



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 017



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 9 juin 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 9 juin 2016

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): La séance est ouverte.

Bienvenue aujourd'hui à la séance du Comité permanent des anciens combattants. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous étudions la prestation de services aux anciens combattants.

Nous accueillons le brigadier-général Nicolas Eldaoud, chef d'état-major, Commandement du personnel militaire; Marie-France Langlois, directrice, gestion du soutien aux blessés, UISP; Bruce Phillips, coordonnateur du soutien par les pairs pour les familles; et Vanessa Pok Shin, coordonnatrice de soutien aux familles, du ministère de la Défense nationale.

En outre, nous accueillons Elizabeth Douglas, directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services; Robert Cormier, directeur de district, Opérations en régions; et Anne-Marie Pellerin, directrice, Gestion des cas et services de soutien, du ministère des Anciens Combattants.

Nous allons commencer par des interventions de 10 minutes de chaque groupe. Nous passerons ensuite aux questions. Nous demanderons au groupe d'adresser ses questions à une organisation et à un témoin particulier.

Nous allons commencer par le ministère de la Défense nationale.

Brigadier-général Nicolas Eldaoud (chef d'état-major, Commandement du personnel militaire, ministère de la Défense nationale): Bonjour, monsieur le président, et merci aux membres du Comité.

Je suis le brigadier-général Nicolas Eldaoud, chef d'état-major et chef du personnel militaire des Forces armées canadiennes. Je suis très heureux de me présenter ici, ce matin, en compagnie de mon équipe.

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui au sujet de l'Unité interarmées de soutien du personnel — ou l'UISP — et du processus de soutien en cas de blessure de stress opérationnel.

Mon rôle consiste à aider le commandant du Commandement du personnel militaire, la lieutenant-générale Christine Whitecross, dans ses fonctions de responsable de la gestion des militaires des Forces armées canadiennes dès leur enrôlement, ce qui comprend leur instruction et leur éducation, leurs prestations, leurs soins de santé, leurs services spirituels, la gestion de leur carrière, leurs distinctions honorifiques ainsi que leur histoire.

[Français]

Le commandant du Commandement du personnel militaire est également responsable de fournir du soutien et des programmes, d'offrir des programmes aux militaires malades ou blessés ainsi que de soutenir les familles des militaires décédés. La prestation de ces

services est assurée par l'Unité interarmées de soutien du personnel, ou l'UISP, qui comprend 8 quartiers généraux régionaux, 24 centres intégrés de soutien du personnel, ou CISP, et 7 emplacements satellites un peu partout au pays. Le tout est soutenu par un quartier général situé ici même, à Ottawa.

[Traduction]

Aujourd'hui, je suis accompagné par de vrais experts. Il y a d'abord la capitaine de vaisseau Marie-France Langlois. Elle est la directrice de la gestion du soutien aux blessés et commandante de l'UISP.

Je suis également accompagné de Mme Vanessa Pok Shin, coordonnatrice du soutien par les pairs pour les familles, ici même, dans la région de la capitale nationale, et de M. Bruce Philipps, coordonnateur du soutien par les pairs du SSBSO.

[Français]

Nous travaillons pour un certain nombre de groupes distincts, qui comptent tous des membres de la Force régulière et de la Force de réserve, ainsi que les membres de leur famille.

Il y a quatre groupes en tout.

[Traduction]

Le premier groupe est celui des militaires malades ou blessés qui devraient être en mesure de reprendre du service sans restriction et qui participent au programme de retour au travail. Ce programme vise à aider les militaires tout au long de leur rétablissement et de leur réadaptation en vue de leur reprise de service, qui peut se faire de façon graduelle, conformément à l'ordonnance de reprise des fonctions émise par le médecin militaire.

Le deuxième groupe est celui des militaires malades ou blessés au point où ils seront vraisemblablement inaptes à reprendre le service sans restriction, qui sont soutenus par nos Services de transition. Environ 10 000 membres de la Force régulière et de la Force de réserve quittent chaque année les Forces armées canadiennes. De ce nombre, environ 16 % sont libérés pour des raisons médicales, et nous les soutenons dans le cadre de cette transition vers la vie civile.

• (1105)

[Français]

Le troisième groupe est constitué des militaires qui ne sont ni malades ni blessés, mais qui ont droit au soutien des services de transition, car nous sommes bien conscients des défis que comporte le passage de la vie militaire à la vie civile. Les services de transition s'adressent à ceux qui ont été libérés ou qui ont mis fin à leur carrière et qui cherchent un emploi civil ou qui souhaitent une retraite agréable et bien planifiée.

Finalement, nous offrons du soutien et de l'aide aux familles des militaires décédés en veillant à ce qu'un accompagnateur désigné soit affecté à ces familles afin qu'elles obtiennent les services de soutien administratif dont elles ont tellement besoin.

