



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 015



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 2 juin 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 2 juin 2016

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bonjour à tous. Nous sommes le Comité permanent des anciens combattants. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité reprend son étude sur la prestation de services aux anciens combattants.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à tous les représentants des organisations qui sont ici aujourd'hui. De l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones, nous accueillons Richard Blackwolf, président national, et Joseph Burke, représentant national. De l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN, nous recevons Gordon Jenkins, président, et de l'Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada, nous recevons Mark Gaillard, cadre dirigeant et secrétaire.

Je sais que certains d'entre vous ont déjà comparu dans le passé. Nous allons commencer par entendre les témoins et leur accorder 10 minutes chacun. Ensuite, nous entamerons la première série de questions et essaierons d'en tenir une deuxième.

Nous avons tiré à la courte paille tout à l'heure, alors nous allons commencer par entendre la déclaration de l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones.

Monsieur Blackwolf, on vous écoute.

M. Richard Blackwolf (président national, Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones): Bonjour, monsieur le président et honorables membres du Comité.

Je suis Richard Blackwolf. Je suis le président national de l'ACV et un ancien combattant de la guerre froide de la Marine royale canadienne. Merci de m'avoir invité à témoigner devant vous pour vous faire part de nos points de vue et de nos expériences relativement aux questions soulevées dans votre invitation.

C'est avec plaisir que je vous présente M. Joseph Burke, représentant national de l'ACV. Il a servi au sein du Royal Canadian Regiment et du Corps de santé royal canadien en tant que technicien médical de l'air. Il est ici aujourd'hui pour m'aider dans le cadre de mon témoignage et répondre à vos questions.

L'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones est une organisation d'anciens combattants reconnue à l'échelle nationale et internationale. L'ACV est une organisation qui offre un éventail complet de services aux anciens combattants et qui compte des membres de toutes les générations, tant des anciens combattants de la Seconde guerre mondiale que des vétérans d'aujourd'hui. Notre site Web national a été visité par presque 400 000 personnes. L'ACV compte 20 groupes sur les médias sociaux.

Nous avons essayé de répondre à chacune de vos 32 questions, mais nous devons être brefs aujourd'hui, alors nous allons mettre en relief les points saillants.

Joseph va commencer.

M. Joseph Burke (représentant national, Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones): En ce qui concerne le plan de transformation d'Anciens Combattants, les anciens combattants visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants signalent qu'il y a des problèmes avec les documents qu'ils ont reçus d'ACC. Des appels téléphoniques de membres du personnel d'ACC inconnus ont causé de la confusion et de la colère, plutôt que d'envoyer des lettres qui énoncent clairement les mesures ou les décisions prises par ACC. Les anciens combattants ne savent pas trop comment fonctionne l'application Mon dossier ACC, surtout au début. Les premières données qu'ils doivent saisir sont leurs renseignements bancaires, ce qu'ils devraient faire plus tard, lorsqu'ils ont une meilleure connaissance du programme.

• (1105)

M. Richard Blackwolf: Le plan de transformation d'ACC, qui a été lancé pour simplifier la prestation des services, a accompli des progrès au fil des ans. Par exemple, on a raccourci et simplifié les formulaires. On a également instauré l'application Mon dossier ACC et on utilise les services de télésanté pour communiquer avec les anciens combattants pour les services du PAAC et ceux qui vivent dans des communautés isolées ou rurales. L'adoption de codes opérationnels liés à des blessures courantes qui sont associées aux occupations militaires est la mesure la plus progressiste qu'ACC a mise en oeuvre dans le contexte actuel.

M. Joseph Burke: Pour ce qui est de réduire les délais d'attente pour les décisions, nous ne pouvons pas affirmer que les délais d'attente ont été réduits pour les décisions concernant les prestations d'invalidité et le programme de réadaptation. Les anciens combattants ont signalé que leurs demandes ont été traitées sans problème, surtout pour les types de demandes relatives aux codes opérationnels — pour l'acouphène, par exemple.

M. Richard Blackwolf: D'après ce que nous avons pu constater jusqu'à présent, nous ne savons pas s'il y a de nouvelles initiatives pour veiller à ce que la demande de l'ancien combattant soit dûment et correctement remplie. On utilise toujours la méthode standard pour remplir un formulaire de demande — l'ancien combattant le remplit, avec l'aide de diverses sources, dont des agents de la Légion royale canadienne et du RARM.

M. Joseph Burke: Le Comité a entendu d'autres témoignages où l'on a indiqué que le RARM, ou le Régime d'assurance-revenu militaire, de l'entreprise du secteur privé Manulife fournit des services rapides sans problème. Pour qu'Anciens Combattants Canada puisse réduire les temps d'attente pour les décisions au sujet des prestations d'invalidité et les programmes de réadaptation, l'ACV lui recommande de changer sa culture opérationnelle. Il faudra une loi pour que le ministère devienne proactif plutôt que passif afin de reproduire ce que fait le fournisseur de services du secteur privé, en commençant par faire en sorte qu'ACC respecte les normes de gestion de la qualité ISO 9000. La certification ISO 9000 ferait en sorte que les activités d'ACC soient conformes aux normes internationales, que les services d'ACC respectent toujours les délais des clients et que le rendement soit mesurable.

M. Richard Blackwolf: En ce qui concerne la norme de service de 16 semaines, à votre avis, le délai de réponse de quatre mois est totalement ridicule à une époque où les ordinateurs et la fibre optique existent. On ne nous a parlé d'aucun plan opérationnel aux sommets des intervenants ou dans les déclarations du ministre sur la façon dont la norme de service de quatre mois sera mise en oeuvre et sur le moment où elle le sera.

Il y a également un processus interminable pour obtenir des instruments d'aide aux activités de la vie quotidienne tels que des fauteuils roulants, des marchettes, des cannes, des appareils auditifs et des fauteuils releveurs, ce qui cause de la frustration et de la colère.

M. Joseph Burke: Pour ce qui est des affaires complexes pour lesquelles il faut un gestionnaire de cas, aucun changement n'a été signalé dans la façon dont les anciens combattants qui ont des besoins complexes interagissent avec leurs gestionnaires de cas. Nous nous attendions à entendre des commentaires positifs sur la nouvelle philosophie d'ACC axée sur les soins, la compassion et le respect propagée par la culture opérationnelle d'ACC.

M. Richard Blackwolf: En ce qui concerne le partenariat d'ACC avec le ministère de la Défense nationale, ACC préconise sans cesse que le ministère devrait être fusionné avec le ministère de la Défense nationale pour établir une ligne de communications directes entre le MDN et ACC où les dossiers des anciens combattants pourraient être transférés sans être entravés par les intermédiaires ministériels et la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Nous avons été ravis d'apprendre que le ministère des Anciens Combattants du nouveau gouvernement a également été sous-ministre délégué au MDN et que le sous-ministre d'ACC, le général Natynczyk, a été retenu pour le remplacer à ce poste. Le général Natynczyk est un homme très respecté en qui on a confiance dans la communauté des anciens combattants.

M. Joseph Burke: D'après ce qu'on a constaté, l'éducation est essentielle pour assurer une transition réussie de la vie militaire à la vie civile, surtout pour les anciens combattants qui souffrent de blessures physiques ou psychologiques.

Les partenariats d'ACC avec des entreprises qui sont d'ordre entrepreneurial, parce que l'on cherche des emplois qui sont en demande et que les gens avec une invalidité peuvent exercer, et parce que l'on conçoit des cours pour offrir aux clients de la formation pour occuper ces emplois, sont des partenariats idéaux pour les anciens combattants qui ont une invalidité et qui doivent intégrer le marché du travail.

• (1110)

M. Richard Blackwolf: En ce qui concerne la prestation de services de soins médicaux aux anciens combattants, à l'exclusion

des services de santé mentale, de façon générale, les demandes de services médicaux des anciens combattants ne sont pas approuvées assez rapidement. Les retards sont monnaie courante.

M. Joseph Burke: Le processus n'est pas simple et flexible pour la personne moyenne. Nous considérons le processus comme étant inutilement compliqué, et de l'aide est souvent nécessaire.

M. Richard Blackwolf: Les anciens combattants âgés de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée se disent satisfaits de la prestation des services médicaux à l'ACC.

M. Joseph Burke: Il y a beaucoup d'insatisfaction à l'égard de la façon dont l'ACC gère les services de soins de santé pour les jeunes vétérans. Il y a des retards dans l'approbation lorsque les médecins soumettent des formulaires pour prolonger les prestations et les périodes d'attente sont très longues pour obtenir l'approbation pour poursuivre les traitements, ce qui interrompt le traitement de l'ancien combattant et a des conséquences néfastes dans certains cas.

M. Richard Blackwolf: En ce qui concerne la prestation des services de santé mentale, nous croyons savoir qu'ACC répond aux besoins en matière de santé mentale des anciens combattants lorsqu'on lui en fait la demande et les aiguille vers des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et vers d'autres établissements de soins de santé mentale.

Les plaintes concernant le manque d'information et les réponses tardives sont fréquentes.

M. Joseph Burke: Nous avons été profondément touchés par le suicide de la caporale Leona MacEachern, qui s'est enlevée la vie le jour de Noël en 2013 et qui était soignée pour le trouble de stress post-traumatique.

M. Richard Blackwolf: Nous avons été profondément bouleversés par cette histoire. Le jour de Noël, comme je l'ai mentionné, elle avait reçu des traitements pour le trouble de stress post-traumatique à une clinique de soins de santé. Elle a reçu l'autorisation de quitter le centre pour rentrer chez elle et, en chemin, elle a intentionnellement happé un camion de transport qui roulait en sens inverse sur la Transcanadienne, près de Calgary. Elle a écrit une note à sa famille dans laquelle elle décrivait sa mort comme étant un « dernier geste désespéré » à la suite d'« interminables batailles » avec Anciens Combattants concernant ses prestations médicales pour des soins dentaires qu'elle a reçus à la fin des années 1980 dans le cadre d'une mission en Allemagne durant la guerre du Golfe.

Nous attribuons le suicide de la caporale MacEachern à deux causes, l'une étant la culture du retard et du déni d'Anciens Combattants et l'autre étant l'utilisation expérimentale de médicaments pour traiter les troubles mentaux. L'époux de la caporale MacEachern a déclaré qu'elle venait de changer de médicaments. Nos préoccupations nous ont amenés à afficher une mise en garde et des vidéos sur la page des services nationaux aux anciens combattants sur le site Web d'ACC concernant les dangers des médicaments pour traiter les troubles mentaux. La chimie du cerveau est le champ médical où l'on possède le moins de connaissances. Les sociétés pharmaceutiques produisent des médicaments pour traiter les troubles mentaux et ils sont prescrits à titre expérimental pour voir s'ils fonctionnent. Dans certains cas, d'autres médicaments sont prescrits pour contrecarrer les effets secondaires du médicament principal.

M. Joseph Burke: À notre avis, les membres de la famille des anciens combattants qui souffrent de problèmes de santé mentale devraient recevoir du soutien psychologique et financier de la part d'Anciens Combattants Canada. Tous les membres de ces familles devraient avoir une carte d'identité avec photo et un compte Mon Dossier ACC.

