



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 070



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 9 mai 2013

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 9 mai 2013

•(0850)

[Traduction]

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

Comme vous le savez, conformément à l'ordre de renvoi, nous réalisons une étude d'analyse comparative sur les services et les avantages offerts aux anciens combattants par le Canada et ses alliés.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins. Je vais vous présenter dans un instant.

Je voulais prévenir le comité que nous avons une lettre du Comité des finances en vue de fournir une réponse concernant le projet de loi d'exécution du budget. Nous avons l'occasion de le faire, et je m'en occuperai à la fin. De plus, nous devons procéder à l'étude article par article d'un projet de loi d'initiative parlementaire et en faire rapport à la Chambre; nous sommes prêts. Nous avons donc deux éléments à l'ordre du jour à la fin.

Je souhaite le bonjour à M. Robert Reynolds qui est directeur du Benefits Assistance Service du Veterans Benefits Administration du département des Anciens Combattants des États-Unis.

Au lieu de dire vos noms de nouveau, vous pouvez vous présenter et faire un bref exposé.

Les membres du comité sont ici; trois partis politiques sont représentés, et nous laisserons les députés vous poser des questions. Veuillez d'abord vous présenter, puis vous pourrez faire votre exposé.

M. Robert Reynolds (directeur, Benefits Assistance Service, Veterans Benefits Administration, United States Department of Veterans Affairs): Je m'appelle Robert Reynolds; je suis directeur du Benefits Assistance Service. Bonjour.

M. Thomas Murphy (directeur, Compensation Service, Veterans Benefits Administration, United States Department of Veterans Affairs): Je m'appelle Tom Murphy. Je suis directeur du Compensation Service du VBA au sein du département des Anciens Combattants des États-Unis.

Le président: Merci.

M. Thomas Murphy: Je n'ai pas préparé d'exposé, mais je crois comprendre que vous voulez que nous vous parlions de notre programme, de ce que nous faisons et de ce que le proche avenir nous réserve cette année ou l'an prochain.

Le président: Oui.

M. Thomas Murphy: Je suis heureusement capable de le faire sans préparation. J'ai passé du temps avec Keith, Colleen et certains membres du personnel d'Anciens Combattants au Canada. J'en ai donc une très bonne compréhension. Nos programmes sont très semblables dans leur fonctionnement, mais nous avons des solutions un peu différentes.

Comme vous le savez très bien, nous versons une compensation en fonction des effets sur la capacité d'une personne de gagner sa vie. Cela comprend un très vaste éventail d'éléments.

Nous vivons dans un environnement de documents papier. Nous avons actuellement environ 830 000 demandes en attente. Nous avons besoin en moyenne d'environ 265 jours pour traiter une demande. Notre secrétaire a établi un objectif pour la fin de notre exercice financier 2015, à savoir le 30 septembre 2015. Nous devons réduire à zéro le nombre de demandes qui ont plus de 125 jours. Nous améliorerons notre qualité que nous évaluons par l'entremise de notre programme de qualité. Nous sommes actuellement à 89 %, et nous visons 98 % d'ici la même date.

Pour y arriver, nous avons déterminé que nous devons adopter une approche à deux volets. Pour améliorer la productivité, nous modifions les processus en place; pour améliorer la qualité, nous nous en remettons énormément à l'automatisation des activités en vue d'éliminer largement les variations dans le processus décisionnel.

Le 28 janvier dernier, nous avons lancé le VBMS, soit le Veterans Benefits Management System. Sa conception a pris deux ou trois années. Ce système prend l'ensemble de notre processus qui fonctionne avec des documents papier et le transforme en un système automatisé pour que tout soit fait par voie électronique. Il met l'accent sur les données plutôt que sur les images. Donc, nous ne faisons pas seulement prendre le formulaire papier et l'examiner comme une image sur un écran; nous extrayons les données du formulaire papier reçu en même temps que nous le numérisons. Nous commençons à traiter la demande dans un environnement numérique.

En fonction du bureau, nous constatons une augmentation de la productivité de l'ordre de 15 à 20 % grâce à ce système de première génération qui a été lancé en janvier dernier. Tous les trois à six mois, il y a une nouvelle version qui ajoute de nouvelles fonctionnalités, et le système s'étend. Nous le mettons en place dans l'ensemble de notre système de traitement.

Nous avons commencé à l'utiliser dans quelques bureaux. Nous avons 56 bureaux un peu partout au pays, de même que deux ou trois bureaux satellites. Nous avons lancé le tout dans deux ou trois bureaux. Nous nous sommes assurés que cela fonctionnait et nous avons étendu le tout. Dans trois semaines, tous les bureaux au pays utiliseront ce nouveau système. Nous avons décidé que le nouveau système traiterait à partir de maintenant les nouvelles demandes, ce qui veut dire que la majorité des 830 000 demandes actuellement dans le système se trouvent dans l'environnement papier et que ces demandes y resteront jusqu'à ce qu'elles soient traitées complètement. Cependant, nous avons décidé qu'à partir de maintenant chaque nouvelle demande sera traitée par voie électronique dans un environnement sans papier. Voilà qui fait le tour de la question du système de traitement.

Permettez-moi de vous donner un aperçu des autres choses que nous faisons. La numérisation des documents papier ne nous donne honnêtement pas grand-chose. C'est très dispendieux; cela prend beaucoup de temps, et cela ne nous permet pas de tirer pleinement profit de l'automatisation. Nous arrivons très rapidement dans l'univers de Rob, où je vais m'arrêter.

Nous étions récemment au Canada au cours de l'hiver en vue de démontrer comment faire une demande en ligne. Cela inclut également un certain téléchargement. Bref, nous avons au départ un système qui nous permet de recueillir les renseignements dans un environnement numérique; les données sont saisies par l'ancien combattant, au lieu que du personnel reçoive les documents papier, les numérise et les traite.

Nous en sommes encore à mesurer l'effet exact de l'initiative. Voici ce que nous savons. Dans le processus que nous utilisons dans l'environnement numérique, nous avons eu seulement quelques demandes qui sont entrées dans le système de cette manière — nous en avons seulement quelques centaines, parce que nous n'avons pas encore lancé le système dans l'ensemble du pays —, et le traitement prend environ de 30 à 45 jours, comparativement à une moyenne de 285 jours dans l'environnement papier dont je vous parlais plus tôt.

Nous pensons avoir en place un système qui révolutionnera vraiment la manière de faire les choses. La question est maintenant de savoir quand et à quelle vitesse nous pourrions le faire à grande échelle.

Sur ce, je crois qu'il serait plus profitable de répondre aux questions des membres du comité, si vous voulez lancer la discussion.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Murphy.

Nous passerons aux questions, puis vous pourrez faire vos commentaires, monsieur Reynolds. Cela vous convient-il? D'accord. Vous êtes tous les deux d'accord.

Nous avons une série de questions de cinq minutes. Nous avons en premier Mme Mathysen du Nouveau Parti démocratique.

● (0855)

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

Merci aux deux témoins de leur présence et de leurs renseignements.

J'ai quelques questions. Premièrement, il y a apparemment eu un vote récemment à la Chambre des représentants au sujet de l'utilisation de chiens d'assistance par des anciens combattants blessés. Étiez-vous au courant? Avez-vous une idée de la manière dont cela pourrait être utilisé pour soutenir les anciens combattants qui ont besoin de ce type d'aide additionnel?

M. Thomas Murphy: Je suis au courant du programme. J'ai été témoin de bon nombre de ses avantages, mais il se trouve principalement dans notre VHA, soit l'organisme du département des Anciens Combattants qui s'occupe des soins de santé.

Voici ce que j'en sais, et c'est principalement lié aux gens qui ont des dommages psychologiques. Le chien permet de réduire le stress et aide la personne à vaquer à ses activités quotidiennes. Le département des Anciens Combattants y participe très étroitement. Nous avons un groupe de recherche qui se charge de jumeler des anciens combattants avec des chiens, et nous constatons qu'il y a de véritables bienfaits.

Si vous voulez en savoir davantage sur cet aspect, je serai ravi de demander à des spécialistes qui s'occupent du programme dans le

département des Anciens Combattants de vous faire parvenir de plus amples renseignements à cet égard. Par contre, c'est en gros tout ce que je sais au sujet du programme.

Mme Irene Mathysen: J'en serais vraiment ravi. Ce serait très gentil de votre part.

Il est évidemment difficile d'avoir suffisamment de chiens en vue d'aider les gens dans la population en général, et je m'intéresse beaucoup à l'utilisation de chiens pour les anciens combattants.

Ensuite, vous avez parlé du nouveau système. Cela semble très prometteur. Avez-vous une idée des coûts globaux de ce nouveau système? Permet-il de réaliser des économies en ce qui a trait aux dépenses, ou cela représentait-il initialement des dépenses considérables? Comment cela fonctionne-t-il?

M. Thomas Murphy: Le nouveau système a nécessité au départ des investissements considérables. Je crois que la conception a nécessité trois ans et beaucoup d'argent et d'énergie. Par exemple, l'équipe qui a travaillé au système au sein du Veterans Benefits Administration comptait à elle seule plus de 200 membres. De plus, il y a une équipe des TI qui s'occupe exclusivement du système, des entrepreneurs commerciaux, ainsi que du soutien de la part d'un autre organisme gouvernemental.

Il s'agit d'un très grand projet qui s'est étalé sur bien des années. Le programme vient actuellement d'être lancé. Donc, les dépenses liées à la conception initiale commenceront à diminuer quelque peu, puis nous apporterons des améliorations et élaborerons une deuxième, une troisième et une quatrième génération.