[Traduction]

L'Unité interarmées de soutien du personnel — l'UISP — et ses sous-unités, les centres intégrés de soutien du personnel — CISP —, ont été pensés en tant que « guichet unique » où les militaires malades ou blessés obtiendraient des conseils, du soutien et de l'aide non seulement de la part du personnel militaire qui offre les programmes et qui supervise les militaires malades ou blessés affectés aux CISP, mais aussi d'autres partenaires.

Anciens Combattants Canada (ACC) chapeaute l'ensemble de ces partenaires. Les membres du personnel d'ACC partagent les locaux du personnel des FAC au CISP. ACC est un partenaire clé du programme d'aide à la transition offert aux militaires libérés ou en transition. ACC et les FAC sont interreliés dans de nombreux aspects de la prestation des services. Par exemple, si vous consultez leur site Web, vous constaterez qu'ACC invite les militaires et les anciens combattants à se rendre dans les CISP pour obtenir des renseignements et des services.

Les CISP offrent les services suivants : la coordination de la reprise du service; l'aide à la mobilité; des programmes de conditionnement physique adaptés à chaque personne; le programme Sans limites, dont vous avez peut-être déjà entendu parler; des services de réadaptation professionnelle; du soutien par les pairs, y compris le soutien social en cas de blessures de stress opérationnel — ou SSBSO —, et le programme Empathie, Soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort — ou ESPOIR —; du soutien pour accéder à la rémunération et aux avantages sociaux des FAC, du RARM et d'Anciens Combattants; des services de transition pour les personnes libérées des FAC; la facilitation d'un emploi civil, y compris l'embauche en priorité dans la fonction publique fédérale pour les personnes admissibles; et, enfin, du soutien administratif offert aux familles des soldats tombés au champ d'honneur.

[Français]

Le Programme de soutien social aux blessés de stress opérationnel, ou SSBSO, dont j'ai fait mention, est un bon exemple de la collaboration entre le ministère des Anciens Combattants et les Forces canadiennes. Financé et exploité conjointement, il permet d'offrir un soutien important par les pairs aux militaires, aux anciens combattants et aux membres de leur famille.

[Traduction]

Fondé en 2001, le programme de SSBSO visait à compléter les soins cliniques offerts par les professionnels en soins de santé mentale des Forces canadiennes. Un groupe de militaires et des anciens combattants qui avaient servi dans des théâtres d'opérations ont reconnu les avantages que peut procurer le fait de raconter leur expérience et ont mis sur pied un réseau de soutien mutuel.

Depuis ces origines, le SSBSO est maintenant devenu un programme bien établi, géré en partenariat avec le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada. Chaque membre du réseau possède une expérience directe et une connaissance pratique de ce que représente le fait d'être aux prises avec des problèmes de stress opérationnel ou de vivre avec une personne qui en souffre.

[Français]

Les problèmes de stress opérationnel ont des conséquences graves sur le personnel ou les anciens combattants des Forces canadiennes, mais ils en ont aussi sur les membres de leur famille. Grâce au programme de SSBSO, un service de soutien mutuel est également offert aux membres des familles de militaires ou d'anciens combattants souffrant d'un problème de stress opérationnel. Les

membres de la famille immédiate peuvent déployer beaucoup d'efforts à tenter de comprendre le problème, à les soutenir durant la phase de récupération et à maintenir la stabilité familiale.

Au fil du temps, cette situation peut devenir un facteur de stress important pour les membres de la famille qui essaient de s'adapter aux conséquences à long terme de la blessure. Étant donné ces facteurs de stress, il est important que les membres de la famille demandent également de l'aide ou du soutien afin qu'ils puissent s'occuper de leur propre bien-être, de celui de leurs enfants et de celui de la personne blessée.

• (1110)

[Traduction]

Le programme de SSBSO est appuyé par des bénévoles qualifiés qui y ont déjà participé et qui ont choisi de faire du bénévolat pour soutenir d'autres personnes. Le fait d'aider les autres peut constituer une partie importante du processus de guérison, et un grand nombre de nos bénévoles sont assez actifs à ce chapitre. Ils sont un élément clé du succès du programme.

Nous travaillons activement avec Anciens Combattants Canada pour améliorer les services qu'offrent nos organisations aux anciens combattants. En guise d'exemple, les FAC et ACC travaillent conjointement à une stratégie nationale de transition de carrière et d'emploi qui intègre des renseignements sur l'emploi, la planification financière et l'investissement, ainsi que les programmes gouvernementaux offerts aux anciens combattants. En outre, d'autres groupes de travail de la force opérationnelle interarmées des FAC et d'ACC mènent actuellement des activités. Ils visent tous à assurer la transition harmonieuse des anciens combattants vers la vie civile.