M. Richard Blackwolf: En ce qui concerne les programmes de réadaptation dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le critère d'admissibilité pour avoir accès à des programmes de réadaptation physique semble fonctionner. Les problèmes surgissent lorsqu'il y a des lacunes dans le cycle de traitement en raison de retards dans les autorisations à ACC. Très souvent, ils doivent renouveler une ordonnance ou subir une procédure médicale, et ils doivent parfois attendre jusqu'à quatre mois.

M. Joseph Burke: En raison de la létalité et des effets imprévisibles des médicaments utilisés pour les troubles mentaux, les programmes de réadaptation psychosociale pour le rétablissement des gens qui souffrent de maladie mentale prolongée doivent, à notre avis, effectuer plus de tests de dépistage et d'ADN au début pour s'assurer que les clients peuvent métaboliser les médicaments utilisés pour traiter les troubles mentaux qu'on pourrait leur prescrire.

● (1115)

M. Richard Blackwolf: Nous allons passer à notre dernier point, qui est important pour nous, concernant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

On nous a informés que les procédures quasi judiciaires du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ont été la cible de nombreuses critiques en raison de décisions superficielles prises par le tribunal. Le manque flagrant de professionnalisme du tribunal dans la prise de ses décisions continue de corroborer la conviction de nombreux anciens combattants qui croient que la principale fonction du tribunal est de rejeter les demandes pour les raisons les plus insipides. Les membres du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont des personnes nommées par le gouvernement. Changer la composition pour inclure plus d'anciens combattants ne réduirait pas le nombre de demandes qui sont rejetées car le tribunal n'est pas un organe démocratique.

Le tribunal actuel ne compte pas de médecins ou de spécialistes médicaux qui agiraient à titre de pairs pour fournir des données médicales dans le cadre des audiences d'examen de premier niveau des anciens combattants et à nouveau aux audiences d'examen de deuxième niveau. Si le tribunal décide que les données fournies par un médecin ou un spécialiste médical ne sont pas crédibles, alors il serait tenu de présenter les raisons de sa décision aux mêmes spécialistes médicaux, tel que prévu dans les règles sur les données médicales du tribunal. Autrement dit, les règles sur les données probantes du tribunal s'appliquent également aux décisions du tribunal.

Merci d'avoir pris le temps de nous écouter.

Le président: Merci.

Notre prochain témoin est, de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN, M. Gordon Jenkins, président.

Bonjour.

M. Gordon Jenkins (président, Siège social, Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN): Voulez-vous passer aux questions?

Le président: Nous vous accordons 10 minutes chacun, puis chaque membre posera des questions aux témoins.

M. Gordon Jenkins: Merci, monsieur le président, et merci à vous, les députés assis autour de la table, de prendre le temps de siéger au Comité. Vous êtes très importants pour nous, anciens combattants, pour faire cheminer les mesures à l'étape suivante, pour ainsi dire. Il est très important de vous faire comprendre nos enjeux, et il y a tellement de points à aborder. Je vais essayer de m'en tenir à trois aujourd'hui, croyez-le ou non. J'ai ma montre, et je ne dépasserai pas quatre minutes. Il y a plus de documentation, car j'ai des analystes très compétents, un ancien chef d'état-major et un ancien vice-chef d'état-major, qui ont fait le travail pour moi. C'est un résumé du *Reader's Digest*. Ce n'est pas une publicité pour eux.

Saviez-vous qu'il y a au moins deux catégories d'anciens combattants au Canada? Il y a les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée — on les appelle des anciens combattants de la guerre, même si certains devraient le savoir —, et les anciens combattants qui ont participé à des missions ultérieures à la guerre de Corée, les vétérans de l'ère moderne comme moi. J'ai participé à trois missions dans trois endroits magnifiques. Les militaires et les agents de la GRC qui ont participé à des missions en Afghanistan et en Yougoslavie, ainsi qu'à des missions de maintien de la paix dans 35 autres pays comme Haïti, la Bosnie, etc... Ce sont des endroits affreux. Les histoires que je pourrais vous raconter vous... Peu importe.

Ces groupes d'anciens combattants — les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée — sont assujettis à une loi différente que les autres groupes. Ils sont traités différemment pour ce qui est des prestations qu'ils reçoivent. Un ancien chef d'état-major s'est récemment vu refuser l'admission à un hôpital pour anciens combattants. Il a servi en Corée, mais dans le cadre d'une mission de maintien de la paix. Ces groupes sont — et je déteste utiliser ce mot — isolés. On aurait dû cesser de faire une distinction entre les anciens combattants il y a longtemps, ce que la plupart des pays ont fait. Il n'y a plus d'hôpitaux fédéraux pour les anciens combattants. Il n'y a plus d'hôpitaux pour les anciens combattants, et il y a même une liste d'attente.

Tous les hôpitaux — et je pense que je peux dire tous les hôpitaux, mis à part peut-être Camp Hill et l'hôpital de Montréal — sont maintenant des hôpitaux provinciaux, ce qui signifie que chaque province et territoire a des règles et des règlements différents pour les anciens combattants qui y sont admis. Je ne vais pas aborder les différents types de catégories de lits qu'Anciens Combattants a établis. Mais en tant qu'ancien combattant, lorsque je ne peux plus vivre dans ma maison, j'attends mon tour comme tout le monde.

Le vétéran de l'ère moderne, lorsqu'il s'est enrôlé dans l'armée, a signé la clause de responsabilité illimitée. Savez-vous tous ce qu'est la clause de responsabilité illimitée? Il y a des anciens combattants ici à qui je n'ai pas... Je suis certain que vous savez tous ce que c'est. Autrement dit, c'était...

Oui, madame.

● (1120)

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): J'aimerais que vous me l'expliquiez.

M. Gordon Jenkins: Lorsque je signe le document et que je revêts l'uniforme — et c'est probablement très semblable dans la GRC, je ne suis pas certain —, je suis prêt à donner ma vie. Je suis prêt à faire mon devoir en tant que Canadien et à me rendre à des endroits pour le Canada au risque de me faire tirer dessus, de mourir, de subir des blessures. C'est le document que j'ai signé. Lorsque vous signez ce document et que vous revêtez l'uniforme, vous acceptez la clause de responsabilité illimitée.

En ce qui concerne la première recommandation, les lois ne sont tout simplement pas équilibrées. Je ne dis pas qu'elles devraient être toutes des copies conformes, mais il ne devrait pas y avoir de différence entre cet homme, un ancien combattant de la guerre de Corée, et un autre qui est un vétéran d'après la guerre de Corée comme moi. Je suis allé en Égypte, dans la bande de Gaza et à Beyrouth. Un ancien combattant est toujours un ancien combattant, et tous les vétérans méritent d'être traités également. C'est mon premier point.

Le deuxième a trait à la transition. J'ai quitté les forces en milieu de carrière. Je me suis dit que plus jamais je ne quitterais mon épouse et mes enfants à la gare de Trenton comme je l'avais fait à trois reprises. La première fois que je suis parti en mission, c'était pour un an, et je n'étais marié que depuis quatre mois.

Un ancien combattant doit faire la transition de la vie militaire à la vie civile. Il faut se rappeler qu'un ancien combattant est différent d'un politicien ou d'un civil. Il y a probablement trois cultures différentes. Être un ancien combattant, c'est comme être un policier. Comme militaire, il faut travailler en équipe. On doit compter sur la personne à côté de soi. On dépend des gens qui sont dans le char d'assaut. On compte sur le travail d'équipe des artilleurs. Il n'y a pas de compétition. Puis, tout à coup, on est en compétition. Ce sont deux concepts différents. Dans une compétition, je fais du mieux que je peux pour battre deux ou trois autres personnes.

Le MDN travaille maintenant avec ACC. Il n'y a donc pas que du négatif, mais il manque un intervenant à la table, et c'est probablement la Commission de la fonction publique. Il y a d'autres intervenants qui devraient aussi être à la table, des gens comme moi, et il y a un homme qui est, sans dire le nombre d'années, beaucoup plus jeune que moi et qui est allé en Afghanistan. Il a quitté les forces pour la même raison que moi, en milieu de carrière, pour sa famille, et il a fait la transition. Nous pourrions fournir aux vétérans des conseils pour la transition, même pour les problèmes psychologiques, car le trouble de stress post-traumatique peut vous prendre de court. Ce n'est pas un phénomène qui touche seulement les militaires qui ont participé à des missions en Afghanistan.

J'ai souffert de ce trouble, peu importe le nom que vous voulez lui donner, lorsque je suis revenu après trois missions au Moyen-Orient. Faites participer ceux qui ont réussi à faire la transition. J'espère que c'est une suggestion positive.

● (1125)

Il y a dans le même ordre d'idée mon argument sur la bureaucratie, dont vous avez parlé. La bureaucratie est désormais... Il y a eu beaucoup de machisme jusqu'à récemment. Le problème n'est pas que nous sommes à l'avant-scène. Les choses changent, mais il n'est pas dans notre nature de visiter la salle d'examen médical. Nous ne le faisons tout simplement pas. Et pourquoi donc? Parce que nous serions retirés du service. Les gens nous regardent comme ceux qui se faisaient appeler les « commandos de la salle d'examen médical, ou SEM ». Nous ne consultons donc pas pour éviter une telle étiquette.

Malheureusement, si un trouble ne figure pas au dossier médical, c'est comme s'il n'était jamais arrivé. C'est ainsi que les choses se passent. Lorsque nous consultons pour une invalidité... De nombreux troubles mentaux n'apparaissent pas sur le coup, et les études démontrent qu'ils surviennent deux, cinq ou même dix ans plus tard.

Le président: Nous allons vous laisser 30 secondes pour conclure, puis nous pourrions revenir sur le sujet lors de la période de questions.

M. Gordon Jenkins: Je vais laisser tomber le troisième élément; je pourrai l'aborder lors de la période de questions. Je vais donc conclure.

En tant que députés, pensez-vous que les anciens combattants demandent une chose à laquelle ils n'ont pas droit? Est-ce ce que vous croyez? Est-ce une question d'argent? Le gouvernement fait-il tout ce qu'il faut pour répondre à nos besoins tout à fait réels et urgents, et pour apporter les modifications qui s'imposent? Voilà ce que vos délibérations vous permettront de déterminer. Nous, les anciens combattants, avons fait ce que nous pouvions. Nous avons maintenant besoin que votre Comité recommande au gouvernement de faire son bout de chemin.

Merci beaucoup.

Le président: Je vous remercie, monsieur Jenkins. J'ai bien aimé votre exposé.

Nous accueillons ensuite Mark Gaillard, cadre dirigeant et secrétaire de l'Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada.

Allez-y, Mark.

M. Mark Gaillard (cadre dirigeant et secrétaire, Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada): Monsieur le Président, mesdames et messieurs les députés et membres du public, bonjour.

Je m'appelle Mark Gaillard. Je suis le cadre dirigeant et le secrétaire national de l'Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada, dont je suis le seul dirigeant à temps plein rémunéré. Je suis également membre du groupe consultatif sur l'excellence du service du ministre des Anciens Combattants.