Pour ce qui est des économies, nous pouvons commencer dès le début. J'administrerais un bureau régional à San Juan, à Porto Rico, et il m'en coûtait 1,5 million de dollars par année seulement pour poster les dossiers. Multiplier ce montant par 55 bureaux. Nous ne les postons plus, parce que tout se fait par voie électronique. Bref, nous avons un gain immédiat de l'ordre de plusieurs dizaines de millions de dollars, étant donné que nous ne postons plus les dossiers.

L'autre élément est que je commence à voir des améliorations. J'ai reçu mes premières données concernant une séance de deux heures d'évaluation, et j'ai un gain de 17 minutes. Vous vous dites peut-être que ce n'est pas beaucoup, mais si je vous dis que cela équivaut à l'embauche de 17 % de plus de personnel, c'est énorme. Nous commençons à voir les économies qui découlent de ce programme de première génération, et nous nous attendons à ce que ce soit beaucoup plus d'ici la fin.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Je présume que l'expertise dont vous aviez besoin a été trouvée en dehors du personnel régulier du département des Anciens Combattants et que vous avez trouvé d'autres personnes qui avaient de l'expérience dans les TI, par exemple, et qui ne faisaient pas nécessairement partie de votre organisme.

M. Thomas Murphy: Nous avons fait appel à l'entrepreneur principal qui a été embauché par notre service des TI. Le service centralisé des TI du département des Anciens Combattants est un organisme appelé SPAWAR. C'est un autre organisme gouvernemental qui se spécialise dans ce type de conception de logiciels. Il s'agit de l'entrepreneur principal auquel nous avons fait appel pour le système, même s'il y avait un autre organisme du gouvernement fédéral qui avait confié à un autre organisme du gouvernement fédéral le mandat de le faire pour nous.

En plus de cela, la décision a été prise de recourir aux services d'entrepreneurs commerciaux pour nous aider.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Enfin, vous avez parlé de gains d'efficacité, et je me demandais si des bureaux du département des Anciens Combattants étaient fermés. Vous avez parlé de 56 bureaux. Y en a-t-il qui étaient fermés ou qui devaient fermer?

• (0900)

M. Thomas Murphy: Non. Aucun bureau n'était fermé.

Je ne vais pas du tout aborder la partie sur de possibles fermetures, étant donné que c'est un sujet délicat. Je suis certain que vous êtes en mesure de comprendre pourquoi je le dis.

Mme Irene Mathysen: Oui. Certainement.

Le président: Merci beaucoup.

Sur cette note joyeuse, passons à la prochaine intervenante.

Il s'agit de Mme Adams; elle est secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Messieurs Murphy et Reynolds, merci beaucoup de votre présence.

Pourriez-vous nous donner une idée générale de la manière dont votre département sensibilise les anciens combattants au sujet des services et des avantages qui leur sont disponibles?

M. Thomas Murphy: Certainement. Dans mon univers, c'est la portée de la sensibilisation. Nous avons plusieurs scénarios. Je ne sais pas si vous voulez que je réponde à la question ou si vous préférez que j'attende d'avoir fait mon exposé.

Nous faisons des activités d'information ciblées. Nous avons notamment le forum eBenefits, dont je vais brièvement parler. À partir jour de votre enrôlement dans l'armée, vous verrez votre premier avantage offert par le département des Anciens Combattants, à savoir notre assurance-vie collective pour les militaires. Ensuite, tout au long de votre vie, il y aura des avantages offerts par le département des Anciens Combattants. À mesure que vous devenez admissibles à certains avantages, nous vous envoyons des courriels ciblés qui mentionnent la date à laquelle vous deviendrez admissible à tel ou tel avantage.

Nous avons recours à des messages ciblés proactifs qui disent: « Selon les renseignements que nous avons à votre sujet, vous êtes maintenant admissible à un avantage qui vous permet d'obtenir un prêt en vue d'acheter une maison. Aimerez-vous avoir votre certificat d'admissibilité concernant cet avantage? Cliquez ici pour obtenir cet avantage. »

Nous avons aussi commencé à utiliser très fréquemment au cours des deux ou trois dernières années les médias sociaux. Nous avons un excellent succès avec Facebook et Twitter et les webinaires. Nous avons ce que nous appelons des séances de discussions sur Twitter et des événements de médias sociaux sur Facebook, grâce auxquels nous diffusons un message viral au sujet de cibles spécifiques qui sont mises de l'avant à cette occasion.

L'autre chose...

Mme Eve Adams: Me permettez-vous d'intervenir?

Combien de gens participent à vos discussions sur Twitter ou à l'un de vos événements sur Facebook?

M. Robert Reynolds: Des dizaines de milliers de gens y participent. Par contre, l'important avec les médias sociaux est la diffusion virale du message. Vous communiquez avec beaucoup plus de gens, en raison de ce qu'on appelle les contacts des grandes sociétés et même des particuliers. Donc, leurs abonnés voient le

message. Si vous le dites à deux personnes, ces deux personnes le diront à deux autres, et ainsi de suite. Le rayonnement du message est beaucoup plus large dans les médias sociaux.

Nous avons récemment commencé à collaborer étroitement avec nos organismes de services aux anciens combattants. Je les rencontre toutes les deux semaines, mais nous commençons maintenant à collaborer avec nos partenaires publics-privés, à savoir les Walmart, les Goodwill, les Home Dépôt et les autres entreprises privées qui nous aident à diffuser notre message. Nous nous efforçons de faire des activités d'information ciblées, et ce, même dans les collectivités rurales où nous ne sommes peut-être pas en mesure d'aller.

Mme Eve Adams: Comment Walmart, par exemple, vous aide-t-il? Distribue-t-il de la documentation? Qu'est-ce que Walmart fait pour vous?

M. Robert Reynolds: Il s'agit de collaborations très récentes. Je crois que Walmart avait l'objectif d'embaucher 100 anciens combattants. Nous échangeons des renseignements. Nous avons en fait des données sur tous les anciens combattants, et nous savons maintenant grâce au forum eBenefits où ces utilisateurs ont des comptes. Nous voulons mettre l'accent sur ces collectivités et ces gens que nous n'atteignons pas encore. Si Walmart, Goodwill ou un autre partenaire privé ont des magasins dans ces collectivités, cela peut nous aider à diffuser le message au sujet des avantages et des services que nous offrons.

Mme Eve Adams: Merci, monsieur Reynolds.

Pour ce qui est de la santé mentale, nous exploitons 17 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Chaque clinique est dotée d'une équipe de psychologues, de psychiatres, de personnel infirmier en santé mentale et d'autres cliniciens spécialisés. Avez-vous des choses du genre?

M. Thomas Murphy: Oui. De toute évidence, notre réseau est un peu plus étendu que le vôtre; nous avons donc 156 ou 157 hôpitaux au pays. Il y a des centres spécialisés en santé mentale dans ces hôpitaux.

Outre les cliniques communautaires de consultation externe, nous avons aussi ce que l'on appelle des centres des vétérans, qui sont en fait des cliniques plus petites situées dans les collectivités. Elles relèvent toutes de l'équipe coordonnée, qui compte sur un spécialiste à l'échelle nationale, et tout cela va jusqu'aux plus bas échelons.

Je sais que le programme de traitement donne de très bons résultats, en ce sens que nous accueillons les anciens combattants qui demandent à recevoir des traitements médicaux pour l'état de stress post-traumatique. Je le sais parce que j'ai assisté aux réunions où l'on a présenté les résultats, mais aussi en raison de mon expérience personnelle avec les membres de ma propre famille. Le traitement que reçoivent les anciens combattants est très efficace et les aide à vivre quotidiennement avec les effets de l'ESPT.

• (0905)

Le président: Merci beaucoup. Nous vous en sommes reconnaissants.

Nous passons maintenant au prochain intervenant, M. Sean Casey, du Parti libéral.

Allez-y, s'il vous plaît. Vous avez cinq minutes.

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

J'aimerais revenir sur votre dernière réponse. Vous avez mentionné que vous avez 157 hôpitaux consacrés aux anciens combattants. Dans ce pays, nous nous retirons du secteur des hôpitaux pour anciens combattants. Pourriez-vous m'expliquer la logique ou l'avantage d'avoir 157 installations consacrées aux anciens combattants plutôt que de leur offrir des soins de santé dans les mêmes établissements que fréquente l'ensemble de la population?

M. Thomas Murphy: C'est une question à ce point éloignée de mon champ de compétence que je ne pourrais y répondre avec quelque crédibilité que ce soit.

M. Robert Reynolds: Je vais faire un commentaire. Je suis d'accord avec Tom, mais je vais parler de... Je suis un ancien combattant qui a une invalidité liée aux services et je pense qu'en ce qui a trait aux traumatismes et aux blessures liées à la guerre, nos centres médicaux ont la technologie et ont réalisé des progrès, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans un hôpital privé, par exemple. On a aussi élargi le réseau des cliniques communautaires de consultation externe. On tente de rapprocher les soins médicaux et les collectivités de nos anciens combattants, qui ont parfois plus de difficulté à se rendre dans un hôpital plus important. De plus, les anciens combattants interagissent un peu mieux avec des gens de leur milieu qu'ils ne le font dans la collectivité en général.

M. Thomas Murphy: Permettez-moi de répondre à une partie de la question, maintenant que j'ai eu un peu de temps pour y penser.

Nous nous distinguons par notre façon d'aborder les soins de santé, en ce sens qu'il revient à chacun d'assumer les coûts de ses soins de santé. Dans nos hôpitaux, tout ce qui est lié au service est traité sur place. Si votre cote d'évaluation est assez élevée, de 70 à 100 %, tout traitement médical dont vous avez besoin sera fait dans nos installations.