Cette stratégie repose sur une approche pangouvernementale et compte élargir sa portée de façon à inclure d'autres organismes gouvernementaux, notamment Emploi et Développement social Canada, Service Canada et la Commission de la fonction publique, dans le but de miser sur les ressources et les programmes existants pour appuyer les militaires en transition et les anciens combattants.

[Français]

Je vous remercie encore une fois, monsieur le président, de m'avoir offert l'occasion de m'adresser à vous. Les gens qui m'accompagnent et moi-même répondrons avec plaisir à vos questions.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci. Ensuite, nous allons inviter M. Phillips à prendre la parole. Nous allons vous accorder quelques minutes, si vous voulez.

M. Bruce Phillips (coordonnateur du soutien par les pairs, Programme de Soutien Social - Blessures de stress opérationnel (SSBSO), Région de la capitale nationale, ministère de la Défense nationale): Je m'appelle Bruce Phillips. Merci de m'accueillir aujourd'hui.

Je vais vous présenter brièvement nos antécédents, à Vanessa et à moi-même.

Je suis un ancien combattant qui a passé 28 ans dans les Forces canadiennes. J'en ai passé 17 dans les Patricias — c'est-à-dire le PPCLI, si vous ne le connaissez pas —, puis j'ai fait l'objet d'un reclassement aux TEC SICT — ou Systèmes de communication et d'information de l'Armée de terre — en tant que technicien. J'ai passé du temps à Calgary, à Wainwright, à Kingston et à Petawawa. J'ai eu des périodes de service à Chypre, en Croatie et en Bosnie, et j'ai aussi été affecté pour une certaine période en Allemagne, où je suis né.

Mon travail comporte trois volets. Je travaille dans un de ces volets, celui du réseau de pairs, et Vanessa travaille dans le volet familial. Le troisième volet — comme l'a mentionné le brigadier-général, c'est celui du bénévolat.

En dehors de cela, je ne suis pas certain s'il y a quoi que ce soit à ajouter.

Le président: Merci. Nous allons maintenant demander aux représentants du ministère des Anciens Combattants de prendre la parole pour 10 minutes.

Mme Elizabeth Douglas (directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Bonjour, monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du Comité.

[Français]

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion d'être parmi vous aujourd'hui.

[Traduction]

Je m'appelle Elizabeth Douglas, et je suis la directrice générale de la Gestion des programmes et de la prestation des services à Anciens Combattants Canada.

Aujourd'hui, je suis accompagnée par mes collègues, Anne-Marie Pellerin, directrice, Gestion des cas et services de soutien, et Robert Cormier, directeur général des Opérations en régions, de Montréal. Nous sommes ravis et heureux de nous présenter pour répondre à toute question portant sur l'étude concernant la prestation des services.

Les soins et le soutien offerts aux anciens combattants et aux membres des Forces armées canadiennes ainsi qu'à leur famille sont la priorité absolue d'Anciens Combattants Canada.

ACC mène des études et des recherches concernant les anciens combattants et les enjeux qui les touchent. *L'Étude sur la vie après le service militaire de 2013* a révélé qu'il n'y a pas de ce qu'on pourrait appeler un ancien combattant moyen. De fait, près de 27 % des membres libérés des Forces armées canadiennes ont indiqué avoir éprouvé des difficultés à s'adapter à la vie civile, alors que 17 % ont déclaré que leur transition n'avait été ni facile ni difficile.

Les membres qui sont libérés pour des raisons médicales n'ont pas tous besoin du même degré d'aide à la transition, et bon nombre de ceux qui sont libérés pour des raisons autres que médicales n'ont pas besoin d'un soutien important à la transition. Ainsi, l'élaboration des politiques et des programmes d'ACC et la prestation de services de soutien aux membres, aux anciens combattants et à leur famille en transition vers la vie civile revêtent la plus haute importance pour Anciens Combattants Canada.

Les données probantes présentées dans l'étude sur la vie après le service militaire font ressortir le fait qu'une transition réussie de la vie militaire à la vie civile dépend de certains facteurs liés à sept domaines clés du bien-être. Ces domaines sont l'emploi, les finances,

la santé, l'intégration sociale, le logement, les aptitudes à la vie quotidienne et la culture, qui comprend l'identité.

La période de transition est une occasion pour Anciens Combattants Canada et pour les Forces armées canadiennes d'aider les anciens combattants dans ces sept domaines, au moment de leur passage à la vie civile.