C'est un honneur pour moi de représenter le conseil d'administration de l'Association, de même que les milliers d'anciens membres et employés de la GRC et leur famille. La dernière fois que nous avions comparu devant votre Comité, c'était en avril 2012. C'est un plaisir d'être invité à nouveau.

Je suis un ancien combattant. Maintenant à la retraite, j'ai servi pendant un total de 40 années comme membre régulier de la GRC en Colombie-Britannique et dans l'Extrême-Arctique; comme un agent du service extérieur du ministère qui porte désormais le nom d'Affaires mondiales Canada; et comme soldat et officier commissionné au sein de la Force régulière et la Force de réserve de l'Armée canadienne.

Depuis la création de l'Association il y a 130 ans, les anciens de la GRC se sont toujours considérés comme des anciens combattants. Même si la loi ne nous définit pas officiellement ainsi, les anciens de la GRC sont bel et bien des anciens combattants, car les services qu'ils ont rendus et les fonctions qu'ils ont assumées en cours de carrière n'ont rien à voir avec les tâches des autres employés du gouvernement fédéral. Au contraire, leurs fonctions et leurs conditions de travail les amènent à être constamment des intervenants de première ligne; à déménager fréquemment partout au pays, y compris dans des régions très éloignées et isolées; et à réellement mettre en danger leur vie et leur santé tant physique que mentale.

Le travail des membres de la GRC consiste à protéger les Canadiens 24 heures par jour et 7 jours par semaine dans chaque province et territoire, et souvent même à l'étranger, au risque de leur vie et de leur sécurité. Leur travail ressemble davantage à celui des hommes et des femmes qui servent dans les Forces armées canadiennes qu'à celui des fonctionnaires fédéraux.

Récemment, l'Association a comparu devant un autre comité pour rappeler aux parlementaires que les membres de la GRC ont été exclus de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État justement pour cette raison.

Même si nous employons couramment le mot « anciens » pour désigner les anciens membres de la Gendarmerie en tant que tels, il ne faut jamais oublier que la famille des anciens de la GRC ne comprend pas que les anciens membres réguliers et civils de la Gendarmerie et les réservistes. Notre Association accueille d'autres types d'employés, comme les gendarmes auxiliaires bénévoles; les employés des services publics et municipaux, comme les répartiteurs, les commissionnaires et les employés de bureau; et les employés contractuels temporaires. Tous ces gens travaillent couramment aux côtés des membres réguliers et les aident à accomplir leur travail.

Dans le rapport d'examen indépendant sur la fusillade de Moncton qui a été présenté par l'ancien de la GRC Alphonse MacNeil — le deuxième anniversaire funèbre de la tragédie aura lieu ce samedi —, on dit clairement que ces employés sont touchés par le travail qu'ils accomplissent aux côtés de la GRC. Ils ont besoin de notre attention et méritent eux aussi notre respect.

Qu'avons-nous à dire aujourd'hui sur la prestation de services aux anciens combattants? D'abord et avant tout, il ne faut pas oublier que c'est la GRC, et non pas Anciens Combattants Canada, ou ACC, qui est chargée de verser les prestations de soins de santé approuvées aux membres réguliers et civils, de même qu'à leurs survivants, qui deviennent admissibles à une telle prestation à la suite d'une blessure ou d'un décès liés au service. Cette responsabilité est prévue à la partie II de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, qui a été promulguée en 1959. En vertu de cette partie, les membres réguliers et civils de la GRC, actifs et anciens, de même que les personnes à charge survivantes peuvent demander une pension d'invalidité à ACC conformément à la Loi sur les pensions quand le travail policier a causé une maladie ou une blessure incurable, voire la mort.

C'est grâce à ce lien à la Loi sur les pensions que le Tribunal des anciens combattants, révision et appel, peut examiner les décisions et entendre les appels interjetés par les anciens de la GRC. ACC n'a pas l'autorité législative expresse de verser des pensions d'invalidité aux membres de la GRC et aux survivants admissibles. Depuis 1959, c'est donc la GRC qui absorbe le coût de ces pensions au moyen d'une affectation quasi législative. En d'autres termes, la GRC a fait appel à ACC pour la prestation des services aux membres de la GRC, actifs et anciens, et aux survivants, et le versement des pensions auxquelles ils ont droit aux termes de la partie II de la Loi sur la pension de retraite de la GRC. C'est ACC qui s'occupe du service, mais c'est la GRC qui paye.

• (1130)

Depuis 1948, les membres réguliers et civils de la GRC sont les clients d'ACC quant aux décisions relatives aux pensions d'invalidité, monsieur le président, mesdames et messieurs les députés. Depuis décembre 2002, ACC assume la pleine responsabilité des décisions, du calcul des prestations et du versement des pensions d'invalidité pour tous les membres réguliers et civils, actifs et anciens, et leurs survivants qui sont admissibles.

Une décennie plus tard, soit en 2012, ACC versait des pensions d'invalidité à 10 649 clients de la GRC, qui représentaient 5 % de l'ensemble des prestataires de pension invalidité du ministère. Si la tendance actuelle se maintient, on s'attend à ce que le nombre de

clients de la GRC servis par ACC, aux termes de la Loi sur les pensions, dépasse 19 000 d'ici 2027-2028.

En 2012-2013, l'affectation quasi législative de la GRC dépassait 118 millions de dollars. De ce chiffre, 90 %, ou 108 millions ont servi à payer les pensions d'invalidité; 7 %, soit environ 7 millions ont été versés en pensions d'invalidité pour les survivants et les personnes à charge; et les 3 % qui restent, ou 3,5 millions ont servi pour des compensations spéciales.

Les compensations spéciales sont accordées aux membres réguliers et civils handicapés, actifs et anciens, qui sont admissibles à une aide mensuelle non imposable, et prennent la forme de trois allocations spéciales, à savoir l'allocation d'incapacité exceptionnelle, l'allocation aux préposés, et l'indemnité relative à la tenue.

Dans les années 1980, les anciens de la GRC atteints d'une invalidité permanente étaient aussi admissibles à deux autres programmes d'ACC ayant trait aux soins à domicile, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou PAAC. ACC pouvait expressément offrir ces programmes, au nom de la GRC, aux anciens de la GRC devenus invalides, conformément au Règlement sur le traitement des anciens combattants.

En 1990, ce règlement a toutefois été remplacé par le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, qui a malencontreusement abandonné ce pouvoir. Des efforts ont été déployés ces 25 dernières années pour restituer ce pouvoir, mais ceux-ci n'ont pas porté leurs fruits pour diverses raisons.

Soyez assurés que notre Association continuera de demander à ce qu'on offre à nouveau des soins à domicile semblables à ceux dont bénéficient les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, ainsi que les anciens combattants des Forces canadiennes d'avant 2006. Voilà qui permettra à nos anciens admissibles de continuer à vivre chez eux à un âge avancé, et qui contribuera à prévenir l'itinérance.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, l'Association voit d'un très bon œil la lettre de mandat que le premier ministre a envoyée au ministre des Anciens Combattants, qui dit plus particulièrement de veiller à ce qu'une approche de type « un vétéran, une norme » soit maintenue. Il est très important à nos yeux que le gouvernement du Canada nous considère et nous traite comme des anciens combattants. C'est ce que notre Association fait valoir depuis 1886, et nous n'avons jamais vacillé depuis.

Nous sommes ravis que la pension accordée aux survivants des anciens combattants passe de 50 à 70 %, et que la disposition de récupération sur le mariage après 60 ans soit abrogée. Bien des anciens de la GRC demandent ces modifications depuis de nombreuses années, voire des décennies.

Nous avons hâte d'en savoir plus, bientôt, sur les modifications proposées à la Loi sur la GRC, qui visent à appliquer ces changements, y compris à abroger la disposition sur le mariage après 60 ans prévue à l'article 19 de la Loi sur la pension de retraite de la GRC.

Quoi qu'il en soit, parmi toutes les questions qui touchent les membres de la GRC, actifs et anciens, c'est de loin la question de la santé mentale qui est la plus pressante, en particulier l'état de stress post-traumatique, ou ESPT, et les traumatismes liés au stress opérationnel, ou TSO. La fréquence et la prévalence des atteintes à la santé mentale peuvent avoir une incidence, et elles en ont une, sur un membre de la GRC longtemps après son départ de la Gendarmerie.

Les preuves qui démontrent ce fait sont convaincantes, et la recherche nous permet désormais de commencer à mieux comprendre la nature des atteintes à la santé mentale chez les anciens combattants et leur famille. Dans un témoignage entendu devant un autre Comité permanent, on a appris que la recherche relative à l'incidence de l'ESPT et des TSO sur les premiers intervenants, y compris les policiers, accuse un retard d'au moins 15 années par rapport à celle sur les membres et les anciens combattants des Forces canadiennes. Nous devons donc combler cette lacune.

L'éclatement de la famille, la dépendance, la pauvreté et l'itinérance chez les anciens combattants sont trop souvent causés ou exacerbés par des atteintes à la santé mentale non traitées.

En mars 2015, un ancien de la GRC est mort en plein cœur de l'hiver dans une petite ville du Manitoba. Il avait été expulsé de son appartement, et il vivait désormais dans sa voiture. Il était seul, et il a été retrouvé gelé à mort. Il est stupéfiant de constater que ce genre de chose arrive encore.

• (1135)

Les atteintes à la santé mentale peuvent avoir d'autres répercussions surprenantes sur l'ancien combattant et sa famille. Par exemple, je connais un ancien combattant dont la prime d'assurance-vie a grimpé de près de 30 %. Un autre m'a avoué qu'on lui avait refusé une assurance hypothécaire sous prétexte qu'il avait reçu un diagnostic d'ESPT et qu'il présentait un risque de suicide. Il s'agit à mes yeux de préjugés prenant la forme de dollars et de cents.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des anciens combattants, je vous remercie encore de m'avoir invité à comparaître devant vous aujourd'hui. Je serai heureux de répondre à vos questions. Si le temps le permet, j'ai préparé une petite conclusion.

Le président: Merci. Nous allons commencer les questions, et j'encourage les membres du Comité à nommer le témoin ou le groupe auquel ils s'adressent.

Nous allons commencer par Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Tout d'abord, je vous remercie infiniment d'être venus aujourd'hui. Vous nous avez tous présenté des exposés très ciblés et clairs, ce qui nous est vraiment profitable et utile.

Nous entendons souvent des choses que nous avons déjà entendues, ce qui devrait nous donner beaucoup de munitions pour proposer d'excellentes recommandations permettant d'améliorer la prestation de services, ce qui est essentiellement l'objet de notre étude. Merci beaucoup. Je vous en suis reconnaissante.

Il y avait notamment un thème récurrent entourant la santé mentale et le retard que nous accusons dans la réponse aux besoins de nos anciens combattants.

Monsieur Jenkins, je vous remercie d'avoir dit la vérité sur le fait que nos anciens combattants de la Première Guerre mondiale et d'autres guerres ont certainement vécu des difficultés semblables à celles qui touchent les anciens combattants d'aujourd'hui, mais je doute que cela ait été reconnu le moins du monde. Je le sais grâce au mari de ma propre grand-mère.