À cet égard, l'autre aspect — et c'est quelque chose que j'ai appris l'été dernier pendant le sommet en Australie — c'est que nous consacrons beaucoup d'argent à la recherche-développement, finançant ainsi le développement axé sur les anciens combattants, comme ce qui est lié à l'incapacité totale et permanente, à l'ESPT, aux prothèses et à d'autres aspects propres aux anciens combattants. En raison de la structure que nous avons mise en place, nous sommes capables d'accélérer la recherche-développement comparativement à ce qu'il est possible de faire dans le secteur privé.

M. Sean Casey: Merci de la réponse.

En 2007, il y a eu la Veterans' Disability Benefits Commission. Je crois comprendre que cette commission a rejeté l'option de remplacer les prestations d'invalidité mensuelles par le versement d'un montant forfaitaire. Pouvez-vous nous donner plus de détails sur les raisons pour lesquelles la commission a rejeté l'option du versement forfaitaire plutôt que celle de la prestation mensuelle?

M. Thomas Murphy: De mémoire, je n'ai pas la réponse à cette question, mais je crois que le rapport a été publié et rendu public. Si vous le souhaitez, c'est avec plaisir que je vous fournirai un exemplaire du rapport, qui contient tous ces détails.

M. Sean Casey: Merci.

Savez-vous s'il y a eu une quelconque analyse ou une comparaison des taux et des régimes d'indemnisation pour vos anciens combattants comparativement aux personnes qui reçoivent des indemnités pour accidents du travail? Au Canada, il y a eu au moins un rapport comparatif. A-t-on fait quelque chose de ce genre dans votre pays?

●(0910)

M. Thomas Murphy: Nous utilisons un document que l'on appelle la VASRD, qui est l'échelle de cotation de l'invalidité utilisée par département des Anciens Combattants. Elle a pour structure de base des tranches de 10 %, qui vont de zéro à 100 %. On y évalue 15 appareils de l'organisme, les dommages musculo-squelettiques, l'aspect neurologique, etc. On examine de façon distincte les différentes parties de l'organisme.

Nous sommes à mi-chemin d'une refonte complète de ce système. Il s'agit d'un projet de cinq ans. Les ébauches finales passeront au prochain niveau d'approbation d'ici la fin de 2014. Nous revenons en arrière, nous étudions les progrès dans le domaine de la science médicale et nous les incorporons dans la nouvelle échelle de cotation. Je vais vous donner un exemple de base qui sera clair pour tout le monde.

Il n'y a pas si longtemps, une personne devait rester alitée pendant six mois après une arthroplastie totale du genou, ce qui était suivi d'un autre six mois de réadaptation. Mon cousin a subi une arthroplastie totale de la hanche et, 90 jours plus tard, nous nous promenions sur un terrain de golf. Les progrès de la science médicale dans un cas comme celui-là... En vertu de l'ancien régime, j'aurais payé des prestations d'invalidité de 100 % pendant 14 mois, mais d'un nouveau régime, étant donné les progrès de la science médicale, je n'ai pas à payer ces personnes pendant 14 mois. Elles sont complètement rétablies et de retour au travail dans un délai de 90 à 120 jours. L'échelle de cotation doit prendre en compte les progrès de la science médicale.

Lorsqu'on prend tous ces aspects et qu'on les applique à tous les appareils de l'organisme, on constate alors qu'il y aura une multitude de choses qu'il faudra modifier. Le document que nous utilisons a initialement été créé dans les années 1940, et il y a eu une série de mesures par la suite. Tous les deux ans, environ, nous procédons à une mise à jour, nous apportons quelques changements et nous allons de l'avant. C'est la première fois depuis 1945 que l'on procède à une refonte exhaustive de l'ensemble du document, et ce, pour chaque appareil de l'organisme.

Le président: Merci beaucoup. C'est tout le temps que nous avons pour cette question.

Nous passons maintenant à M. Bryan Hayes, un député ministériel.

M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC): Monsieur le président, je veux simplement vous faire remarquer ceci: M. Reynolds n'a pas eu l'occasion de faire son exposé. Il voulait le faire, mais il n'en aura pas l'occasion si nous procédons à nos séries de questions. Ensuite, nous entendrons sa déclaration préliminaire à la fin.

Le président: Voici ce que nous allons faire: nous allons terminer cette série de questions à cinq minutes. Nous lui accorderons toute la latitude nécessaire, puis nous tiendrons une autre série de questions à cinq minutes.

M. Bryan Hayes: Merci, monsieur. Je voulais simplement m'assurer que vous étiez au courant.

Le président: Oui.

M. Bryan Hayes: Merci, messieurs.

Anciens combattants Canada à un ratio de près de 31 anciens combattants par gestionnaire de cas. Aux États-Unis, offre-t-on des services de gestion de cas aux anciens combattants?

M. Thomas Murphy: C'est une excellente question. Ce que nous venons de faire, c'est de réorganiser nos bureaux régionaux en « voies », selon la complexité de la demande. La première est la voie rapide. Il s'agit de cas simples, où il y a un ou deux problèmes. Ce sont des cas très simples que l'on traite à un rythme de trois fois plus rapide que le cas habituel. Entre 20 à 30 % de notre charge de travail passe par la voie rapide.

La deuxième est la voie principale, où sont traitées la majorité des demandes. On parle d'anciens combattants qui se présentent et qui ont huit ou dix problèmes. Ils passent donc par la voie principale et font affaire avec des gens plus expérimentés qui ont des connaissances un peu plus approfondies.

La troisième est la voie des missions spéciales et il s'agit de celle dont vous parlez. Nous avons réduit la charge de travail de ces personnes et les avons placées dans un contexte de gestion de cas. Donc, c'est par cette voie spéciale que sont maintenant traités les dossiers d'anciens combattants qui ont de multiples amputations ou de graves blessures à la tête et qui ont besoin d'une aide accrue, d'anciens combattants auxquels nous devons consacrer beaucoup de temps pour des consultations individualisées.

Par contre, nous ne nous sommes pas rendus au niveau que vous venez de décrire, c'est-à-dire un rapport de 31 pour un.

M. Robert Reynolds: Toutefois, pour nos anciens combattants les plus gravement blessés ou malades, nous avons en effet des coordonnateurs fédéraux qui offrent de telles activités de gestion de cas en ce qui a trait au rétablissement. Encore une fois, ces services sont offerts aux personnes ayant une invalidité grave et nous travaillons avec collaboration avec les divers services. Par exemple, le Corps des Marines a ce que l'on appelle le Régiment des soldats blessés. Un de mes employés à temps plein fait partie de ce personnel. On trouve la même chose dans notre unité des opérations spéciales, à MacDill, ainsi que dans l'armée.

Donc, certains de nos employés sont intégrés à ces services et nous offrons des services de gestion de cas. Mais, encore une fois, cela est offert à nos anciens combattants les plus gravement blessés ou malades.

M. Bryan Hayes: Dans le cas du volet des missions spéciales, seriez-vous en mesure de nous dire combien de gestionnaires de cas vous avez, de nous indiquer le ratio?

M. Robert Reynolds: Je ne connais pas les chiffres par coeur, mais je peux vous les fournir.

M. Bryan Hayes: Oui, merci. Cela m'intéresse.

M. Robert Reynolds: D'accord.

M. Bryan Hayes: Je vais poursuivre.

Ici, au Canada, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants est axé sur l'aide à domicile et le soutien santé de façon à permettre aux anciens combattants de demeurer à domicile s'ils le souhaitent. Il est préférable que les anciens combattants réintègrent leur domicile le plus tôt possible. Pour être honnête, c'est un fardeau moins lourd pour les contribuables.

Aux États-Unis, le régime est-il axé sur le maintien à domicile des anciens combattants qui cherchent à demeurer autonomes?

• (0915)

M. Thomas Murphy: Nous avons un programme que l'on appelle Aid & Attendance. Il est fondé sur les besoins plutôt que sur le principe selon lequel une personne a droit à quelque chose en raison de son statut d'ancien combattant. Il n'est pas fondé sur la capacité moyenne d'un ancien combattant. Il est précisément axé sur ce dont

vous parlez: un ancien combattant âgé qui habite à domicile qui a besoin de soins de santé à domicile, d'une personne pour l'aider ou de sa conjointe et de ses proches. Il y a des coûts associés à cela. Nous avons la capacité d'intervenir et d'offrir un financement qui permettra de couvrir ou de réduire ces coûts.

Oui, on vise le maintien à domicile des anciens combattants de façon à ce qu'ils puissent demeurer autonomes.

M. Bryan Hayes: Dans le cadre de ce programme, quels services sont offerts, exactement?

M. Thomas Murphy: À titre d'exemple, je vais vous parler d'un membre de ma famille. Tous les jours, un fournisseur se rend chez lui et y reste pendant quatre à six heures pour s'occuper de la cuisine de base et lui fournir des traitements médicaux de base. Une infirmière vient aussi le voir périodiquement. Cela fait partie du programme Aid & Attendance. L'objectif est de permettre à l'ancien combattant qui a besoin d'un peu d'aide à domicile de continuer à vivre de façon autonome. Cet argent sera aussi versé si l'ancien combattant doit se rendre dans un établissement où l'on offre des soins complets. Encore une fois, cela est fondé sur les besoins. C'est lié à une combinaison de facteurs: vos actifs, votre espérance de vie et vos autres sources de revenus.

M. Bryan Hayes: Dans le cadre de ce programme, offre-t-on des services d'entretien de terrain, de déneigement, de tonte de pelouse, et des choses du genre?

M. Thomas Murphy: Non, pas directement.

M. Bryan Hayes: Aux États-Unis, en ce qui a trait aux obsèques et aux enterrements, qu'offre-t-on aux anciens combattants dans le cadre du Programme de funérailles et d'inhumation? Avez-vous un programme de ce genre?