Pour ce faire, dans le cadre d'un partenariat avec les Forces armées canadiennes, ACC dispose de plus de 100 employés travaillant côte à côte dans 24 centres intégrés de soutien du personnel, qu'on appelle CISP, partout au Canada. Cet important partenariat vise à offrir une approche coordonnée en matière de prestation de soins et de soutien aux membres des Forces armées canadiennes, aux anciens combattants et à leur famille durant la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Les CISP fournissent un accès aux prestations, aux programmes et aux services à la famille offerts afin de permettre aux anciens combattants, aux familles et aux membres de se concentrer sur leur rétablissement dans le cadre de leur préparation à la prochaine étape de leur vie.

De plus, l'entrevue de transition d'ACC est un processus d'examen préalable utilisé par le personnel pour aider tous les militaires en voie d'être libérés et leur famille à cerner les risques potentiels ou les obstacles à la réussite de leur réinsertion dans la vie civile.

Durant cette entrevue, le personnel d'ACC cernerait tout risque potentiel ou obstacle; déterminerait le degré de soutien ou d'intervention requis, adopterait une approche collaborative afin de déterminer les prestations et les services nécessaires; travaillera à l'établissement d'une relation de confiance; acquerra une meilleure compréhension des besoins liés à la transition; habilitera les militaires et leur famille à devenir des participants actifs à ce processus de transition; fournira l'accès à une gamme complète de prestations et de services offerts par Anciens Combattants Canada ou à des renseignements à ce sujet; et aiguillera les membres, les anciens combattants et les familles vers les ressources appropriées au besoin.

• (1115)

Les Services de transition améliorés sont une initiative conjointe d'ACC et des Forces armées canadiennes mise en place afin de donner suite au rapport publié par le Comité en juin 2014. Désormais, Anciens Combattants Canada intervient plus rapidement auprès des militaires des Forces armées canadiennes libérés pour des raisons médicales et de leur famille. Cette initiative a été mise en oeuvre à l'échelle internationale en septembre 2015 dans le but d'obtenir les meilleurs résultats possible durant la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Une intervention précoce est essentielle à la réussite du processus de transition. Il est impératif qu'ACC prenne part à la libération des membres pour des raisons médicales durant l'étape de la transition précédant la libération. En intervenant tôt auprès des militaires libérés pour des raisons médicales, ACC s'engage à : établir des relations plus solides avec les militaires qui seront libérés pour des raisons médicales; renforcer les activités conjointes de gestion de cas menées par les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada; attribuer aux militaires un gestionnaire de cas ou un agent des services aux vétérans d'ACC avant leur libération, selon leurs besoins; aider les militaires à remplir des demandes d'inscription aux programmes d'ACC; si possible, prendre les décisions liées à l'admissibilité au programme de la Nouvelle Charte des anciens combattants avant la libération des militaires afin que les services et les prestations auxquels ils ont droit leur soient offerts immédiatement après leur libération; aider les militaires à s'inscrire à Mon dossier à ACC et à naviguer dans ce dossier; fournir aux militaires un exemplaire de Mon cahier ACC; et fournir de l'information sur les façons de chercher et de trouver un emploi dans la fonction publique fédérale.

Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes collaborent dans le but d'établir des plans conjoints de gestion de cas qui élimineront les obstacles, assureront l'accès en temps opportun aux prestations et aux services offerts par le programme et prévoient une approche coordonnée globale pour la tenue des activités de gestion de cas. Un continuum de services sera ainsi assuré à la suite de la libération et tant que ces services seront requis.

Un processus de suivi élargi après la libération a été mis en œuvre en octobre 2015. Avant cette date, ACC effectuait un suivi auprès des anciens combattants qui, selon une évaluation, présentaient un degré de risque désigné comme étant de modéré à élevé. Grâce à cette nouvelle initiative, le suivi après la libération est étendu pour inclure les anciens combattants libérés pour des raisons médicales désignés comme présentant un risque minimal. Ce processus offre une occasion de plus à ACC de joindre un plus grand nombre d'anciens combattants pour s'assurer que leurs besoins en matière de transition sont comblés et pour dissiper toute préoccupation ou répondre à toute question que pourrait avoir ce groupe présentant un risque minimal.

Le 1^{er} octobre 2015, ACC et les FAC ont lancé un projet pilote visant à fournir aux anciens combattants libérés pour des raisons médicales et à leur famille l'accès au Programme de services aux familles des militaires — le PSFM — pour une période de deux ans après la libération afin de les appuyer dans le cadre de leur transition vers la vie civile. Le projet pilote comprend l'accès à sept centres de ressources pour les familles des militaires situés à Victoria, à Edmonton, à Shilo, à Valcartier, à Trenton, à North Bay et à Halifax; l'accès à la ligne d'information pour les familles du Programme de services aux familles des militaires; et l'accès au site Web amélioré familyforce.ca pour faciliter la transition.