Voilà un volet dans lequel nous devons absolument être beaucoup plus efficaces pour nos anciens combattants. Comme vous l'avez dit, c'est vraiment essentiel pour qu'ils puissent faire la transition, se sentir valorisés et fonctionner correctement au moment de la transition et après. J'ai très bien compris ce que vous avez dit à ce sujet.

J'aimerais que vous nous en disiez un peu plus là-dessus. J'ai entendu les craintes concernant la culture d'ACC, ce qui a une incidence sur la prestation des services, les refus et les retards.

Richard et Joseph, pourriez-vous m'en dire un peu plus là-dessus? D'après vous, que faut-il faire pour améliorer la prestation de services?

• (1140)

M. Richard Blackwolf: Nous représentons bien sûr toutes sortes d'anciens combattants, et beaucoup d'entre eux ont affaire à ACC. Un des problèmes se rapporte aux retards et aux refus. Ils soumettent une demande, et 18 ou 20 semaines plus tard, on leur répond que leur demande est rejetée. C'est tellement frustrant pour eux. Certains essaient de nouveau. Beaucoup d'entre eux ont soumis trois demandes sans rien obtenir, après quoi ils abandonnent.

La procédure est conçue de façon à ce que ceux qui abandonnent... Nous avons entendu parler de gens qui ont soumis cinq demandes avant de finalement obtenir un résultat. C'est donc un système de retards et de refus qui est tout à fait impressionnant.

Vous ne penseriez pas que des félicitations s'imposent lorsqu'une demande est acceptée, mais c'est ce que nous faisons. Nous disons au demandeur qu'il a vraiment accompli un exploit. Ces gens deviennent presque des vedettes.

Mme Cathay Wagantall: Voulez-vous commenter, monsieur Jenkins?

M. Gordon Jenkins: Je suis d'accord avec Richard, et j'irais même plus loin. C'est le problème avec lequel ces gens sont aux prises. Ce que je veux dire, c'est que la justice met l'accent sur le dossier médical; voilà qui doit toutefois changer. C'était d'ailleurs ma troisième recommandation. Je vous remercie de m'avoir permis de la soumettre.

La compassion n'apparaît ni dans la loi ni dans les règlements. Disons qu'un parachutiste saute 50 fois d'un avion, mais qu'il soumet une demande 20 ans plus tard, il essuiera un refus puisque rien n'apparaît à son dossier médical.

La compassion est un drôle de mot. Le plus étrange, c'est que je parlais au président du Tribunal des anciens combattants, révision et appel, et les choses doivent commencer à progresser vers le bas. Il a tellement vu de cas semblables. Comment compose-t-il avec le cadre juridique? Les fonctionnaires et employés d'ACC disent que ce n'est pas leur faute; il faut s'en remettre au règlement pour la GRC, au règlement qui s'applique après la guerre de Corée, ou à un autre règlement pour les anciens combattants de l'ère moderne.

La situation doit être très frustrante pour eux, étant donné qu'ils doivent appliquer la loi.

Mme Cathay Wagantall: Je comprends. Merci.

Ai-je encore du temps?

Le président: Vous avez deux minutes.

Mme Cathay Wagantall: Je n'ai jamais vu à quoi ressemble une lettre de refus. Vous avez mentionné qu'il s'agit parfois d'un appel téléphonique, et que la réponse n'est pas donnée à l'écrit. Avez-vous un exemple?

M. Joseph Burke: Je pensais que j'en avais un. C'est sans doute dans mon sac. C'est très...

Mme Cathay Wagantall: Que contiennent-elles? Le rejet de la demande est-il très clairement expliqué?

M. Joseph Burke: Non, et c'est là le problème. J'ai environ une douzaine de ces lettres chez moi. Je pourrais vous en faire parvenir quelques-unes. J'ai passé 23 ans dans l'infanterie.

Les lettres sont très crasses. Elles n'ont qu'une page. Elles commencent par « Monsieur Burke ». Elles présentent toutes la même formule. J'ai même reçu des lettres avec le mauvais nom dessus. On peut lire ensuite « Concernant votre demande de remboursement, numéro... » et ensuite...

Je vais utiliser l'exemple de ma réclamation pour des soins dentaires. C'est un bon exemple. Ma réclamation a été approuvée, mais, une fois les implants installés et les services payés, j'ai reçu une lettre du ministère des Anciens Combattants me disant que ma réclamation était rejetée. C'est tout. « Veuillez nous rembourser. » J'attends encore de me présenter devant les tribunaux dans cette affaire, mais au moins, Dieu merci, personne n'est venu me reprendre mes dents! C'est pour vous montrer à quel point ces lettres sont directes. « Ces services ne sont plus couverts. Veuillez nous rembourser. » C'est tout.

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

C'est tout pour moi.

● (1145)

Le président: Vous avez respecté le temps qui vous était alloué. Monsieur Fraser, vous avez la parole.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, messieurs, de votre témoignage et de l'information que vous nous donnez. Cela aidera le Comité à faire ses recommandations. Je tiens aussi à vous remercier pour votre service à l'égard de votre pays. Nous vous en sommes reconnaissants.

J'aimerais d'abord m'adresser aux représentants de l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones, MM. Burke et Blackwolf, et leur poser une question au sujet des services offerts.

Je m'intéresse surtout aux services offerts dans les régions éloignées et rurales. J'aimerais savoir ce que vous pensez d'une unité mobile nordique et connaître votre opinion sur l'élargissement des services offerts dans le Nord de façon à offrir aux gens dans ces régions les services dont ils ont besoin. Je voudrais connaître votre point de vue à ce sujet et j'aimerais savoir si vous auriez des recommandations à nous faire sur la façon d'y parvenir efficacement.

M. Richard Blackwolf: Selon notre expérience, les communications sont bonnes. Les vétérans autochtones canadiens disposent de bons moyens de communication dans le Nord. D'ailleurs, je reçois quotidiennement des rapports de chasse de la région de l'océan Arctique. Ils ont tué quelques phoques hier et un jeune chasseur a tué son premier phoque.

Il y a donc plusieurs moyens possibles pour les communautés éloignées. Bon nombre de ces communautés ont maintenant accès à Internet. J'ai des amis inuits sur Facebook. Internet est accessible dans ces communautés. J'imagine que les communications satellites aussi sont bonnes, mais en ce qui a trait aux services médicaux... Je connais les médecins des Forces canadiennes dans cette région, je sais qu'ils se rendent là-bas. Ils y mènent des exercices. Dans bien des cas, ils pourraient offrir des soins aux civils.

Je crois également que ce serait une bonne pratique d'envoyer des fournisseurs de services et des ambulanciers paramédicaux dans le Nord, dans les petites communautés, et de leur permettre de communiquer par téléphone satellite avec des médecins dans les grands centres pour leur demander conseil et organiser le transport de patients; ils pourraient faire du triage, au besoin. C'est ce qui se

fait en Australie. Il n'y a donc aucune raison pour que nous ne puissions pas en faire autant ici. Nous pourrions faire appel à des fournisseurs de services. L'armée se rend dans cette région et y mène des exercices. Nous pourrions aussi faire appel aux médecins militaires, de temps à autre.

Peu importe, les moyens de communication dans le Nord, dans les quatre nations inuites, progressent. Oui, il y a quatre nations inuites. Certaines communautés sont isolées, mais si je peux recevoir des photos en provenance du bord de la mer, loin au nord de l'île de Baffin, c'est que la technologie fonctionne. Nous devrions en profiter.

M. Colin Fraser: Merci beaucoup pour cette réponse réfléchie.

J'aimerais revenir sur un sujet que vous avez abordé et dont on m'a parlé dans ma circonscription, soit la carte d'identité avec photo. Vous dites que les membres d'une même famille devraient avoir leur propre carte d'identité avec photo. Vous avez utilisé le mot « photo ». Certains vétérans m'ont dit qu'il n'y avait plus de photo sur la carte UneFC. Il est important pour les vétérans d'avoir une pièce d'identité qui les identifie aux Forces une fois qu'ils prennent leur retraite.

J'aimerais connaître votre opinion sur le sujet.

M. Richard Blackwolf: Nous avons toujours maintenu que la libération des Forces devrait se faire de manière échelonnée et que les vétérans devraient partir avec une carte d'identité avec photo et un compte Mon dossier AAC qu'ils peuvent utiliser. Ils ont 120 jours pour présenter une demande en cas de problème. Ils devraient pouvoir laisser leur carte dans un tiroir pendant 30 ans et la sortir à n'importe quel moment lorsqu'ils ont un problème et obtenir l'aide dont ils ont besoin. Votre question ne portait pas sur cet élément, mais notre position est ferme: la libération devrait se faire de manière échelonnée et le vétéran devrait partir avec une carte d'identité avec photo et un compte Mon dossier AAC.

● (1150)

M. Colin Fraser: Très bien. Merci beaucoup.

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

Le président: Il vous reste une minute.

M. Colin Fraser: Aussi, merci beaucoup, monsieur Jenkins, pour les différentes pièces d'identité. Nous les ferons circuler.

Je suis tout à fait d'accord avec vous : un ancien combattant est toujours un ancien combattant. Nous devons nous assurer que tous le comprennent bien. Il pourrait y avoir certaines différences pour assurer certains gains d'efficacité, mais au bout du compte, un ancien combattant est un ancien combattant. Ils méritent toute notre compassion et tout notre soutien.

Il y a beaucoup de niveaux de services différents au pays. Nous avons appris récemment que des gestionnaires de cas seraient embauchés afin de faire passer le ratio gestionnaire-client de 40 pour 1 à 25 pour 1. Selon vous, cela permettrait-il d'améliorer les niveaux de services offerts aux anciens combattants à l'échelle du pays et d'éliminer les catégories d'anciens combattants, comme vous le dites?

M. Gordon Jenkins: Si j'ai bien compris votre question, vous me demandez si cela aidera les anciens combattants à l'avenir? Oui, dans l'avenir. Mais, il y a une différence entre la théorie et la pratique.

M. Colin Fraser: D'accord.

M. Gordon Jenkins: Combien de temps faut-il pour embaucher un fonctionnaire ayant les compétences nécessaires? Combien y a-t-il de candidats? Il y a aussi une période d'appel, sans oublier les compétences essentielles. Selon nous, il n'y aura aucune embauche avant un an, voire un an et demi.

Pour le moment, lorsque Richard ou moi appelons... Je ne sais pas vraiment qui les gens doivent appeler...

M. Mark Gaillard: Ils nous appellent.

M. Gordon Jenkins: Oui, ils vous appellent.

Le président: Le temps d'intervention de M. Fraser est écoulé. Madame Mathysen, vous avez la parole.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci pour vos exposés. Vous avez soulevé de nombreux points intéressants et j'aimerais revenir sur quelques-uns d'entre eux.