M. Thomas Murphy: Il y a un programme d'inhumation. En fait, nous procédons actuellement à la refonte de plusieurs de ses règlements. Il y a divers échelons d'indemnisation, selon le statut de l'ancien combattant — un ancien combattant, un ancien combattant souffrant d'une déficience, un ancien combattant souffrant d'une déficience grave. On parle d'une somme minimale de 300 \$ pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ ou plus, selon la situation particulière pour l'ancien combattant question. Par exemple, si votre décès est causé par une maladie liée au service, l'indemnité serait établie à un autre échelon, ce qui vous amènerait à l'échelon à 2 000 \$. Pour un ancien combattant souffrant d'une déficience et dont la cause du décès n'est pas liée aux services, on aurait un autre échelon d'indemnisation.

Je vais même vous dire ce que nous cherchons à faire. Les sommes en cause ne sont pas vraiment élevées et nous cherchons à savoir s'il est possible de simplifier ce programme. Nous avons consacré des ressources considérables pour la prise de décisions relatives à des dépenses ponctuelles de petits montants. Nous cherchons des façons de simplifier le programme, d'accélérer le processus et de réduire à quelques-unes les options possibles de façon à en faciliter la gestion.

Le président: Merci beaucoup.

Le prochain intervenant vous parlera en français. Vous devriez entendre l'interprétation, même s'il pourrait y avoir un petit décalage.

Monsieur Chicoine, du NPD, la parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

[Français]

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

Je remercie nos invités de participer à l'étude que nous sommes en train de mener.

Messieurs, j'aimerais que vous reveniez un peu sur un des éléments de votre déclaration d'ouverture, c'est-à-dire le VBMS et la transition vers les demandes informatisées.

Est-ce que les vétérans répondent bien à ce changement ou est-ce qu'il y a une certaine résistance, par exemple de la part des vétérans plus âgés qui auraient de la difficulté à s'adapter à ce changement?

[Traduction]

M. Thomas Murphy: C'est une excellente question. On nous pose beaucoup de questions à ce sujet.

D'entrée de jeu, permettez-moi de vous dire ce que l'on craint. Les gens craignent que nous automatisions le processus, que nous réduisions le nombre de personnes et que nous laissons des ordinateurs prendre des décisions quant à l'attribution des cotes. Il s'agit de la seule préoccupation soulevée par les gens. Dans l'ensemble, c'est en général... Les gens disent aimer l'idée; cela nous aidera à accélérer les choses. Mais dans l'ensemble, le commentaire que l'on entend, c'est que nous devons nous assurer que c'est une personne qui prend la décision, qui procède à la dernière vérification avant l'autorisation finale et qui prend la décision quant à la cote d'un ancien combattant. C'est exactement de cette façon que nous l'avons conçu. Nous avons intégré certains éléments d'automatisation — que je ne vous ai pas clairement expliqués ou présentés — qui permettent de recevoir une demande sans trop d'intervention humaine. On arrive ensuite à l'étape où un évaluateur, c'est-à-dire la personne qui prend la décision, étudie pour la première fois la demande qui s'accompagne d'une recommandation quant à la cote. Cette étape a été ajoutée expressément pour qu'une personne intervienne à ce moment-là. L'idée, c'est que nous voulons qu'un évaluateur intervienne et s'assure d'abord que cela satisfait à un critère de logique et, deuxièmement, que toutes les données d'un dossier ont été examinées avant la prise de décision.

Grâce à la mise en place de ces mesures de sécurité, ce projet est très bien perçu dans l'ensemble du pays.

● (0920)

M. Robert Reynolds: Permettez-moi d'ajouter deux ou trois choses. Nous savons, d'après les enquêtes que nous avons faites, que plus de 73 % de nos anciens combattants disent vouloir transiger avec nous en ligne. Voilà pourquoi nous essayons de développer cette capacité. La plus grosse préoccupation que nous ayons entendue... Mais « préoccupation » n'est peut-être pas le bon mot. À mesure que nous transférons ces choses en ligne pour offrir un self-service aux anciens combattants, certaines organisations de prestation de services aux anciens combattants, qui les représentent gratuitement et les aident dans leurs démarches, craignent de se trouver exclues du système. Nous avons donc créé un autre système, appelé le Stakeholder Enterprise Portal, qui leur permet de travailler au nom des anciens combattants pour lesquels ils sont accrédités afin de présenter leurs réclamations en ligne aussi.

C'est la chose importante sur laquelle nous travaillons actuellement, pour les intégrer, parce que les organisations de prestation de services à nos anciens combattants sont aussi un peu de la vieille génération, mais elles sont réceptives. Et ça n'existe que depuis le 17 février. Nous n'en sommes encore qu'aux tout débuts du système mais elles l'utilisent et nous donnent leurs réactions.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Merci.

Donc, un vétéran plus âgé qui ne voudrait pas faire sa demande au moyen d'un ordinateur aurait quand même la possibilité de la faire en personne, avec l'aide d'une autre personne.

[Traduction]

M. Robert Reynolds: Oui.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: C'est parfait, merci.

C'est dans ces cas que les bureaux sont importants. J'imagine que ces personnes sont dirigées vers un des 57 bureaux répartis aux quatre coins du pays, n'est-ce pas?

[Traduction]

M. Thomas Murphy: Oui, ou par le truchement de notre plus gros canal d'accès des anciens combattants, les organismes de prestation de services. Plus de 70 pour cent de nos anciens combattants sont représentés par une organisation de service à laquelle ils ont donné une procuration. Le contact se fait surtout par le truchement de l'une de ces organisations.

Pour répondre précisément à votre question, nous préserverons toujours la possibilité pour un ancien combattant de présenter une demande sur papier, parce qu'il y en a certains qui refusent à tout prix de fonctionner dans un environnement électronique.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Merci.

J'aimerais également que vous nous parliez de votre nouveau portail Web, qui semble très intéressant. Il est très personnalisé et interactif. Les vétérans peuvent obtenir des rendez-vous, renouveler des prescriptions, etc. J'aimerais que vous nous disiez comment ce nouveau portail contribue à améliorer la santé ou la situation des vétérans.

[Traduction]

M. Robert Reynolds: Cela fera partie de mon exposé mais, si vous voulez, je peux vous en parler en réponse à votre question.

M. Sylvain Chicoine: Oui, bien sûr.

M. Robert Reynolds: Le portail eBenefits est un portail commun au ministère de la Défense et à l'Administration des anciens combattants. Les deux plus grandes agences fédérales ont conjugué leurs forces pour le créer. Nous sommes les consommateurs et ils sont les fournisseurs de tous nos anciens combattants.

Au DOD, toutes les personnes qui entrent dans le service sont désormais obligées d'ouvrir un compte dès le départ. Cela nous donne la possibilité d'entrer en contact avec elles le plus tôt possible durant leur carrière.

E-Benefits a aujourd'hui 2,6 millions d'utilisateurs enregistrés, avec une cinquantaine d'éléments en self-service. C'est comme une très grande maison où il y aurait beaucoup de pièces. Une pièce pourrait être notre centre médical, où je pourrais commander les piles de mon appareil auditif, par exemple, ou mes médicaments sur ordonnance. C'est là que je pourrais obtenir mon certificat d'admissibilité à un prêt domiciliaire. C'est là que je pourrais déposer une demande d'indemnisation pour invalidité. C'est là que je pourrais transférer mon droit à une prestation d'éducation — chapitre 33 du projet de loi des GI d'après le 11 septembre.

Tous ces éléments s'ajoutent petit à petit, à chaque nouvelle version du programme. Nous faisons une mise à jour tous les trimestres. C'est un système très souple, qui permet d'agir très vite.

Nous commençons maintenant à travailler avec d'autres agences fédérales, comme le service de l'impôt sur le revenu ou l'administration de la sécurité sociale, ce qui permet de donner des informations aux anciens combattants et de leur donner aussi le pouvoir d'intervenir eux-mêmes.

La plus belle caractéristique du système est probablement qu'il nous permet de remplir à l'avance vos formulaires avec toutes les données que nous possédons à votre sujet. Nous avons un système de règles élémentaires qui fait automatiquement certaines déterminations. Si vous êtes une femme, ce que vous verrez à l'écran ne sera pas la même chose que ce que verra un homme quand vous vous brancherez parce que nous saurons que vous êtes une femme. C'est ce que nous appelons la base personnelle.

Nous avons toutes sortes de gens, allant aussi bien d'un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale qu'à un jeune qui vient de s'enrôler aujourd'hui.

• (0925)

Le président: Merci beaucoup. Comme vous l'avez dit, nous entendrons le reste de votre exposé dans quelques minutes mais nous vous remercions beaucoup de cette information.

Je donne maintenant la parole à M. Lobb, du côté gouvernemental, pour cinq minutes.

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

Merci à nos invités. Nous vous sommes vraiment très reconnaissants d'avoir pris le temps de venir nous donner vos informations.

Je voudrais vous poser une question sur la gestion financière. Je sais que beaucoup de jeunes anciens combattants ont souvent du mal à gérer leurs finances, au Canada, qu'ils aient reçu ou non un paiement forfaitaire pour leur invalidité.

Offrez-vous à vos jeunes anciens combattants des services quelconques concernant non seulement leur invalidité ou leurs problèmes de santé mais aussi leurs finances et les finances de leur famille?

M. Robert Reynolds: Je vous donnerai des détails à ce sujet dans mon exposé.

L'une des choses que nous faisons pour notre prestation de prêt domiciliaire, que vous soyez ou non détenteur d'une hypothèque de l'Administration des anciens combattants, consiste à vous fournir une lettre, car nous voulons faire tout notre possible pour vous éviter la forclusion. Encore une fois, c'est pour éviter que vous soyez sans abri. Vous pourrez ainsi conserver votre domicile sans perdre ce prêt. C'est un avantage énorme. Que vous ayez ou non une hypothèque de l'Administration des anciens combattants, nous allons travailler en votre nom pour ajuster votre remboursement ou quoi que ce soit qui puisse vous aider.