En mars 2016, les résultats indiquaient que les services étaient accueillis favorablement par le milieu des anciens combattants. L'utilisation des services augmente chaque mois. En mars, plus de 2 400 anciens combattants et membres de leur famille avaient reçu des services à des endroits où le projet pilote est mis en œuvre et à des endroits où il ne l'est pas.

● (1120)

En conclusion, dans le cadre du plan stratégique quinquennal d'ACC, le ministère harmonise plus étroitement ses activités avec celles des Forces armées canadiennes afin de combler les lacunes liées aux services et de surmonter le plus grand nombre d'obstacles

possible avant la libération d'un membre des Forces armées canadiennes.

Toutes ces mesures contribuent à l'obtention de meilleurs résultats pour tous nos militaires, tout en garantissant qu'ils bénéficient du soutien dont ils ont besoin, avant et après leur libération du service militaire.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Nous allons commencer notre première série de questions, lesquelles seront de six minutes.

Si vous voulez répondre aux questions en français ou en anglais, sentez-vous à l'aise de le faire. Nous disposons d'un service d'interprétation.

Nous allons commencer par M. Clarke.

[Français]

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

Je vous remercie d'être parmi nous ce matin. C'est un honneur de vous recevoir ici, au Comité permanent des anciens combattants, d'autant plus que, si je ne m'abuse, c'est la première fois que nous recevons des membres des Forces armées canadiennes ainsi que plusieurs représentants d'Anciens Combattants Canada.

Nous avons tant de questions à vous poser qu'il est difficile de décider par laquelle commencer. J'aimerais m'adresser plus particulièrement à Mmes Douglas et Pellerin ainsi qu'à M. Cormier.

Vous savez sûrement que plusieurs vétérans sont venus ici au cours des derniers mois et qu'ils se sont beaucoup plaints des programmes et des services offerts par votre ministère. Il a été question des prestations, de la paperasserie et d'autres problèmes.

Depuis deux ans, il y a des entrevues de transition. J'ai moi-même été libéré des Forces armées canadiennes il y a quelques mois et j'ai passé mon entrevue de transition au téléphone avant-hier. C'était une expérience fort intéressante. J'ai trouvé que c'était très bien fait.

J'ai constaté que la plupart des vétérans qui venaient nous faire part de leurs préoccupations et de leurs plaintes relativement aux traitements reçus avaient obtenu leur libération il y a plus de deux ans.

Pouvez-vous nous faire part de vos constats, s'il y en a, sur les vétérans qui ont été libérés au cours des deux dernières années et qui ont eu accès aux entrevues de transition? Ces dernières changent-elles la donne? Ont-elles amélioré le sort des vétérans?

● (1125)

Mme Elizabeth Douglas: Je vous remercie.

[Traduction]

Je vais céder la parole à mes collègues, Anne-Marie Pellerin et Robert Cormier, car ils ont tous deux de l'expérience en matière d'entrevues de transition, et ils pourront vous aider relativement à votre question.

[Français]

Mme Anne-Marie Pellerin (directrice, Gestion des cas et des services de soutien, ministère des Anciens Combattants): Bonjour.

[Traduction]

Merci beaucoup de poser la question.

Les entrevues de transition sont administrées par Anciens Combattants Canada depuis un certain nombre d'années maintenant. Cela fait plus de deux ans, en fait — je pense qu'elles ont commencé au début des années 2000 —, mais nous avons investi de façon plus dynamique dans les services de transition et dans l'administration de l'entrevue de transition au cours des deux dernières années, de concert — bien entendu — avec nos collègues des Forces armées canadiennes.

Ce que fait l'entrevue de transition — nous l'espérons — à l'étape qui précède la libération d'un membre du service militaire, c'est permettre à un agent des Services aux vétérans d'évaluer, comme l'a mentionné ma collègue dans sa déclaration préliminaire, tout risque potentiel ou obstacle à la réinsertion dans la vie civile, puis de conseiller le membre libéré et sa famille — nous encourageons les membres de la famille à participer à l'entrevue de transition afin qu'ils puissent obtenir un tableau complet de la situation — quant aux prestations que notre ministère pourrait être en mesure de verser ainsi qu'aux services communautaires...

M. Alupa Clarke: Je suis désolé de vous interrompre. Je comprends le but final de l'entrevue de transition, mais je serai plus précis : recevez-vous moins de plaintes depuis que vous tenez ce genre d'entrevue de transition? Nous voulons savoir si ce sont ces entrevues de transition qui éliminent bien des problèmes.