Monsieur Burke, vous dites que vous avez reçu une lettre de rejet concernant votre demande de remboursement pour des soins dentaires. Aurait-il été utile qu'AAC vous montre comment obtenir votre remboursement, que le ministère vous aide? Devrait-on proposer ou recommander que le ministère fournisse de tels renseignements dans les lettres qu'il envoie aux demandeurs? Par exemple, expliquer au demandeur ce qui ne va pas avec sa demande ou ce qu'il doit fournir. Est-ce que cela serait utile?

M. Joseph Burke: Cette lettre m'a pris au dépourvu. Comme je l'ai dit, le paiement avait été fait et les implants étaient installés. Puis, un jour, je reçois cette lettre dans le courrier et il... Je suis atteint du syndrome de Brown. J'ai attendu plusieurs jours avant d'ouvrir l'enveloppe. Mais, peu importe... La lettre ne fournit aucune explication.

J'ai d'autres exemples : votre réclamation pour votre genou droit est rejetée, car il y a quatre ans, vous avez dit n'avoir aucun problème de mobilité, et maintenant, vous avez de la difficulté à marcher. Votre demande est rejetée, car vous vous êtes foulé la cheville à trois reprises, et c'est ce qui a causé vos problèmes de genou. Soit dit en passant, se fouler une cheville n'a rien d'inhabituel.

Concernant mes soins dentaires, on m'a dit que ces services n'étaient plus couverts, ou quelque chose du genre. Aucune des lettres que j'ai reçues n'offre d'explication pour le rejet. La réclamation est tout simplement rejetée, un point, c'est tout.

Le problème, c'est que beaucoup d'anciens combattants sont suivis du début à la fin par les services médicaux des Forces armées canadiennes. Anciens Combattants Canada demande de fournir plus de preuves, mais nous n'avons aucun contrôle sur notre dossier médical. Le ministère communique avec les services médicaux, car ce sont eux qui ont notre dossier. Où peuvent-ils obtenir plus de preuves?

Mme Irene Mathysen: Monsieur Jenkins, vous avez servi après la guerre de Corée, n'est-ce pas?

• (1155)

M. Gordon Jenkins: C'est exact.

Mme Irene Mathysen: Donc, techniquement, vous n'êtes pas admissibles aux soins de longue durée offerts dans les établissements pour anciens combattants.

M. Gordon Jenkins: C'est exact.

Mme Irene Mathysen: C'est une chose qui me préoccupe beaucoup, vous savez.

Vous dites que le protocole entourant les places dans ces établissements varie d'une province à l'autre. Une des choses pour lesquelles je me bats, c'est pour que tous les anciens combattants, peu importe le conflit auquel ils ont participé, aient accès aux places sous responsabilité fédérale.

Est-ce que cela serait utile? Est-ce une chose que vous seriez disposé à appuyer?

M. Gordon Jenkins: Pourriez-vous répéter votre question? Vous seriez disposée à appuyer...

Mme Irene Mathysen: Les soins de longue durée pour les anciens combattants, peu importe le conflit auquel ils ont participé. Qu'ils aient participé à la Seconde Guerre mondiale ou à un conflit plus récent, les anciens combattants auraient accès à ces établissements.

M. Gordon Jenkins: Vous seriez l'héroïne de sept ou neuf organisations d'anciens combattants différentes. Ceci est ma dernière présentation. Après six ans, je prends ma retraite. Cette question a toujours été notre principale priorité. Si cela devenait réalité, je pourrais prendre ma retraite en paix. Donc, oui, je serais disposé à soutenir une telle initiative.

Mme Irene Mathysen: Vous dites qu'un ancien combattant de la guerre de Corée s'est vu refuser l'accès à un de ces établissements. Ce genre de rejet ne devrait pas avoir lieu. Pourriez-vous nous donner les détails de cette situation?

M. Gordon Jenkins: C'était dans les journaux. Je suis désolé, ce n'est pas une critique que je fais. Disons que la nouvelle a paru dans les médias. Personne ne lit les journaux de nos jours.

C'était le lieutenant-général Belzile, un ancien chef de l'état-major de la défense. Il a présenté une demande, car il ne pouvait plus vivre chez lui en raison de problèmes médicaux.

Ce n'était pas la guerre de Corée, mais bien le conflit de Corée. Techniquement, il n'y a jamais eu de guerre. Ce conflit a coûté la vie à 178 soldats, probablement autant qu'en Afghanistan. Ensuite, il y a eu la mission de maintien de la paix. Le lieutenant-général a participé à la mission de maintien de la paix. Par conséquent, en tant que soldat de la paix, il ne pouvait pas être admis à l'établissement Perley Rideau, là où j'allais pour visiter l'amiral Hennessy.

Soit dit en passant, j'étais l'aide de l'amiral Hennessy. Deux jours après sa mort, quelqu'un d'autre, un menuisier, a été amené dans sa chambre.

Mme Irene Mathysen: Concernant le général Belzile, il semble y avoir eu un différend quant à la définition.

M. Richard Blackwolf: C'était après l'armistice, madame. Tout service après l'armistice et la fin des hostilités, une fois la guerre terminée...

M. Gordon Jenkins: Il est devenu un soldat de la paix, comme moi. Moi non plus je n'ai droit à rien. Ce que nous demandons, c'est que le PAAC offre des services à domicile jusqu'à la fin. C'est la seule façon de contourner le problème, puisque c'est AAC qui régit le PAAC. Les soins de longue durée ont été confiés aux provinces. C'est fini.

Mme Irene Mathysen: Et c'est là le problème, que c'est confié aux provinces.

M. Gordon Jenkins: Exactement. Merci. Vous tapez dans le mille. Vous pouvez maintenant me compter parmi vos admirateurs.

Le président: Monsieur Eyolfson, vous avez la parole.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Je m'intéresse surtout à la GRC, car j'ai été élevé par un membre de la police montée. Je sais les problèmes qu'a connus mon père après 24 ans de service et ce que certains de ses collègues ont vécu.

Je suis d'accord avec vous, monsieur Jenkins. Le TSPT existe depuis longtemps. Mes oncles ont participé à la Seconde Guerre mondiale et m'ont raconté des histoires de soldats qui, à leur retour au pays, s'étaient mis à boire ou à battre les membres de leur famille, ou qui s'étaient « accidentellement » tirés en nettoyant leur arme à feu. Donc, nous savons que cette condition existe depuis longtemps et que tout le monde prétendait le contraire.

M. Gordon Jenkins: Je suis tout à fait d'accord avec vous.

M. Doug Eyolfson: Cette condition a toujours existé.

En 2014, la GRC a diffusé sa stratégie quinquennale en matière de santé mentale. Selon vous, cette stratégie permettra-t-elle d'améliorer les soins de santé mentale pour les membres actifs et retraités de la GRC ou est-ce qu'il est encore trop tôt pour se prononcer?

M. Mark Gaillard: Je ne travaille pas pour la GRC, mais bien pour l'Association des anciens de la GRC. Donc, je ne peux pas me prononcer sur l'évolution du programme et ses activités.

Selon les informations recueillies, on a beaucoup insisté sur la formation. En route vers la préparation mentale. Cette formation a d'abord fait l'objet d'un projet pilote mené par les Forces armées canadiennes. La GRC l'a ensuite adopté. Il y a eu aussi un projet pilote en Nouvelle-Écosse et maintenant la formation est offerte à tous les membres.

Je crois que la GRC se tourne de plus en plus vers la formation sur la résilience et des formations semblables à En route vers la préparation mentale. Ce genre de formation sera ajouté à l'instruction des cadets à la Division dépôt, à Regina, en Saskatchewan. Ainsi, les nouveaux membres de la GRC seront mieux préparés à affronter les problèmes de santé mentale avec lesquels ils devront inévitablement composer au cours de leur carrière.

• (1200)

M. Doug Eyolfson: Encore une fois, je suis conscient que vous ne faites pas partie de la GRC, mais vous avez de l'expérience à travailler avec les anciens et nouveaux agents de la GRC.

Selon ce que vous disent les anciens et même les nouveaux vétérans, la stigmatisation entourant la santé mentale commence-t-elle à s'estomper ou est-ce que rien n'a changé à ce chapitre?

M. Mark Gaillard: C'est très difficile à dire, et je ne suis pas certain d'être en mesure de vous dire si cela diminue, augmente ou demeure stable. Les types de personnes qui s'engagent dans la GRC ont changé par rapport à ce que nous avions il y a de nombreuses années. Les femmes peuvent être membres de la GRC depuis seulement 1974. Il y a une transition dans la GRC, à savoir que la nouvelle génération n'a pas tendance, contrairement à l'ancienne génération, à y faire carrière durant 35 ans. La nouvelle génération est plus mobile dans ses choix de carrière.

Je crois que l'âge moyen des cadets qui participent à la formation est d'environ 28 ou 29 ans. Certains d'entre eux ont eu de longues carrières d'employés civils avant de s'engager dans la GRC. Cela n'a pas toujours été le cas, parce qu'à l'époque un jeune homme de 18 ans terminait ses études secondaires et s'engageait directement dans la GRC.

En ce qui a trait aux problèmes de santé mentale, les répercussions en aval sont différentes. C'est à ce chapitre que je crois que les recherches réalisées actuellement relativement non seulement aux membres de la GRC, mais aussi aux premiers répondants de manière générale nous aideront à mieux comprendre comment les pathologies mentales affectent la population de vétérans, c'est-à-dire non seulement les futurs vétérans ou ceux qui s'apprentent à prendre leur retraite ou qui sont en transition à la suite de leur libération, mais aussi ceux qui ont été libérés il y a de nombreuses années et qui continuent de souffrir en silence.

Nous en constatons les répercussions sur l'itinérance, l'isolement social et les problèmes de dépendance; ce sont des enjeux à surveiller.

M. Doug Eyolfson: Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste une minute et demie.

M. Doug Eyolfson: Merci. En ce qui concerne les problèmes de dépendance, nous en sommes au courant, et je tiens à rappeler qu'en ma qualité de médecin je suis très conscient que les problèmes de dépendance et la maladie mentale sont liés. Il arrive parfois que les problèmes de dépendance soient en réalité le premier signe d'un problème de santé mentale sous-jacent.

À Anciens Combattants Canada, diriez-vous que les personnes reçoivent des soins adéquats si un spécialiste confirme qu'elles ont des problèmes de toxicomanie ou de dépendance?

M. Mark Gaillard: Parlez-vous de ce qu'offre Anciens Combattants Canada...

M. Doug Eyolfson: Oui ou des anciens membres de la GRC. Reçoivent-ils d'Anciens Combattants Canada des soins adéquats pour lutter contre leurs problèmes de toxicomanie?

M. Mark Gaillard: Je ne suis pas certain de pouvoir vous dire encore une fois si c'est adéquat ou non. Je crois que la compréhension à cet égard s'améliore. Comme je l'ai déjà mentionné, la GRC fonde maintenant sa stratégie en matière de santé mentale sur son programme En route vers la préparation mentale. Ses stratégies en matière de santé et de sécurité au travail portent une attention particulière sur les problèmes qui apparaissent ou les problèmes symptomatiques qui découlent de problèmes de santé mentale. La dépendance et la toxicomanie sont des signes que la personne peut avoir des problèmes à ce chapitre.