M. Ben Lobb: Comment un ancien combattant peut-il devenir admissible aux hypothèques que vous offrez? Tout le monde est-il admissible? Vos taux d'hypothèque sont-ils compétitifs par rapport à ceux du marché?

M. Thomas Murphy: Nous n'octroyons pas de prêts hypothécaires directement et vous devez donc toujours vous qualifier en fonction des critères d'admissibilité du prêteur. Ce que nous faisons, c'est que nous fournissons la garantie au prêteur. S'il prend des risques additionnels avec un ancien combattant, nous garantirons qu'il ne perdra pas d'argent. Cela couvre jusqu'à 25 pour cent de la valeur du domicile, ce qui permet à l'ancien combattant d'entrer dans une maison sans avoir à sortir d'argent de sa poche. Cela lui permet

de faire ça sans être obligé de fournir les 20 % ou plus qui sont normalement nécessaires pour acheter une maison.

Ce programme a connu un succès énorme. Il y a trois ou quatre mois, nous avons souscrit notre vingt millionième prêt. Notre taux de forclusion de ces prêts est le meilleur de tout le secteur, toutes catégories confondues. C'est parce que nous sommes très actifs. Chaque fois qu'il y a un défaut de paiement ou un paiement tardif, nous intervenons. Nous restructurons le prêt et nous donnons des conseils financiers à la personne. Nous l'aidons à redresser sa situation afin qu'elle puisse rester dans sa maison. Nos résultats à cet égard sont les tout premiers du secteur, avec très peu de risque pour le secteur privé.

M. Ben Lobb: J'ai l'impression que ce modèle aurait pu vous être utile lors de la crise des hypothèques que vous avez connue.

M. Thomas Murphy: Oui.

M. Robert Reynolds: C'est un programme très efficace.

M. Ben Lobb: S'applique-t-il également aux propriétés agricoles ou seulement aux propriétés domiciliaires?

M. Robert Reynolds: Il s'applique aussi aux fermes. Il s'applique aussi aux propriétés des Américains autochtones. Nous oeuvrons aussi sur les terres tribales.

M. Ben Lobb: C'est très intéressant.

Vous avez connu d'énormes difficultés économiques il y a cinq ou six ans aux États-Unis. Je me demandais si le niveau des prestations versées aux anciens combattants est resté le même durant toutes ces difficultés. Y a-t-il eu des réductions? Comment le ministère a-t-il géré la situation durant cette crise économique?

M. Thomas Murphy: Les prestations aux anciens combattants n'ont absolument pas été modifiées pendant la crise économique. Notre Congrès et la Maison blanche ont décidé de ne pas y toucher, par respect pour les anciens combattants. Nous avons donc eu beaucoup de chance à cet égard.

M. Robert Reynolds: Toutefois, à cause de la récession, nous voyons un grand nombre d'anciens combattants déposer pour la première fois une demande d'indemnisation pour invalidité ou une demande de pension.

• (0930)

M. Ben Lobb: Si un ancien combattant estime souffrir d'une invalidité plus prononcée que celle qui a été reconnue par le ministère, a-t-il accès à un mécanisme d'appel pour faire reconnaître cette invalidité plus prononcée?

M. Thomas Murphy: Oui, il y a trois niveaux d'appel avant d'invoquer d'autres parties de la cour fédérale. On peut d'abord faire appel de notre décision au niveau local, en déposant un formulaire contestant la décision, ce qui débouchera sur une audience et sur un examen au bureau régional.

Si l'ancien combattant estime que la décision n'est toujours pas satisfaisante, il peut se porter en appel devant ce que nous appelons le Board of Veterans' Appeals, qui est un organisme relevant directement du Secrétaire. Le président est nommé par notre Congrès pour un mandat de six ans. Une fois que cet organisme a rendu sa décision et que l'ancien combattant reste insatisfait, il a le droit d'interjeter appel devant la U.S. Court of Appeals for Veterans Claims, qui est une instance judiciaire du gouvernement indépendante. C'est le dernier niveau de décision dans le système. Après cela, il peut s'adresser à la Cour suprême. Plusieurs cas ont été portés devant la Cour suprême au cours des quatre dernières années.

Le président: Merci beaucoup.

Je donne maintenant la parole à M. Zimmer, du côté gouvernemental, pour cinq minutes.

M. Bob Zimmer (Prince George—Peace River, PCC): Merci. Je partagerai mon temps de parole avec mon collègue, M. Lizon.

Le président: Très bien.

M. Bob Zimmer: Merci de comparaître devant notre comité, et merci à tous les hommes et toutes les femmes dans cette salle qui ont servi notre pays, ainsi qu'à vous qui avez servi le vôtre. Nous vous sommes reconnaissants de ce que vous avez fait en mettant votre vie en péril dans notre intérêt.

Au Canada, nous pensons avoir un très bon système de réadaptation. Pouvez-vous nous donner quelques explications sur le programme de réadaptation en vigueur aux États-Unis? Je sais que c'est un vaste sujet, mais vous êtes quelqu'un qui a utilisé le système de réadaptation des États-Unis et j'aimerais donc savoir ce que vous en pensez.

M. Thomas Murphy: Nous avons un programme différent, appelé VR&E, ou Vocational Rehabilitation and Employment. Ce programme est avant tout destiné à aider l'individu à retrouver du travail. Si vous avez perdu un membre et que vous étiez auparavant un monteur de lignes, vous ne pouvez plus exercer votre ancien métier et nous allons donc vous donner une nouvelle formation professionnelle. Peut-être aurez-vous envie de devenir avocat?

Il y a toute une série de règles différentes. Pour revenir à la gestion de cas dont nous parlions plus tôt, le programme VR&E est un programme particulier de gestion de cas dans la mesure où il fonctionne en tête-à-tête avec un conseiller. Nous allons nous asseoir avec vous afin d'évaluer en détail votre situation, vos besoins et vos désirs. Ensuite, nous allons concevoir un programme — qui prendra bien souvent plusieurs années, pouvant aller jusqu'à quatre — pour vous amener à une situation où vous pourrez subvenir à vos besoins.

M. Bob Zimmer: Qu'en pensez-vous, Robert, car je pense que vous avez participé au programme?

M. Robert Reynolds: Oui, je l'ai suivi.

M. Bob Zimmer: Pouvez-vous nous dire ce que vous en pensez?

M. Robert Reynolds: Ça commence quand on entre dans un programme de réadaptation médical. Le but est de vous permettre de réintégrer la collectivité en ayant à nouveau une qualité de vie satisfaisante. C'est dans ce programme que j'ai obtenu mon diplôme d'études secondaires. Tout est payé pour le participant, et on reçoit même une allocation de subsistance. Si vous suivez un cours d'informatique, vous pourrez obtenir un ordinateur ainsi que tout l'équipement d'adaptation dont vous pourriez avoir besoin. Si vous souffrez d'un handicap sévère, on fera tout ce qui est possible pour vous aider à retrouver ce qu'on appelle les normes de la vie quotidienne. On vous aidera à obtenir une sorte de réintégration et une certaine qualité de vie. C'est un excellent programme.

M. Bob Zimmer: Je sais qu'il faut environ quatre ans pour obtenir un diplôme, mais combien de temps avez-vous passé dans le programme, et combien de temps y passent en moyenne les bénéficiaires aux États-Unis?

M. Robert Reynolds: Je ne connais pas la moyenne. J'en ai probablement bénéficié pendant environ six ans parce que je n'ai pas suivi des cours à temps plein. Votre gestionnaire de cas travaille avec vous. Dans les premiers temps, il peut y avoir des hauts et des bas. J'avais fait partie des forces spéciales de l'armée de terre, et le fait de ne plus pouvoir faire cela m'a obligé à procéder à certains ajustements pour réintégrer la société civile, mais c'est un superbe programme.

M. Bob Zimmer: Connaissez-vous le taux de succès du programme aux États-Unis? Combien de gens y entrent? Avez-vous les chiffres?

M. Robert Reynolds: Je peux vous donner un chiffre. C'est près de 80 pour cent.

M. Bob Zimmer: Que se passe-t-il typiquement dans le programme de réadaptation? Est-ce typiquement comme un modèle d'université, où on entre... Vous avez dit aussi qu'il s'agit d'aider les gens à retrouver de l'emploi. Comment faites-vous cela? Les gens doivent-ils retourner à l'école, ou essayer d'obtenir une nouvelle formation professionnelle, ou quelque chose comme ça? Je suppose que ça dépend de la personne.

•(0935)

M. Robert Reynolds: Chaque cas est différent, tout comme les invalidités reliées au service militaire sont différentes pour chaque personne. Tout dépend de l'individu, de ses désirs, de ses aptitudes, de ses caractéristiques.

M. Thomas Murphy: Je peux vous donner deux exemples de mon bureau régional. Il y a un ancien combattant que nous avons envoyé suivre des cours pour un métier de la construction, et il y en a un autre que nous avons envoyé dans une faculté de droit. Dans chaque cas, cela répondait à leurs besoins et à leurs désirs. Celui qui est allé étudier le droit était totalement paralysé à partir du cou. Il ne pouvait pas bouger, mais, aujourd'hui, il gagne sa vie comme avocat.

M. Bob Zimmer: Oui, je sais, c'est fantastique.

M. Thomas Murphy: Ça doit correspondre à ce que veut l'individu.

M. Bob Zimmer: Robert, selon votre expérience, avez-vous été blessé pendant votre service militaire?

M. Robert Reynolds: Oui, j'ai eu un accident en parachute.

M. Bob Zimmer: À travers tout ce processus de blessure, de réadaptation et de tout le reste, comment diriez-vous que... Vous avez à l'évidence une très haute idée du programme, mais comment pourriez-vous l'améliorer? Quelles sont les dernières paroles que vous prononceriez pour nous, Canadiens, au sujet du programme de réadaptation des États-Unis?