Mme Anne-Marie Pellerin: Oui, je pense qu'il serait juste de dire que l'entrevue de transition nous permet d'orienter les membres libérés. Dans certains cas, ils ont besoin de services de gestion de cas, auquel cas on leur attribue un gestionnaire de cas. Dans d'autres situations, si le membre fonctionne bien et ne présente aucun risque durant la transition, il pourrait être aiguillé vers les prestations et les services, mais sans nécessairement obtenir les services de gestion de cas.

Ce que nous avons ajouté, en octobre 2015, c'est le suivi après la libération, qui nous permet d'effectuer un suivi postérieur à la libération auprès de membres qui, autrement, ne reçoivent pas de services de gestion de cas et qui n'ont pas été désignés comme étant à risque. Concernant l'entrevue de transition, si un membre a été désigné comme présentant un risque minimal, avant octobre 2015, nous ne faisons pas de suivi; maintenant, nous suivons aussi ces cas. Depuis octobre 2015, nous avons fait le suivi de 280 membres libérés qui présentaient un risque minimal et, de ces membres, environ 60 ont présenté une demande d'inscription à un programme d'Anciens Combattants. Je pense que le suivi après la libération procure l'assurance supplémentaire, si on veut, du fait que ceux qui sont libérés se portent bien pour que, si cela n'était pas le cas, nous puissions leur fournir des services de soutien supplémentaires, et peut-être des prestations.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci beaucoup.

Madame Langlois, vous êtes responsable de l'Unité interarmées de soutien du personnel. Or quelqu'un m'a dit qu'il n'y avait pas assez de supérieurs militaires, d'officiers, dans les rangs de cette unité.

A-t-on remédié à ce problème?

Capitaine de vaisseau Marie-France Langlois (directrice, gestion du soutien aux blessés, Unité interarmées de soutien du personnel, ministère de la Défense nationale): L'Unité interarmées de soutien du personnel va connaître un renouveau au cours de la prochaine année. Dans le cadre de ce renouveau, les CISP seront sous la responsabilité des divers commandements désignés, soit l'armée, la marine et les forces aériennes. Il y aura certainement

davantage d'officiers supérieurs en poste au sein de la structure pour diriger les CISP.

M. Alupa Clarke: Très bien.

Merci.

• (1130)

[Traduction]

Le président: J'ai une question de suivi à poser à Anne-Marie.

Vous nous avez donné des chiffres : 280 et 60. Comment tentez-vous de trouver ces anciens combattants? Moi-même, je sais que, si je ne veux pas qu'on me trouve, vous n'allez pas me trouver. Est-ce que vous téléphonez sans cesse? Si vous êtes préoccupés, envoyez-vous quelqu'un cogner à la porte de l'ancien combattant pour lui dire : « Nous sommes là »?

Mme Anne-Marie Pellerin: Dans le cas du processus que nous avons mis en place aux fins de ce suivi après la libération, nous disposons habituellement des coordonnées à la libération. Si le membre déménage dans une autre partie du pays à partir de la base d'où il est libéré, nous tentons d'obtenir cette information durant l'entrevue de transition. Nous essayons d'entrer en communication par téléphone. Nous faisons trois tentatives. Si elles ne sont pas fructueuses, nous envoyons ensuite une correspondance écrite pour demander à l'ancien combattant de communiquer avec nous afin que nous puissions poursuivre le suivi en question.

Le président: Si cette correspondance demeure sans réponse, continuez-vous de chercher?

Mme Anne-Marie Pellerin: Nous faisons de notre mieux pour joindre les gens, mais, si nous n'y arrivons pas grâce aux coordonnées dont nous disposons, alors...

Le président: Rapidement, connaissez-vous le pourcentage d'anciens combattants que vous n'arrivez tout simplement pas à trouver une fois qu'ils partent?

Mme Anne-Marie Pellerin: Ce chiffre ne figure pas dans les documents que j'ai apportés aujourd'hui. Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous avons entamé ce processus en octobre. Nous avions à peu près 380 anciens combattants de cette catégorie qui avaient été libérés, et, à ce jour, nous en avons joint 280. Dans le cas de certains d'entre eux, nous sommes encore en train d'essayer de les joindre.

Le président: Si vous disposez de cette information, pourriez-vous l'envoyer au Comité, au greffier?

Mme Anne-Marie Pellerin: Oui.

Le président: Merci.

Mme Lockhart est la prochaine intervenante.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Je vous remercie de comparaître aujourd'hui. Je pense que votre témoignage ainsi que les questions et réponses que nous formulons seront très productifs pour notre étude.

Je voudrais remercier M. Clarke d'avoir soulevé le fait qu'il est intéressant de siéger ici pour discuter de la nature des initiatives, des problèmes qui ont été cernés et du but visé, par rapport à ce que nous entendons de la part des anciens combattants qui ont reçu certains de ces services, et de là où se situent les lacunes.