À mesure que nous aurons des données plus solides et plus d'études épidémiologiques longitudinales sur cette question, je crois qu'il sera plus facile de dire si les traitements ou les consultations, par exemple, sont adéquats ou non.

Le président: Madame Lockhart, vous avez la parole.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Je remercie les trois groupes de leur présence. En voyant la liste des témoins, je me suis dit que vous étiez un groupe relativement diversifié.

Vous avez tous les trois parlé de la transition de la vie militaire à la vie civile.

Monsieur Jenkins, vous avez très bien exprimé ce changement de culture.

Monsieur Blackwolf, vous avez proposé une libération graduelle. Pourriez-vous nous en parler davantage?

• (1205)

M. Richard Blackwolf: Nous prônons cette solution depuis que nous avons appris ce que vivaient certains de nos membres qui étaient libérés pour des raisons médicales, parce qu'il est arrivé que cela prenne deux ans.

Je vais vous donner un exemple. Une jeune femme conduisait un véhicule; c'était un petit Jeep. Il y avait un autobus, et un kamikaze est arrivé et s'est fait exploser. La déflagration a tué la personne se trouvant au côté de la jeune femme, qui a eu des fractures aux deux poignets et au dos, mais elle est sortie du véhicule et a saisi son arme. L'attentat a également fait 30 autres victimes. Elle est revenue au pays et a subi de nombreux traitements, mais ses supérieurs ne savaient pas quoi faire d'elle à son retour dans son unité. Ces personnes ne peuvent plus travailler. Nous nous sommes mis à réfléchir. C'est dans une telle situation qu'ACC devrait intervenir. Cette personne devrait commencer sa formation, elle devrait avoir un dossier et elle devrait entamer sa transition. Elle restera dans les Forces canadiennes probablement encore un an ou deux.

Les personnes qui sont tout simplement libérées ou qui ne sont pas malades devraient tout de même avoir un dossier à ACC. Elles devraient avoir une carte qu'elles peuvent ranger dans un tiroir, le cas échéant, après leur libération. Pour les autres qui n'ont pas ce que nous appelons un handicap grave, c'est la même chose qui devrait être faite. Leur libération devrait se faire graduellement pour qu'ils puissent commencer leur formation en vue de leur transition. Ils peuvent en fait commencer le tout, pendant qu'ils sont encore des membres actifs des Forces canadiennes, parce que l'armée n'a pas vraiment de travail pour eux. Ces militaires pourraient donc se concentrer sur cet aspect et être libérés.

Voilà pourquoi nous demandons d'avoir recours à la libération graduelle. Toutefois, lorsque les gens sont libérés, ils devraient avoir un dossier à ACC et une carte et poursuivre leur vie.

Mme Alaina Lockhart: Monsieur Jenkins, allez-y.

M. Gordon Jenkins: L'ESPT est une arme à double tranchant, parce que plus nous parlons de ce problème et des vétérans sur la place publique, plus nous rendons la vie difficile aux vétérans. Lorsque les vétérans vont dans une entreprise, les gens ont des préjugés et se disent : « Oh, vous êtes un vétéran. Vous nous causerez des problèmes. »

C'est un équilibre qui est difficile à atteindre, et vous en avez parlé, Mark.

Mme Alaina Lockhart: Monsieur Gaillard, pourriez-vous décrire ce à quoi ressemble la transition pour les membres de la GRC? Cela nous donnera un autre point de vue.

M. Mark Gaillard: Oui, c'est différent. Comme je l'ai mentionné, le modèle de transition au sein de la GRC est différent de celui des Forces canadiennes. Traditionnellement, des citoyens s'engageaient dans la GRC et y passaient toute leur carrière, soit 35 ans et parfois plus, et la transition de la GRC à la vie civile n'était pas un problème.

Il faut bien entendu souligner une différence entre les deux réalités. Les membres de la GRC ne sont pas des militaires; ils veillent au maintien de l'ordre. Ils se trouvent donc déjà dans un milieu civil. J'ai toujours dit que les membres de la GRC sont toujours déployés, mais ils ne sont jamais en garnison. Ils se promènent avec leur famille dans les collectivités qu'ils servent et ils ne se considèrent pas comme étant à part de la société. Les membres de la GRC passent d'une vie de banlieue à une vie de banlieue, et leur transition n'est pas aussi brutale que celle des militaires qui sont libérés.

C'était un défi en raison de la culture et des traditions uniques au sein de la GRC. Notre défi est de convaincre les anciens membres de la GRC qu'ils sont en fait des vétérans, et cela en surprend plus d'un; ils ont de la difficulté à se voir comme des vétérans. Lorsqu'ils pensent à un vétéran, ils s'imaginent des personnes comme MM. Blackwolf et Jenkins. C'est l'image qu'ils ont des vétérans.

Ils ne se perçoivent pas comme tels. Par conséquent, cela ne leur passe pas par l'esprit de toujours se tourner vers Anciens Combattants Canada lorsqu'ils ont besoin d'aide.

Cela concerne l'autre question relative aux problèmes de dépendance, par exemple, parce que ce n'est pas entré dans les habitudes des membres de la GRC de se tourner vers Anciens Combattants Canada lorsqu'ils ont besoin d'aide et de soutien relativement à leur transition et à des problèmes liés au service. C'est ce que nous voulons changer, et je crois que vous pouvez jouer un rôle important. Il faut convaincre les anciens membres de la GRC ou leur faire savoir que, selon l'approche « un vétéran, une norme », ils font partie de la communauté des vétérans et que la Charte s'applique aussi à eux. Ils ont des droits et sont admissibles à des indemnités. Ils devraient pouvoir tirer profit de la relation en place avec Anciens Combattants Canada.

La transition n'est pas vraiment le problème, parce qu'ils évoluent déjà dans un milieu civil. Ils ne vivent donc pas une transition aussi brutale qu'un militaire qui passe de l'uniforme à rien ou des casernes à la vie civile. Ce n'est pas aussi brutal, et c'est en raison de la répartition et de l'histoire unique de la GRC. C'est un corps policier qui est présent partout au Canada et dans toutes les collectivités. Les membres de la GRC sont déjà parfaitement intégrés à ce que nous appelons la communauté civile.

• (1210)

Le président: Monsieur Clarke, vous avez la parole.

[Français]

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC): Merci, monsieur le président.

Messieurs, merci d'être ici ce matin. C'est très apprécié.

[Traduction]

Merci de votre service militaire.

Monsieur Gaillard, je tenais simplement à avoir une précision. Les anciens membres de la GRC qui ont accès aux prestations, aux programmes et aux services d'Anciens Combattants Canada sont uniquement ceux qui ont des blessures physiques ou mentales, n'est-ce pas? Vos prestations régulières de retraite, c'est une autre histoire; cela ne provient pas du ministère des Anciens Combattants.

M. Mark Gaillard: C'est exact. La partie II de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada prévoit que, si un membre ou un ancien membre de la GRC — les membres réguliers et civils uniquement — a une blessure ou une maladie liée au service qui entraîne une incapacité permanente, il est admissible à une compensation. Ce processus relève de la GRC. Cependant, au fil des ans, la GRC a délégué à Anciens Combattants Canada la prestation des services, y compris la prise de décisions, la distribution des prestations, les droits d'appel devant le TACRA, etc. Tout cela est lié à l'article de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada qui renvoie à la Loi sur les pensions.

C'est un point important. Depuis l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants, l'ancien régime en vertu de la Loi sur les pensions ne s'applique plus qu'à trois groupes de vétérans : les vétérans de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée, les vétérans des Forces canadiennes libérés avant 2006 et les anciens membres de la GRC. Les membres des deux premiers groupes diminueront évidemment au fil du temps, mais le nombre d'anciens membres de la GRC continuera de croître. Comme nos connaissances s'améliorent en matière de santé mentale et que nous reconnaissons les problèmes mentaux comme une blessure et une incapacité, ce nombre est susceptible d'exploser au cours des prochaines années. Bref, l'un des groupes de vétérans encore assujettis au système qui a précédé la Nouvelle Charte des anciens combattants continue de croître.

M. Alupa Clarke: C'est très intéressant. Vous avez répondu à ma deuxième question, à savoir si la Nouvelle Charte s'applique aux anciens membres de la GRC libérés après 2006. Ce n'est pas le cas.

M. Mark Gaillard: Ce n'est pas le cas.

M. Alupa Clarke: J'imagine que l'objectif était de faire disparaître cette disposition de la Loi sur les pensions, mais elle ne disparaîtra pas en raison des anciens membres de la GRC qui sont blessés, si je comprends bien.

M. Mark Gaillard: C'est exact. Nous continuons d'être assujettis à la Loi sur les pensions, comme si nous étions des vétérans des Forces canadiennes libérées avant 2006, et cette situation a comme conséquence que le nombre de dossiers assujettis à l'ancien régime continuera d'augmenter et que cela pourrait même augmenter considérablement, même si la Nouvelle Charte des anciens combattants visait à remplacer l'ancien système par un meilleur.

M. Alupa Clarke: D'accord. Merci beaucoup.

Messieurs Blackwolf et Burke, vous avez mentionné qu'Anciens Combattants Canada devrait se conformer aux exigences d'une norme ISO. Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

•(1215)

M. Richard Blackwolf: Eh bien, aussi étrange que cela puisse paraître, le gouvernement fédéral demande aux entrepreneurs de satisfaire aux exigences d'une norme ISO. La prestation des services est problématique à Anciens Combattants Canada. La manière dont c'est structuré ne nécessite pas de satisfaire à certaines normes, en tant que telles — évidemment pas —. Nous suggérons donc que le ministère se conforme aux exigences de la norme ISO 9000.

J'ai travaillé au sein de la section de l'armement du ministère de la Défense nationale. Nous avons mis en pratique les exigences des normes ISO 9000 et 9001 et d'autres aspects de la norme ISO 9000 pour améliorer notre productivité et rendre le tout uniforme. L'uniformité est au cœur de la norme ISO 9000. C'est une norme internationale. Nous faisons valoir qu'en raison des délais et des problèmes que nous avons avec le ministère des Anciens Combattants nous recommandons qu'il se conforme aux exigences de la norme ISO 9000.

M. Alupa Clarke: Croyez-vous qu'il existe une culture interne descendante au ministère en vue de nier le plus possible...

M. Richard Blackwolf: Oui. La preuve n'est plus à faire.

M. Alupa Clarke: Comme M. Jenkins le disait, à la fin de votre exposé, vous nous demandiez si l'objectif était d'économiser de l'argent. Je crois que c'est évidemment le cas.

Je crois que cette situation a causé un grave problème à Anciens Combattants Canada, étant donné que nous essayons d'offrir du

soutien et des services aux hommes et aux femmes en uniforme. Nous disons que nous leur rendons hommage; nous disons qu'ils font honneur au Canada et servent leur pays. Cependant, à l'instar de tout le monde, ils doivent subir le contrecoup des contraintes budgétaires et de tout le reste.

Le président: Merci. Votre temps est écoulé.