M. Robert Reynolds: J'en ai bénéficié il y a une vingtaine d'années et il était donc assez différent de ce qu'il est aujourd'hui. Je dirais que votre conseiller est probablement votre premier atout parce que, durant cette période de transition vers la société civile, on croit tout savoir mais ce n'est pas vrai. Il s'agit donc de comprendre le contexte d'où vient ce militaire afin de pouvoir lui donner les meilleurs conseils possible.

Le président: Merci beaucoup.

Cela met fin au premier tour de questions.

Comme nous l'avons dit tout à l'heure, monsieur Reynolds, vous avez encore un exposé que vous aimeriez faire avant que nous entamions un deuxième tour abrégé. Je vous donne donc la parole immédiatement, après quoi nous aurons une autre période de questions.

M. Robert Reynolds: Très bien. Ce sera un exposé un peu abrégé parce que nous en avons déjà abordé certains éléments.

Je collabore très étroitement avec Tom sur tous nos différents programmes de prestations, et avec ces directeurs. J'ai travaillé avec Keith et Colleen aussi — une très bonne synergie, et très similaire aussi.

Mon rôle consiste à m'occuper de tous nos programmes d'extension et de tous nos programmes spéciaux pour nos prisonniers de guerre, nos anciens combattants sans abri, nos anciennes combattantes, nos anciens combattants membres des minorités, nos anciens combattants âgés, ainsi que tous nos services informatiques et nos médias sociaux, en plus d'assurer toute la qualité de nos centres d'appel. Voilà vraiment tout ce qu'il y a sous mon parapluie. Quelle que soit la manière dont nos anciens militaires, nos anciens combattants, les membres de la famille ou nos survivants veulent interagir avec nous, que ce soit face à face, en ligne ou par téléphone, nous veillons à ce qu'ils obtiennent les mêmes informations.

Mon bureau existe depuis... En fait, depuis trois ans cette semaine, je crois. Nous avons pensé qu'il était important de réunir tous ces éléments-là sous le même parapluie afin de diffuser des informations uniformes.

Vous savez, quand les militaires reçoivent ce que nous appelons le 214, le DD214, qui est le document de fin de service qu'ils reçoivent quand ils partent, nous pensons toujours à leur cas particulier. Cependant, au cours des dernières années, nous avons commencé à travailler à la gauche du DD214, c'est-à-dire pendant qu'ils sont encore au sein du service.

Il est vraiment essentiel pour nous de pouvoir rester en contact avec ces membres du service à mesure qu'ils préparent leur transition vers une nouvelle étape de leur vie. Si quelqu'un a fait une carrière de soldat pendant 20 ans, ses besoins seront peut-être un peu différents de quelqu'un qui a fait deux tours de service en Afghanistan et qui est aujourd'hui gravement blessé ou malade. Nous devons être en mesure d'agir avec eux le plus tôt possible, et c'est pourquoi j'ai lancé le portail eBenefits avec le DOD. Nous commençons à avoir du succès avec cela.

Avec la loi qui a récemment été adoptée, l'an dernier, avec notre VEOA VEI, il est maintenant obligatoire que tous les membres du service passent par un programme de transition, qui peut durer une semaine. La clé à cet égard — pour répondre à une question posée tout à l'heure — est qu'ils obtiendront aussi une certaine aide financière à cette étape.

Ce que nous avons appris... Et les Marines l'ont en fait appris très rapidement. Ils ont rendu obligatoire il y a quelques années le TAP, notre programme d'aide à la transition. Ils avaient constaté que, lorsqu'ils laissaient ces jeunes Marines passer par ce programme, il y avait une augmentation des taux de ré-enrôlement. C'était à ce moment-là la première fois que ces jeunes Marines se faisaient dire: « Les trois repas chauds et le lit, c'est fini. Tu vas devoir payer ton loyer, tu vas devoir payer ton électricité, tu vas devoir payer tes repas, tu vas devoir payer tes assurances ».

De ce fait, ils ont maintenant élargi le programme pour les VEOA VEI afin d'y inclure une filière éducation. Si vous voulez entreprendre des études supérieures quand vous quittez l'armée, vous aurez votre établissement financier qui... si vous voulez demander des prestations. L'élément crucial est l'emploi. Le plus tôt possible, lorsque vous commencez à vous préparer à abandonner votre carrière militaire, vous recevrez les outils dont vous aurez besoin pour réintégrer la collectivité avec un emploi rémunérateur.

Nous commençons maintenant tout juste à mettre en oeuvre ce programme. Si vous devez présenter une demande de prestation d'invalidité — parce que c'est ce que font les militaires — si vous avez été gravement blessé, vous passerez par un programme que nous appelons IDES, ce qui veut dire le système intégré d'évaluation de l'invalidité. Vous passerez dans cette filière-là.

Chaque militaire a la possibilité de présenter la demande de prestations qu'il souhaite, avant de quitter le service ou même après mais, s'il veut le faire avant de quitter le service, c'est un avantage pour nous et c'est un avantage pour lui aussi.

● (0940)

Nous réunissons maintenant l'information nécessaire pour essayer de les éduquer et de les amener à le faire en ligne à mesure qu'ils avancent dans leur période de transition. Ils iront sur le portail eBenefits afin de pouvoir obtenir ces électrons immédiatement.

L'autre élément concerne tout le travail d'information que nous faisons auprès des organisations de prestation de services aux anciens combattants, des organisations communautaires d'anciens combattants, des organisations nationales d'anciens combattants, des services de nos États. Chaque État a son propre ministère des anciens combattants et ses propres organisations de services. En nous adressant à toutes ces organisations, nous obtenons leur aide pour diffuser la bonne parole afin de faire savoir aux anciens combattants quelles prestations ils ont gagnées et auxquelles ils ont droit.

Nous communiquons tous ces messages par le truchement de nos agents de centres d'appels, ce qui garantit que tous les anciens combattants reçoivent les mêmes messages. En outre, dans chacun de nos bureaux régionaux dont parlait Tom, nous avons aussi des représentants assurant le contact avec le public. Si un ancien combattant franchit la porte, nous pouvons l'aider sur-le-champ en formulant sa réclamation, en répondant à ses questions et en lui donnant toute forme d'aide dont il peut avoir besoin dans ce contexte.

Je pense que notre plus gros succès sera l'intégration dont nous avons besoin avec le DOD. À l'heure actuelle, nous partageons beaucoup d'informations du côté du personnel. Nous nous efforçons actuellement d'obtenir les données sur la santé, ce qui est très important pour nous lorsque nous analysons les antécédents de service pour l'indemnisation d'une invalidité.

Nous avons plusieurs groupes différents. Ce sont tous des groupes de travail intégrés qui nous aident à obtenir que les informations sur la santé nous soient envoyées électroniquement pour aller directement dans le système DBMS dont nous avons parlé, ce qui aidera les agents fixant le montant des prestations. Nous en sommes encore aux premières étapes à ce sujet.

Je ne saurais trop insister sur l'importance de l'intégration ou de la collaboration nécessaire avec le DOD. En dernière analyse, c'est de là que viendra notre population. Ce sont ses membres qui ont porté l'uniforme et qui seront admissibles aux services et prestations que nous fournissons.

Plus nous pouvons diffuser tôt l'information, pour qu'ils sachent qui est l'Administration des anciens combattants durant leur cycle de vie à partir de cette approche et de cet engagement proactifs et ciblés, moins il aura de gens qui seront laissés pour compte, comme c'était arrivé au milieu des années 2000. Si je prends mon expérience personnelle, je peux vous dire que je n'avais strictement aucune idée de ce que faisait l'Administration des anciens combattants lorsque j'ai quitté l'armée, parce que je ne savais même pas qu'elle existait. Nous réglons toutes ces choses-là aujourd'hui pour nous assurer que nos militaires connaissent parfaitement bien les prestations et services auxquels ils pourraient être admissibles et qu'ils ont légitimement gagnés.

● (0945)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Reynolds. Nous retournons maintenant à la période des questions.

Bonjour, David. C'est un plaisir de vous voir ici.

M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD): Merci, monsieur le président.

Le président: Ce n'est cependant pas à vous que je donne la parole mais à Peter.

M. David Christopherson: Je comprends.

Le président: Monsieur Stoffer, vous avez cinq minutes.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci beaucoup de votre exposé, monsieur Reynolds. Il est bon de voir quelqu'un qui a servi son pays obtenir les services disponibles. Voyez où vous en êtes aujourd'hui.

Cela dit, si je peux me permettre, vous devriez changer de cravate ! Je plaisante.

Des voix: Oh!

M. Peter Stoffer: Je tiens à vous remercier de votre service.

Je vois derrière vous « Support for Caregivers ». Si je suis un ancien combattant âgé ou handicapé aux États-Unis et que je reçois les services d'un aidant personnel — ma fille, mon fils, ma soeur, un oncle, une tante, ma mère ou qui que ce soit —, cette personne qui fait partie de ma famille reçoit-elle des prestations financières parce qu'elle s'occupe d'un ancien combattant?

M. Robert Reynolds: Cela relève de l'Administration de la santé des anciens combattants. Selon la gravité de l'invalidité, elle recevra une sorte de prestation compensatoire, mais c'est pour les personnes les plus gravement blessées ou malades. Je ne sais pas quel est le montant de la prestation.

On a récemment adopté une loi à ce sujet, il y a probablement un an ou deux.