Nous reconnaissons que de nombreux anciens combattants sont en mesure de bien faire la transition, mais nous sommes très préoccupés par ceux qui tombent entre les mailles du filet. Je voudrais demander à M. Phillips, et peut-être à Vanessa, s'ils pourraient nous parler du processus, étape par étape, auquel vous prenez part lorsque vous intervenez et nous dire de quoi il a l'air.

M. Bruce Phillips: Merci de poser la question. Si un pair provenant d'un CISP ou d'une clinique de TSO m'est adressé, l'une des premières choses que je fais, c'est lui demander quel est son statut à Anciens Combattants.

Mme Alaina Lockhart: Puis-je seulement revenir en arrière et vous demander comment il ferait pour vous trouver? Comment ce lien est-il établi?

M. Bruce Phillips: Il pourrait être établi par l'intermédiaire du CSTSO ou de l'Hôpital Montfort. Les cliniques TSO sont une source d'aiguillage. Le pair pourrait provenir du CISP, de la Légion royale canadienne... de n'importe où. N'importe qui peut nous adresser des cas, même un pair.

Si la personne a été libérée, la première question que je lui pose, c'est si elle est inscrite à Anciens Combattants. Je ne peux lui fournir aucune aide si elle n'est pas inscrite à Anciens Combattants. Il s'agit de l'une des premières étapes.

Nous nous rendons à Anciens Combattants main dans la main. Nous aidons la personne à commencer le processus de demande. Je vérifie pour m'assurer qu'elle a eu une conversation avec son médecin et établit si un diagnostic a été posé. Il doit être fondé sur des données probantes. S'il ne l'est pas, alors je vais communiquer avec Anciens Combattants pour informer les responsables du fait qu'une évaluation est requise. Voilà comment nous commençons.

Mme Alaina Lockhart: Très bien. Pouvez-vous nommer un groupe qui a semblé tomber entre les mailles du filet?

M. Bruce Phillips: Non. Toutefois, je suppose que cela arrive plus souvent s'ils sont âgés ou que cela fait longtemps qu'ils ont été libérés. Il est dans leur nature de se retirer. Lorsque nous les recevons ainsi, ils ont habituellement été libérés depuis un certain temps.

• (1135)

Mme Alaina Lockhart: Cette question s'adresse peut-être au brigadier-général.

Quand nous avons accueilli l'ombudsman, plus tôt cette semaine, il a évoqué la détermination du caractère attribuable au service comme l'une des façons d'envisager un concept différent de transition du statut de soldat à celui d'ancien combattant. Je me demande si ce concept a fait l'objet de discussions, ou bien où nous en sommes à ce sujet.

Bgén Nicolas Eldaoud: Je présume que vous faites allusion au caractère attribuable au service d'une blessure ou d'une maladie.

Mme Alaina Lockhart: Oui, désolée.

Bgén Nicolas Eldaoud: Cette affaire est encore à l'étude. Elle consiste à s'assurer qu'entre nous et ACC, la transition est effectuée et les prestations sont versées le plus rapidement possible aux membres. Croyez-moi, nous sommes déterminés à nous assurer que nous transférons les renseignements à ACC et que la détermination du caractère attribuable au service d'une blessure ou maladie est effectuée rapidement afin que les anciens combattants obtiennent les prestations qu'ils méritent.

Mme Alaina Lockhart: Est-ce que le fait de permettre que cette détermination soit faite pendant qu'ils sont encore enrôlés entraînerait des obstacles?

Bgén Nicolas Eldaoud: ACC est obligé par la loi de faire cette détermination. Nous ne la faisons pas. Aucune des prestations que nous offrons dans les Forces armées canadiennes ou au ministère de la Défense nationale ne dépend de cette détermination. Il nous importe peu de savoir si la blessure ou la maladie est liée au service

ou non. Si le membre a été blessé ou qu'il est malade, il touchera nos prestations. À nos yeux, cela ne change rien.

Il y a un problème, par contre. Actuellement, l'une des idées, c'est que nos médecins le fassent. Cette idée pose problème à notre médecin général, car nous voulons que nos médecins se concentrent sur les soins prodigués aux patients et pas qu'ils soient liés au versement de prestations. La confiance entre le médecin et son patient doit être pure et soutenue. Le but est que la personne se rétablisse; ce n'est pas une question d'administration, et certainement pas une question d'argent.

Mme Alaina Lockhart: Nous pouvons certainement comprendre cela. Nous tentons de déterminer si les intentions sont bonnes et ce que nous pourrions faire pour améliorer la prestation des services. S'agit-il des ressources? S'agit-il des lois? C'est un bon argument à faire valoir.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vous avez sept secondes.

Mme Alaina Lockhart: Merci beaucoup.

