personnel, les vétérans pourront maintenant obtenir des renseignements sur les programmes dans plus de 600 sites répartis un peu partout dans le pays.

Par conséquent, pour ce qui est de la diffusion de l'information, nous avons certainement accru la portée de nos communications avec les anciens combattants, y compris ceux des collectivités rurales, par rapport à la situation qui existait il y a deux ans. Nous collaborons davantage avec des organisations communautaires pour diffuser de l'information sur les programmes et les services.

De plus, nous sommes en contact étroit avec les fournisseurs de services et les professionnels de la santé qui s'occupent de nos anciens combattants. Ceux-ci sont de mieux en mieux renseignés sur les avantages et services offerts par Anciens Combattants Canada et peuvent donc donner des renseignements utiles à leurs patients.

• (1700)

**Mme Eve Adams:** Je vous remercie.

L'objet du navigateur est de donner aux anciens combattants le plus de renseignements possible sans qu'ils soient obligés de passer par la section des questions et réponses. Ils peuvent simplement taper un mot-clé, comme « invalidité », dans le champ de recherche — je suis sûre que tout le monde connaît la recherche par mot-clé dans Google — pour obtenir une liste de tous les résultats pertinents. Ils peuvent alors explorer les avantages qui leur sont ouverts. C'est ce que nous avons appris.

Nous examinons aussi le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). D'après les témoignages que nous avons entendus au comité, les anciens combattants les mieux renseignés sur les avantages disponibles sont ceux qui s'en prévalent le plus souvent. J'imagine donc...

Je vais peut-être vous poser la question suivante: Croyez-vous que les anciens combattants réclameront davantage de services maintenant qu'ils peuvent aller en ligne et faire des recherches plus approfondies sur les programmes dont ils peuvent se prévaloir?

**Mme Sheri Ostridge:** C'est certainement une importante partie de notre travail. Notre objectif, même en vertu de la politique de communication du gouvernement, est d'assurer l'accessibilité et la transparence. Si les Canadiens ne sont pas au courant des services offerts, comment peuvent-ils s'en prévaloir?

**Mme Eve Adams:** C'est exactement cela. Il est certain que notre gouvernement conservateur veut s'assurer que les anciens combattants obtiennent tous les services auxquels ils sont admissibles.

Je voudrais aussi vous poser une question rapide au sujet de l'application mobile. Je suis allée en ligne à l'aide de mon BlackBerry pendant que vous parliez. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur les types de services auxquels l'application mobile peut donner accès dans le navigateur de bénéfices?

**Mme Sheri Ostridge:** Absolument.

Cela nous donne une idée de ce que l'avenir nous réserve. Qui aurait pu penser, il y a seulement cinq ou six ans, que nous aurions une application mobile permettant d'accéder à de multiples plates-formes?

Beaucoup des anciens combattants qui font partie de notre clientèle sont assez jeunes pour être très au courant des nouvelles technologies. Nous avons beaucoup parlé aujourd'hui des vétérans qui n'ont pas accès au navigateur, mais il y en a aussi des milliers qui nous disent qu'ils veulent avoir des applications mobiles. Ils nous demandaient déjà le courrier électronique et des choses telles que *Mon dossier à ACC*. C'est notre réponse à leurs vœux.

Quant à l'application mobile et à ce que nous vous avons montré aujourd'hui, toutes les fonctionnalités que vous avez vues sont accessibles sur les téléphones intelligents et sur de multiples plates-formes. Nous sommes vraiment très heureux d'avoir pu réaliser cela. Nous avons également une application mobile pour les commémorations et la Semaine des anciens combattants. C'est un aspect vraiment très intéressant. La demande a été très élevée.

Nous avons également un lien qui permet d'utiliser une application mobile pour trouver l'adresse des bureaux et savoir où auront lieu les cérémonies de la Semaine des anciens combattants. Nous nous servons de la technologie de la géocartographie. À l'aide d'un iPhone ou d'un autre dispositif mobile, les gens n'ont par exemple qu'à taper leur code postal pour trouver le service le plus proche le Jour du souvenir.

Encore une fois, nous essayons de répondre aux besoins des utilisateurs. Nous continuons à diffuser les renseignements non seulement au sujet des services et des avantages, mais aussi en ce qui a trait aux cérémonies commémoratives.

**Le président:** Avez-vous une autre petite question à poser?

**Mme Eve Adams:** Non.

C'est un merveilleux outil d'information qui, je le sais, a été très populaire ces dernières années. Les étudiants y avaient recours pour choisir les cérémonies du Jour du souvenir auxquelles ils pouvaient assister.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Adams.

Cela met fin à ce tour.

Je tiens à remercier Sheri, Janice et les messieurs qui les accompagnent de leur présence au comité aujourd'hui. Nous avons beaucoup appris. Si nous vous transmettons des questions, je sais que vous nous renverrez des réponses. Nous vous en sommes reconnaissants.

C'est tout pour aujourd'hui. Nous allons pouvoir partir plus tôt pour que chacun puisse se détendre un peu avant les votes.

La séance est levée.









**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

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

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

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

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

---

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

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

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

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

---

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

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