M. Peter Stoffer: Si un ancien combattant a des difficultés avec le processus d'appel de votre Administration et qu'il aboutit finalement devant la justice, après avoir franchi toutes les étapes d'appel, est-ce que le gouvernement des États-Unis lui fournit une aide juridique pour l'aider à défendre sa cause devant les tribunaux?

M. Thomas Murphy: Oui. S'il est accompagné d'un avocat qui présente sa réclamation, et si cela change l'indemnité qui est due à l'ancien combattant, de quelque manière que ce soit, nous intervenons et payons ce que nous appelons des frais EAJA. Nous payons aussi les frais de justice, par le truchement de l'avocat.

Dans certains cas, il peut arriver que ces frais soient payés par l'ancien combattant. Nous les déduisons alors de l'indemnité que nous devrions lui verser. Cela dépend de l'issue de l'affaire.

M. Peter Stoffer: Quand nous étions à Washington, il y a quelques semaines, nous avons recueilli le témoignage d'une femme qui dirige une organisation appelée « Give an Hour ». Elle a essentiellement admis très clairement, tout comme ce monsieur qui dirige « Got Your 6 »... Ce sont deux personnes extraordinaires qui font un travail exceptionnel pour les anciens combattants et leurs familles. Nous avons été très impressionnés par leurs témoignages. Vous devriez être très fiers d'avoir des gens de ce calibre à vos côtés.

Elle nous a dit que, durant la guerre du Vietnam, le gouvernement des États-Unis s'était très mal occupé de ses anciens combattants de retour au pays.

Diriez-vous aujourd'hui que vous avez tiré les leçons de ces erreurs et avez considérablement amélioré les systèmes d'aide à tous vos anciens combattants?

M. Robert Reynolds: Incontestablement. J'ai beaucoup d'amis de l'armée de l'air qui avaient combattu au Vietnam et avaient été mal traités en rentrant au pays.

Je pense que tout le pays en est maintenant conscient. D'ailleurs, bon nombre de ces anciens combattants sont aujourd'hui des personnes âgées qui s'adressent à l'Administration pour recevoir les prestations et services qu'elles ont gagnés.

M. Peter Stoffer: Très bien. Merci.

M. Thomas Murphy: Il y a certaines choses qui sont arrivées et qui ont spectaculairement changé notre monde, en commençant par l'introduction du programme IDES. La situation n'est plus celle d'autrefois où l'on quittait l'armée sans avoir aucun contact avec l'Administration. Aujourd'hui, la séparation est plus chaleureuse. Si vous quittez l'armée, un agent de l'Administration vous parlera avant votre départ et il y aura un plan de transition. Si vous êtes blessé, on évaluera votre situation. On organisera le paiement de vos indemnités afin que celles-ci commencent à vous être versées dès que vous cesserez de toucher votre solde militaire. Nous ne laisserons pas un ancien combattant blessé se débrouiller tout seul dans la nature.

Nous avons une dette à leur égard. Nous avons une obligation. Nous avons mis en place des programmes aux niveaux les plus élevés du gouvernement pour veiller à ce qu'ils soient correctement traités.

• (0950)

M. Peter Stoffer: Merci.

Monsieur Murphy, la prochaine fois que je serai à Washington, je serais ravi de faire cette partie de golf avec vous.

M. Thomas Murphy: Avec grand plaisir.

M. Peter Stoffer: Messieurs, nous avons au Canada un programme d'aide à nos anciens combattants alliés. Il y a des gens qui ont combattu aux côtés de Canadiens dans divers conflits et qui ont ensuite émigré au Canada et sont devenus des citoyens. Il y a certaines prestations qu'ils peuvent réclamer à ce titre.

Y a-t-il aux États-Unis un programme similaire de versement de prestations à des anciens combattants alliés qui ont ensuite émigré aux États-Unis et ont obtenu la citoyenneté américaine?

M. Thomas Murphy: Pas à ma connaissance.

M. Robert Reynolds: Pas à la mienne non plus.

M. Peter Stoffer: Si j'étais un Canadien ayant servi en Afghanistan à côté de soldats américains et que je me sois ensuite installé en Californie pour devenir citoyen américain, et que j'aie ensuite des problèmes à cause de mon service militaire, dans certains cas il pourrait y avoir une assistance au Canada.

Savez-vous s'il y a un programme quelconque pour aider des anciens combattants alliés aux États-Unis dans ce contexte?

M. Thomas Murphy: Je n'en connais pas.

M. Robert Reynolds: Moi non plus.

M. Peter Stoffer: Messieurs, merci beaucoup de vos témoignages. Je vous en suis très reconnaissant.

Au fait, je blaguais au sujet de votre cravate.

M. Robert Reynolds: Je comprends bien.

Le président: Vous vous habituerez à lui. Envoyez-lui une casquette, je pense que c'est ça qu'il aimerait.

M. Peter Stoffer: J'aimerais beaucoup une casquette, ainsi que des épinglettes.

M. Robert Reynolds: D'accord.

Le président: Revenons à nos moutons, s'il vous plaît.

Je donne la parole à M. Lizon, du côté gouvernemental, pour cinq minutes.

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

Bienvenue devant le comité, messieurs. Merci de vos excellents services.

Ma première question concerne les mesures prises par les États-Unis pour simplifier les procédures et processus dans la quantité de paperasse nécessaire pour recevoir des prestations et services du ministère des Anciens combattants.

M. Thomas Murphy: C'est ce que nous faisons tous les jours. Notre but est, premièrement, de réduire le fardeau administratif imposé aux bénéficiaires. Deuxièmement, comment éliminer les obstacles obligeant les bénéficiaires à remplir un formulaire, et puis un autre, et puis encore un autre? C'est en partie par égoïsme et en partie à cause de l'impact sur l'ancien combattant. En partie par égoïsme, dis-je, parce que, chaque fois que je fais cela, ça me prend du temps. Mon rendement est mesuré en fonction du nombre de jours qu'il me faut pour remplir une réclamation du début jusqu'à la fin, et j'ai donc tout intérêt à le réduire le plus possible et à aider l'ancien combattant à toucher ses prestations le plus tôt possible.

L'autre élément est le VONAPP Direct Connect. La présentation d'une demande en ligne par le VDC est notre très grande priorité actuellement. Cela me permet de mener une entrevue de style TurboTax pour recueillir auprès de l'ancien combattant les informations et données nécessaires, afin de traiter son dossier beaucoup plus vite. Cela ne se fera pas avant cet été mais l'idée est de permettre à un ancien combattant d'entrer par le portail eBenefits et d'aller dans VONAPP Direct Connect pour remplir une demande en ligne en répondant à une série de questions. Tant qu'il n'a pas répondu à toutes ces questions du début jusqu'à la fin, l'ancien combattant ne sait même pas quelles informations j'ai notées et quel formulaire très détaillé j'ai déjà préparé. Je remplis les bons formulaires à l'avance pour lui et je les envoie dans mon système. J'essaie de lui éviter totalement d'entrer dans l'environnement papier. Comme je l'ai dit, nous préserverons toujours la possibilité de remplir des formulaires papier, mais nous essayons de nous tourner de plus en plus vers un environnement automatisé.

L'autre chose que nous mettons en place est la possibilité pour l'ancien combattant de sauvegarder à n'importe quel moment l'information déjà introduite dans le système, d'enregistrer sa date effective de paiement puis, un an plus tard, de revenir dans le système afin d'enregistrer les informations supplémentaires qui sont nécessaires et de nous envoyer le formulaire.

Donc, chaque matin, chaque jour où je vais au travail, j'essaie de trouver le moyen d'accélérer et de simplifier le processus dans mon intérêt et dans celui de l'ancien combattant.

M. Robert Reynolds: Permettez-moi d'ajouter rapidement un exemple et de confirmer que, oui, c'est ce que nous faisons tous les jours.

Quand je travaillais dans notre service de prêts domiciliaires, il y a 10 ans, un ancien combattant était obligé de remplir un formulaire qui était ensuite envoyé à l'Administration, après quoi l'un de nos agents des réclamations préparait à la machine ce que nous appelons un certificat d'admissibilité à un prêt domiciliaire, qu'il renvoyait

ensuite par la poste à l'ancien combattant. Aujourd'hui, cet ancien combattant peut aller sur eBenefits et littéralement cliquer sur un bouton pour générer ce certificat d'admissibilité sans avoir à introduire quelque donnée que ce soit. Il suffit d'un clic pour obtenir le certificat d'admissibilité.

M. Wladyslaw Lizon: Ici, au Canada, nous avons récemment changé la manière dont les anciens combattants reçoivent leurs prestations. Ils n'ont pas à fournir de reçu pour tous les services auxquels ils sont admissibles. Au lieu de cela, ils obtiendront une allocation sans avoir à présenter de reçus pour de la formation professionnelle, ou pour des services de déneigement, ou pour d'autres services auxquels ils sont admissibles. Cela simplifie la paperasserie, évidemment, et la bureaucratie qui existait auparavant.

Monsieur Reynolds, vous avez parlé de certains programmes de transition pour les anciens combattants qui quittent l'armée pour des raisons médicales ou autres et doivent retourner dans la vie civile. Accorde-t-on aux États-Unis un traitement préférentiel aux anciens combattants dans les pratiques de recrutement du secteur gouvernemental? Avez-vous des entreprises du secteur privé qui offrent un traitement préférentiel dans le recrutement des anciens combattants?

• (0955)

M. Robert Reynolds: Oui. En ce qui concerne le gouvernement, si l'ancien combattant a servi avec honneur, il reçoit ce que nous appelons une préférence de cinq points pour un emploi fédéral. C'est basé sur une échelle de points. Maintenant, chaque ancien combattant est placé en haut de l'échelle. Si vous êtes un ancien combattant handicapé à cause de votre service, vous obtenez ce que nous appelons une préférence de dix points. Vous pouvez aussi produire automatiquement ces lettres de préférence par eBenefits simplement en cliquant sur un bouton. Vous n'êtes pas obligé d'aller dans un bureau pour les demander. Vous pouvez les obtenir en self-service.