M. Alupa Clarke: Est-ce déjà terminé?

Le président: Madame Romanado, vous avez la parole, et vous pourrez partager votre temps avec Mme Rudd, s'il reste du temps.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): J'aimerais d'entrée de jeu tous vous remercier de votre présence et de votre service.

Malheureusement, je suis bien placée pour comprendre le concept de la responsabilité illimitée, parce que mes deux garçons font partie des Forces canadiennes. Je comprends donc ce que cela signifie de s'engager dans les Forces canadiennes.

Monsieur Jenkins, vous avez soulevé un excellent point en ce qui concerne le dossier médical. Si cela n'apparaît pas dans le dossier, cela n'existe pas. Nous parlons des gens qui sont libérés des Forces canadiennes de manière volontaire ou non. Lorsque les gens le sont malheureusement de manière involontaire, c'est en raison d'une maladie ou d'une blessure, mais ils doivent constamment se démener pour prouver que la blessure est liée au service.

J'aimerais vous poser une question, parce que je pense que le problème tire sa source en amont. Lorsque vous êtes membres des Forces canadiennes, il y a ce que nous appelons l'universalité du service. Il ne faudrait surtout pas que vous éprouviez des problèmes ou que vous ne vous sentiez pas bien, parce que c'est mal vu de demander de l'aide. Si vous le faites, cela apparaîtra dans votre dossier. Bref, pour les militaires actifs, qu'ils viennent d'arriver dans les Forces canadiennes, qu'ils se trouvent au Collège militaire royal ou qu'ils aient déjà pris part à des missions, c'est mal vu de demander de l'aide, parce qu'ils ne veulent pas que cela apparaisse dans leur dossier.

Toutefois, vous aurez peut-être besoin que cela apparaisse dans votre dossier en vue de démontrer que c'est bel et bien une blessure liée au service. Les militaires sont donc pris entre l'arbre et l'écorce. Vous ne pouvez rien inclure dans votre dossier, mais vous avez besoin que cela apparaisse dans votre dossier.

Voici ma question. Comment pouvons-nous changer la donne dès le début pour que si des militaires ont besoin d'aide...? Je ne voudrais pas que des gens se tournent vers l'automédication ou encore pire. Mon fils vient malheureusement de perdre deux camarades au Collège militaire royal, parce qu'ils avaient trop peur de demander de l'aide. Que pouvons-nous faire différemment pour que les personnes qui ont besoin d'aide obtiennent le soutien dont ils ont besoin pendant qu'ils sont dans les Forces canadiennes ou après?

M. Gordon Jenkins: C'est une excellente question. Je me suis entretenu avec M. Landry, qui est venu rencontrer chacun des présidents. C'est justement le problème qui se présente lorsqu'on renvoie des cas à M. Landry, au Tribunal des anciens combattants, lequel ne relève pas du ministère des Anciens Combattants, comme vous le savez. Il a dit que, dans l'état actuel des choses, il a les mains liées par les formalités administratives et juridiques. Si ce n'est pas consigné au dossier, alors les 17 arbitres du Tribunal ne peuvent rien faire.

M. Landry a voulu savoir comment faire pour introduire le mot « compassion ». Il préconise une approche descendante. Voici ce que signifie la compassion, et j'utilise l'exemple suivant, mais je pourrais en citer je ne sais combien d'autres. Je travaillais avant sur des avions, comme spécialiste de systèmes d'alimentation en air. J'étais entouré d'appareils North Star, ce qui m'a rendu presque sourd. Pourtant, il n'y a aucune mention de cela dans mon dossier. Aurais-je pu m'en plaindre? Pour la même raison que vous avez invoquée, si cela n'apparaît pas dans le dossier, alors cela ne s'est pas produit. Cette mentalité est malheureusement ancrée non seulement dans la culture, mais aussi dans le système; après tout, si je suis un juge, je dois déterminer ce qui est applicable — il n'y a rien à ce sujet.

Voici un bon exemple, qui va dans le sens de celui que vous avez mentionné à propos de votre fils. Lorsque mon meilleur ami était au Cachemire, il est tombé en bas d'une colline. Il était tout seul. En fait, il était accompagné d'un officier de l'armée indienne. Mon ami s'est blessé aux deux hanches. L'établissement médical le plus proche était à 60 kilomètres de là. Pourtant, rien de tout cela n'apparaît dans son dossier. Il a reçu une lettre de refus parce que cet incident n'était pas déclaré dans les documents.

C'est une réalité que vous ne devez pas perdre de vue. Vous avez dit que vous alliez formuler une recommandation après avoir tout examiné.

Si vous arrivez à trouver une solution, vous pourrez faire avancer les choses. Il y a lieu de renverser cette tendance, et vous aiderez ainsi les fonctionnaires à Charlottetown, qui ont actuellement très mauvaise presse — et je le dis à titre de représentant d'une organisation modérée d'anciens combattants.

• (1220)

M. Richard Blackwolf: Oui, vous pouvez faire quelque chose à cet égard. En fait, ce qu'il faut appliquer ou instaurer dans le processus d'examen ou d'arbitrage d'ACC, c'est le principe du bénéfice du doute; voilà ce qui fait défaut à l'heure actuelle. On n'accorde pas le bénéfice du doute à l'ancien combattant lorsqu'il dit avoir subi une blessure, du simple fait que cela ne figure pas dans son dossier.

La première fois que j'ai eu un problème, c'était durant mon instruction de base. À l'époque, on devait baisser ses culottes devant le sergent infirmier, peu importe le problème en cause. Il y avait là de quoi dissuader les militaires. On se résignait donc à continuer de travailler.

M. Gordon Jenkins: Le bénéfice du doute est synonyme de compassion. Ce n'est pas...

M. Richard Blackwolf: Eh bien, c'est...

M. Gordon Jenkins: Désolé, permettez-moi de terminer. C'est la même idée, et on trouve ce mot probablement quelque part dans la législation. Personne n'utilise l'expression « bénéfice du doute », et on ne la trouve nulle part.

Le président: Merci.

Monsieur Kitchen, vous disposez de cinq minutes.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous quatre pour votre service. Je vous suis reconnaissant d'être venus nous parler aujourd'hui pour nous donner d'autres idées sur la façon d'améliorer la prestation des services.

Messieurs Blackwolf et Burke, vous avez dit au début que l'application Mon dossier ACC est source de confusion. Est-ce qu'on offre une formation aux militaires avant leur libération pour leur

fournir des renseignements sur cette application ou sur tout autre programme qui s'adresse à eux?

M. Richard Blackwolf: Non. C'est pourquoi nous préconisons une libération graduelle, le temps qu'ils apprennent à utiliser le logiciel. Quand on entame le processus au moyen de l'application Mon dossier ACC, la première information qui est demandée, ce sont des renseignements bancaires. Cela rebute les gens. Ils se disent : « Je suis ici à titre d'ancien combattant; pourquoi veut-on connaître tous mes renseignements bancaires? » Nous sommes conscients que ces données sont exigées pour le transfert de fonds, mais on pourrait les demander plus tard dans le cadre du programme, afin que les anciens combattants s'entraînent à aller en ligne, taper leur mot de passe, consulter leur dossier, etc. Puis, à un moment donné, ils en viendraient à comprendre la raison, mais l'idée de demander ces données dès le début, surtout dans le cas des personnes âgées qui... Quand un octogénaire accède au site avec l'aide de sa petite-fille et que la première chose qu'on lui demande, c'est son compte bancaire, il n'ira pas plus loin. Les jeunes arrivent à se débrouiller, mais nous recommandons tout de même une libération graduelle.

Par ailleurs, des séances de formation sont de mise. En 1980, on m'avait envoyé au bureau de la B.C. Telephone pendant trois ou quatre jours pour utiliser son réseau Internet. La même approche pourrait être adoptée dans les bureaux d'ACC. On devrait y installer des ordinateurs pour que les gens puissent... Il s'agit de terminaux de formation, dans lesquels on peut entrer des renseignements généraux relatifs à notre dossier; on apprend ainsi à connaître les différentes étapes du système. Ensuite, on peut se débrouiller tout seul...

• (1225)

M. Robert Kitchen: Monsieur Jenkins, vous semblez vouloir ajouter quelque chose.

M. Gordon Jenkins: Je voudrais simplement revenir à ce que vous avez dit au sujet de l'application Mon dossier ACC. Il se trouve que j'ai commencé très tôt à me servir d'ordinateurs. Pouvez-vous deviner depuis combien de temps le Canada fait partie de l'OTAN? Croyez-le ou non, depuis 70 ans. Plus de 220 000 personnes sont des anciens de l'OTAN, et cela comprend différentes générations, même si vous avez parlé uniquement de la GRC. Nous, les Casques bleus, allons bientôt entrer dans le système, mais pour les gens d'un certain âge, que je ne préciserai pas, c'est une question de génération, et ils n'ont pas la moindre idée de tout cela. D'abord, ils n'ont peut-être même pas Internet; donc, même si nous leur offrons une formation... Au sein de mon organisation, je sais que je dois encore envoyer des lettres sur support papier à un bon tiers des membres, parmi lesquels on trouve beaucoup de jeunes ayant servi en Afghanistan et en Bosnie.

Me comprenez-vous? C'est une question de génération. Ce n'est pas tout le monde qui a un compte LinkedIn ou Twitter et qui est branché...

M. Robert Kitchen: Je comprends cela.

Messieurs Blackwolf et Jenkins, vous avez tous deux soulevé certains points. Monsieur Blackwolf, vous et moi avons parlé tout à l'heure du fait que nous venons de la Saskatchewan, et la difficulté à laquelle je fais face...

M. Richard Blackwolf: Vous venez de la Saskatchewan?

M. Robert Kitchen: En effet, je viens de la Saskatchewan. Bref, je vous ai expliqué la réalité à laquelle je dois faire face et les changements que j'aimerais voir.

Il y a beaucoup d'anciens combattants d'origine autochtone dans la région. Comment faire pour leur rendre hommage? Comme vous le savez, dans un pow-wow, ce sont les anciens combattants qui ouvrent la grande marche. Nous respectons cela, et nous le démontrons en leur rendant hommage. Je crois sincèrement que cela les aide aussi à réintégrer leur collectivité après leur libération.

Tout au long de notre étude, nous avons parlé un peu de la démobilisation de nos soldats. Comment pouvons-nous les aider à faire la transition, après qu'ils ont passé tout ce temps dans les Forces, où ils ont été formés et endoctrinés?

Pour ma part, je dois dire que c'est mon père qui m'a inculqué ces valeurs, à tel point que, rendu soldat, je ne me suis jamais absenté pour cause de maladie. Je ne le montre pas dans l'exercice de mes fonctions.

Que devons-nous faire pour aller plus loin encore, afin de favoriser la transition à la vie civile de ces gens qui se dévouent corps et âme à nous protéger?

Le président: Vous allez devoir conclure en 30 secondes. J'en suis désolé.

M. Richard Blackwolf: Il faut passer du mode militaire, qui est une culture en soi, au mode civil, et c'est ainsi que s'opère la transition.