Nos entreprises privées, par égard pour ce service militaire, essayent de plus en plus de recruter autant d'anciens combattants que possible. Je pense que tout le monde sait que les anciens combattants sont généralement hautement qualifiés, extrêmement motivés et très bien entraînés. Ils apportent dans le milieu de travail une très grande éthique professionnelle. Je pense que nos employeurs privés en sont de plus en plus conscients et qu'ils essayent donc de plus en plus d'engager des anciens combattants.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Probablement pour une autre fois, monsieur Lizon.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

Le président: C'est tout le temps que vous aviez pour aujourd'hui.

Monsieur Casey a dû nous quitter et c'est donc Mme Adams qui mettra fin à la période des questions, dans cinq minutes.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup.

En 2006, notre Parlement a adopté à l'unanimité un texte que nous appelons la nouvelle Charte des anciens combattants, qui met l'accent sur la réadaptation de nos anciens combattants les plus gravement blessés et malades. C'est ce que nous appelons un document vivant dans la mesure où nous le révisons de temps à autre. Nous avons récemment actualisé les prestations, en 2011, et nous reverrons à nouveau le document cet automne.

Comment les États-Unis assurent-ils la révision de leurs prestations? Avez-vous quelque chose qui vous impose législativement de les revoir de temps à autre? Comment réglez-vous cela?

M. Thomas Murphy: Nous le faisons de plusieurs manières.

L'une des principales est qu'un comité permanent est nommé par notre Secrétaire, composé d'un lieutenant-général à la retraite et d'une myriade de personnes ayant des compétences différentes. C'est ce que nous appelons le Advisory Committee On Disability Compensation.

Ce comité se réunit une fois par mois pour discuter des problèmes, examiner les événements et tendances, et faire rapport au Secrétaire sur ce qui pourrait être amélioré, sur les occasions manquées, ainsi que sur les choses que nous faisons bien. Nous tenons compte des éléments de ce rapport annuel pour faire notre planification.

Il y a aussi d'autres comités dont nous avons parlé tout à l'heure, comme le Veterans Stability Committee, qui sont nommés de temps en temps.

Nous avons d'autres un groupe très robuste d'organisations de prestation de services aux anciens combattants que nous rencontrons mensuellement ou trimestriellement, selon le niveau de l'organisation. Je sais que leurs directeurs généraux rencontrent notre Secrétaire, ainsi que mon Sous-secrétaire, et je les rencontre moi aussi personnellement. Rob gère les réunions avec ses diverses personnes.

Tout cela pour dire que nous recueillons beaucoup de rétro-informations pour nous assurer que nous répondons bien aux besoins des anciens combattants.

Mme Eve Adams: Vous avez entendu parler des services d'entretien ménager que nous offrons à nos anciens combattants âgés pour qu'ils puissent continuer de vivre à la maison. Je veux parler de choses telles que le déneigement, la tonte du gazon et des services de ménage intérieur. Dans bien des cas, nous continuons de fournir les services à la veuve lorsque l'ancien combattant décède.

Offrez-vous des services de cette nature au conjoint survivant?

M. Thomas Murphy: Non, nous n'offrons pas directement de tels services. Nous ne pouvons pas appeler un service de déneigement ou de ménage intérieur, mais il y a un certain niveau de soutien qui est offert à la personne survivante en cas de décès relié au service.

M. Robert Reynolds: Oui, DIC.

Mme Eve Adams: Que se passe-t-il si ce n'est pas un décès relié au service? Que se passe-t-il si c'est simplement un ancien combattant âgé qui s'est battu pour nous pendant la Deuxième Guerre mondiale? Il ne s'agit pas d'une mort reliée au service mais...

M. Thomas Murphy: Les niveaux d'indemnisation et de prestations changent selon que c'est relié au service ou non, mais il y a ce que nous appelons une DIC, et aussi une pension de veuve. Si un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale décède — son décès n'étant absolument pas relié à son service militaire — et que sa veuve reste seule, elle a la possibilité de réclamer une pension de veuve au titre du service militaire de son conjoint. Ce n'est pas relié à un critère particulier mais le montant dépend du revenu.

•(1000)

Mme Eve Adams: Je vais vous poser une dernière question, et vous devrez probablement me donner une réponse assez longue. N'hésitez donc pas à nous l'envoyer plus tard. Pourriez-vous nous donner un exposé exhaustif des types de services et de prestations mis à la disposition de vos anciens combattants les plus gravement blessés ou malades? Je veux parler ici de toute la gamme des services offerts, afin que nous puissions faire une comparaison valable et précise de nos services avec ceux des États-Unis et d'autres pays?

Je sais que je vous demande beaucoup mais ce serait utile.

M. Robert Reynolds: Madame Adams, je ferai préparer un rapport ou quelque chose qu'on vous enverra, car si je pense seulement à tous les aidants personnels, aux soins de santé... Même là, nous vous donnerons ce que serait la SMC, c'est-à-dire le montant d'argent.

Nous préparerons quelque chose et nous vous l'enverrons.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup, monsieur Reynolds et monsieur Murphy.

Le président: Au nom du comité, je tiens à vous remercier très sincèrement de votre contribution aujourd'hui. Votre témoignage nous sera très utile pour poursuivre notre étude, et nous savons qu'il y a de très bonnes relations entre vos gens et les nôtres. C'est un processus d'apprentissage pour nous tous. Merci à nouveau.

Je tiens à dire aussi que j'apprécie que vous n'ayez pas mentionné le fait que les Bruins de Boston ont battu les Maple Leafs de Toronto hier soir. Nous en souffrons encore... certains d'entre nous, en tout cas.

M. Robert Reynolds: Mes Caps ont aussi perdu hier soir.

Le président: Eh bien voilà, c'est une douleur partagée.

En notre nom à tous, merci encore. Vous avez accepté de nous envoyer des renseignements complémentaires et notre greffière restera en contact avec vous à ce sujet.

Encore une fois, nous apprécions beaucoup votre contribution.

Merci.

M. Robert Reynolds: Merci.

M. Thomas Murphy: Merci.

Des voix: Bravo!

Le président: Nous allons prendre une minute pour conclure, après quoi nous nous pencherons sur le projet de loi émanant d'un député.

Je tiens tout d'abord à rappeler aux membres du comité que nous avons parlé de trouver des témoins australiens. Ces témoins ont accepté de comparaître un lundi soir, plutôt qu'un mercredi soir. Le problème est que les mercredis soirs seront probablement assez occupés par les travaux de la Chambre, alors que nous aurons probablement plus de latitude les lundis soirs.

Comme les témoins ont donné leur accord, notre recommandation est de reporter leur témoignage du 5 juin, qui est un mercredi, au 3 juin, vers 18 h 30, environ.

Des voix: D'accord.

Le président: Nous fournirons le souper, si vous le voulez. Est-ce que vous le souhaitez?

M. Peter Stoffer: Si c'est du homard.

Le président: Oui, du homard. Je pense que notre ami de l'Île-du-Prince-Édouard nous en apportera, si j'ai bien compris son intervention. Lawrence essaye de fourguer ses homards.

Non, oubliez ça. Il n'y aura pas de pretzels non plus.

Nous passons maintenant au projet de loi du député Blaine Calkins, le projet de loi S-213, et nous le transmettrons évidemment à la Chambre quand nous aurons fini de l'étudier.

Je suis heureux que nous ayons avec nos David-Andrés, le greffier législatif. Si vous avez des questions, je peux vous assurer que c'est lui qui y répondra parce que je ne suis absolument pas préparé à répondre à des questions détaillées.

Vous connaissez la routine. Nous allons étudier le projet de loi comme d'habitude. Si vous souhaitez poser une question ou intervenir, n'hésitez pas à le faire.

Bien sûr, nous examinerons le préambule à la fin, ainsi que le titre. Comme vous avez le texte sous les yeux, je continue. Nous allons voter sur chaque article séparément.

(Les articles 2 et 3 sont adoptés.)

(L'article 1 est adopté.)

Le président: Le préambule est-il adopté?

Des voix: Adopté.

Le président: Le titre est-il adopté?

Des voix: Adopté.

Le président: Le projet de loi est-il adopté?

Des voix: Adopté.

Le président: Dois-je faire rapport du projet de loi à la Chambre?

Des voix: Oui.

• (1005)

Mme Eve Adams: Oui, dès que possible, s'il vous plaît.

Le président: N'est-il pas remarquable que nous puissions si bien nous entendre parfois? J'en ai presque les larmes aux yeux.

Des voix: Oh!

Le président: Merci beaucoup de votre collaboration à ce sujet. Je ferai rapport à la Chambre plus tard aujourd'hui ou demain.

Nous avons encore quelques petites choses à régler. Il s'agit des affaires internes du comité et nous pouvons en débattre maintenant ou en débattre à huis clos. C'est toujours le comité qui décide.

Mme Eve Adams: À huis clos, s'il vous plaît.

Le président: Très bien, nous allons siéger à huis clos pour discuter des affaires internes du comité, si vous êtes d'accord.

M. Peter Stoffer: Non, pas vraiment, mais je ne peux rien y faire.

Le président: Nous pouvons voter à ce sujet, si vous voulez.

M. Peter Stoffer: Non, ça va.

Le président: Très bien, merci beaucoup.

Nous allons passer à huis clos pour traiter des affaires internes du comité. Je suis heureux de voir les gens qui arrivent aujourd'hui. C'est un plaisir de vous revoir.

Je demande maintenant à quiconque ne fait pas partie du personnel des membres du comité de quitter la salle.

[*La séance continue à huis clos.*]

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.

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.

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