Les peuples autochtones, bien entendu, ont depuis toujours une culture très solide qui permet de se ressourcer; c'est inné chez eux. Nous n'observons pas autant de troubles chez les gens qui souhaitent retourner dans leur culture. Ce n'est pas un problème.

En revanche, les gens ordinaires, les Canadiens en général, n'ont pas vraiment de culture. J'ai beaucoup de bons amis sur Facebook qui viennent de la Russie centrale, et ils ont une culture vraiment solide, notamment sur le plan vestimentaire. Ce n'est pas le cas au Canada; nous prônons le multiculturalisme. Les gens ont besoin d'un retour aux sources.

Il en va de même pour la culture française. Je ne crois pas que les membres du Québec éprouvent trop de difficultés. Nous ne voyons pas de tels problèmes. Il y a là une bonne culture; c'est solide, et c'est quelque chose avec lequel on peut renouer.

En somme, il faut avoir un moyen de se ressourcer.

• (1230)

Le président: Nous allons terminer par Mme Mathyssen, après quoi nous pourrions accorder quelques minutes à chaque organisation pour un mot de la fin, comme il a été demandé.

Madame Mathyssen, vous disposez de trois minutes.

Mme Irene Mathyssen: Merci, monsieur le président. J'aurais bien voulu avoir le temps de poser des questions à chacun des témoins.

Monsieur Gaillard, vous avez dit que la transition n'a pas été trop difficile pour les agents de la GRC parce qu'ils vivent au sein d'une collectivité, auprès de leur famille. Par contre, je me demande ce qu'il en est des agents ayant participé à des opérations à l'étranger, sous les auspices de l'ONU, à Kosovo, en Haïti, etc. Voyez-vous une différence entre ces agents, lorsqu'ils sont blessés et qu'ils ont besoin d'une aide supplémentaire, et ceux qui n'ont jamais servi à l'étranger?

M. Mark Gaillard: C'est difficile à dire. Selon moi, les agents de la GRC qui ont participé à des opérations outre-mer, surtout en Haïti, mais aussi dans d'autres pays, dont l'Afghanistan, ne sont pas très nombreux, et il est sans doute trop tôt pour dire s'ils ont des besoins particuliers à la suite de problèmes liés au service. En règle générale, le trouble de stress post-traumatique pose moins de problème parce

qu'il n'y a pas eu beaucoup d'incidents traumatiques ou critiques. Nous connaissons l'exception à cette règle, notamment les tragédies survenues à Moncton et à Mayerthorpe. Il y a d'autres exemples d'incidents critiques auxquels on a pu associer des symptômes. Or, pour la vaste majorité de ceux qui présentent des symptômes, il s'agit surtout de blessures de stress opérationnel.

Si quelqu'un reste dans une petite localité pendant 30 ans ou s'il a dû déménager souvent d'un endroit à l'autre, les nombreux petits incidents s'accumulent au fil du temps jusqu'à ce qu'ils atteignent un seuil critique, à partir duquel les symptômes commencent à se manifester. Cela peut se produire pendant que la personne est toujours en service ou après sa libération de la GRC. Je doute que ce soit facile, et j'espère que la recherche nous permettra de savoir si les membres de la GRC ont des besoins particuliers ou si leur service outre-mer entraîne des effets uniques ou révélateurs qui diffèrent des symptômes observés chez la population générale d'anciens combattants. Il ne s'agit pas seulement de la GRC. D'autres premiers intervenants, dont la police et le personnel affecté aux urgences, ont également été déployés à l'étranger pour participer à diverses missions.

M. Gordon Jenkins: Puis-je ajouter un point?

Le président: Vous allez devoir répondre brièvement, monsieur Jenkins; vous avez environ 30 secondes.

M. Gordon Jenkins: Je suis vraiment surpris par ces interventions de 10 minutes, suivies d'une minute... Cela coupe court le dialogue et nous empêche de parler librement. Je suis désolé, mais c'est comme les sandwiches — on les sert seulement aux députés. Je comprends qu'il y a des règles à suivre.

Le président: Je suis tout à fait d'accord avec vous sur les deux points.

M. Gordon Jenkins: Je serai donc bref. Il est très intéressant de constater que le trouble de stress post-traumatique n'existe pas en Israël. Les militaires vivent près des gens, et cela rejoint votre argument. Bref, on n'y trouve aucun cas de ce genre.

Le deuxième point que je veux soulever, c'est qu'à l'heure actuelle, le ministère des Anciens Combattants ne dispose d'aucun processus pour la transition. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait valoir dans notre document, et j'espère que vous le lirez. Il y a certes des mesures positives, mais il n'y a pas de processus. Merci, monsieur.

Le président: Merci.

Nous allons terminer par un tour de table récapitulatif, et nous pouvons procéder dans l'ordre inverse. Commençons donc par M. Gaillard, de l'Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada. Nous pouvons vous accorder quelques minutes.

M. Mark Gaillard: L'Association des anciens de la GRC a été honorée de comparaître devant le Comité permanent des anciens combattants. Aux sommets précédents d'Anciens Combattants Canada, les ministres, les hauts fonctionnaires et l'ombudsman des vétérans ont souligné que tous les membres libérés honorablement de la Gendarmerie royale du Canada sont et demeureront des anciens combattants. S'il n'y a qu'un message à retenir, c'est que les anciens membres de la GRC sont, eux aussi, des anciens combattants.

Nous sommes fiers d'être reconnus comme tels, car nous servons le Canada depuis ses tout débuts en tant que pays. Notre association est presque aussi vieille que la GRC. Nous sommes fiers de notre histoire, de notre héritage et de nos traditions. Le Canada s'apprête à célébrer son 150^e anniversaire. La police montée a, dans bien des cas, joué un rôle de premier plan dans l'accession du Canada au statut de pays à part entière, dès que les Territoires du Nord-Ouest se sont joints à notre grande Confédération au début des années 1870, avec l'aide indispensable et cruciale de nos frères et soeurs autochtones, métis et inuits.

• (1235)

M. Richard Blackwolf: Merci.

M. Mark Gaillard: Il y a toutefois un prix à payer. Jusqu'à présent, 236 membres de la GRC ont fait le sacrifice ultime, et leur nom figure sur le tableau d'honneur de la GRC à la Division Dépôt, à Regina, en Saskatchewan. Le plus récent nom inscrit est celui de l'agent David Wynn, tué par balle en janvier 2015 à St. Albert, en Alberta.

Le gendarme auxiliaire Derek Bond, un bénévole, a été blessé lors du même incident. Il est maintenant membre de notre association.

Hélas, un autre nom sera bientôt ajouté à la liste, celui de l'agente Sarah Beckett, tuée en avril dans l'exercice de ses fonctions à Victoria, en Colombie-Britannique. Sarah Beckett revenait tout juste d'un congé de maternité après avoir donné naissance à son deuxième enfant.

Tout récemment, nous avons pu constater le professionnalisme et le sens du devoir de ceux qui servent dans la GRC, notamment des membres et employés du détachement de Wood Buffalo durant la crise des feux de forêt à Fort McMurray.

Comme eux, les membres courageux de la GRC d'aujourd'hui continuent d'accomplir la mission qui leur est confiée par le Parlement et le peuple canadien : servir et protéger le Canada et les Canadiens d'un bout à l'autre du pays, ainsi qu'à l'étranger.

Nous, les anciens de la GRC, sommes fiers de les saluer tous, sans exception. Merci beaucoup de votre attention.

Le président: Passons maintenant à M. Jenkins, de l'Organisation canadienne des vétérans de l'OTAN.

M. Gordon Jenkins: J'ai combien de temps, monsieur?

Le président: Deux minutes.

M. Gordon Jenkins: Merci de nous avoir écoutés. Nous comptons sur vous pour passer à l'étape suivante. Vous avez entendu tous nos arguments. Vous nous avez prêté une oreille attentive, et vous avez posé d'excellentes questions. Merci infiniment.

Le président: Merci, monsieur Jenkins.

Enfin, nous allons entendre le représentant de l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones. Vous avez deux minutes.

M. Richard Blackwolf: Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité.

Nous sommes toujours heureux de venir témoigner devant vous. D'ailleurs, si je ne me trompe pas, il s'agit de notre troisième ou quatrième comparution. J'espère que nous avons su fournir des réponses utiles à vos questions.

En ce qui concerne les anciens combattants canadiens d'origine autochtone, en 2012, nous avons célébré 200 ans de contribution à la défense du Canada. Cette année-là, j'ai été invité à prononcer de nombreux discours. Beaucoup de gens étaient surpris d'apprendre que si les 15 Premières Nations n'avaient pas appuyé le général Brock, nous ferions aujourd'hui partie des États-Unis. En effet, les attaques lors de la guerre de 1812 visaient justement à chasser les Britanniques du continent.

Nous sommes encore ici, vous êtes encore ici, en tant que Canadiens, alors merci. Nous avons servi tout au long de ces 200 ans, durant la guerre des Boers, la Première Guerre mondiale... J'aurai l'honneur d'assister bientôt, le 21 juin prochain, à Parry Sound, en Ontario, à l'inauguration du monument dédié au caporal Francis Pegahmagabow, qui a remporté la Médaille militaire à trois reprises. Certaines de ses réalisations auraient pu lui valoir bien plus. Mais pour les Britanniques de l'époque, la Médaille militaire était suffisante pour un sujet colonial qui était, de surcroît, autochtone. Il fait partie d'un groupe de 38 personnes qui, parmi tous les millions de militaires, a reçu cette distinction trois fois. C'est un héros canadien.

Nous sommes honorés de prendre part à cette inauguration. Nous sommes également honorés d'être invités à aller en Australie au début du mois d'août pour assister à l'invitation du haut-commissaire du Canada. C'est notre troisième voyage en Australie. Nous nous entretiendrons avec les Autochtones et les anciens combattants australiens. Nous en sommes très honorés.

Sachez que nous sommes toujours à votre disposition pour répondre à toute question du Parlement ou du Sénat. C'est notre devoir, et nous le prenons très au sérieux. C'est pourquoi nous avons répondu à toutes vos questions.

Je vous remercie.

• (1240)

Le président: Merci. Au nom du Comité, je vous prie de nous excuser des contraintes de temps qui nous étaient imposées aujourd'hui. Malheureusement, toutes les salles sont réservées, et les députés doivent assister à d'autres réunions.

Nous acceptons toutefois que des mémoires soient présentés. Si vous n'avez pas eu l'occasion de nous parler de certains points, je vous invite à envoyer par courriel, au greffier, vos questions ou réponses ou, même, toute observation que vous voudriez ajouter à votre excellent témoignage d'aujourd'hui. Le greffier veillera à ce que nous en recevions tous des copies.

Au nom du Comité, je vous félicite tous de ce que vous avez fait pour le Canada et je salue nos anciens combattants.

Nous devons suspendre la séance et poursuivre nos travaux à huis clos. Mme Rudd veut-elle proposer une motion à cet égard?

Une voix: J'en fais la proposition.

Le président: Merci.

Nous ferons une pause d'environ trois minutes et, à notre retour, nous siégerons à huis clos.

[La séance se poursuit 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>