Le président: Mme Mathysen est la prochaine intervenante.

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

Je vous remercie de votre présence.

Comme l'a indiqué Mme Lockhart, l'ombudsman nous a beaucoup parlé de ce processus de transition, et nous avons certes entendu le témoignage d'anciens combattants. Je suis certaine que vous savez qu'il y a un certain nombre d'anciens combattants très préoccupés et déçus.

Elizabeth, il semblait y avoir des problèmes en ce qui a trait à la communication de documents du MDN à Anciens Combattants. Cela a été indiqué. Quels sont ces obstacles, et comment pouvons-nous les contourner?

Je vais commencer par cette question, puis j'en poserai d'autres.

Mme Elizabeth Douglas: Merci beaucoup de poser la question.

Tout d'abord, il y a eu un arriéré, et nous travaillons avec nos collègues du MDN et des FAC afin d'apporter des améliorations à cet égard.

Des améliorations importantes ont été apportées au cours des dernières années. Vers cette période de l'année, l'an dernier, il fallait environ 35 jours pour transférer les dossiers des FAC vers ACC. Maintenant, nous en sommes à 19 jours. Cette amélioration s'explique en partie, premièrement, par le fait que nous avons reconnu le problème et en avons fait une priorité; deuxièmement, il y a la numérisation des dossiers. Maintenant qu'il s'agit de documents numérisés, nous les recevons beaucoup plus rapidement et plus tôt.

Nous travaillons à réduire ce délai encore davantage. À cette fin, si je le puis, je vais céder la parole à mon collègue.

• (1140)

Bgén Nicolas Eldaoud: Nous sommes très préoccupés par les délais, lorsqu'il s'agit de nous assurer que les renseignements sont transmis à ACC. Nous nous attaquons à cet arriéré de toutes les façons possibles.

Si vous avez des exemples d'obstacles plus précis, je pourrais vous donner une réponse plus précise, mais, pour l'instant, nous tenons absolument à raccourcir ce délai le plus possible.

Mme Irene Mathysen: D'accord, je serai précise.

Le MDN détermine qu'un membre des FC a une blessure due au service. Pourquoi est-ce qu'Anciens Combattants doit réévaluer cette blessure? En quoi cela peut-il bien être utile?

Bgén Nicolas Eldaoud: Le MDN ne détermine pas si la maladie ou la blessure est liée au service. C'est la responsabilité d'Anciens Combattants Canada.

Mme Irene Mathysen: C'est exclusivement sa responsabilité?

Bgén Nicolas Eldaoud: Oui, madame.

Mme Irene Mathysen: Concernant ce que nous avons entendu aujourd'hui, l'ombudsman a affirmé que, si nous nous assurons que l'ancien combattant a une certaine qualité de vie — soutien financier, logement, services de soutien pour la famille —, alors, beaucoup des problèmes que nous observons disparaîtront.

L'une des recommandations formulées par le Comité — ou par de nombreux comités, en fait —, c'est que le membre des FC devrait demeurer au sein du ministère de la Défense nationale jusqu'à ce que la transition soit achevée, que tous les travaux d'écriture aient été effectués et que tout soit réglé. Aux Pays-Bas, on s'assure que la personne a obtenu un emploi avant de la libérer du service.

S'agit-il de la direction que nous devrions prendre ou que nous allons prendre? Avez-vous des commentaires à formuler?

Bgén Nicolas Eldaoud: Je vais laisser la capitaine Langlois répondre à cette question, si vous n'y voyez pas d'inconvénient.

[Français]

Captv Marie-France Langlois: Je vous remercie, madame.

[Traduction]

Il est vrai que la transition est très complexe et qu'elle est différente pour chaque personne. Nous voulons nous assurer que les gens sont prêts au moment de leur libération et de leur transfert vers la vie civile. Du côté médical, nous allons nous assurer que la personne est stable avant qu'elle soit libérée. Voilà pourquoi nous travaillons en très étroite collaboration avec Anciens Combattants Canada, afin que les responsables prennent part au processus plus tôt et que la transition vers la vie civile soit harmonieuse.

Les membres du personnel militaire peuvent demeurer dans les forces par divers moyens. S'ils sont pleinement aptes, ils pourraient être admissibles à une période de maintien en poste pouvant aller jusqu'à trois ans. S'ils ont des besoins complexes en matière de transition, ils pourraient être admissibles à une période de transition pouvant aller jusqu'à trois ans, une fois qu'ils ne répondent pas aux critères de l'universalité des services.

Le travail en étroite collaboration avec Anciens Combattants et le fait de s'assurer que les gens commencent à travailler sur un plan de transition tôt dans leur carrière constituent la nouvelle stratégie en vigueur relativement à l'emploi et à la transition, laquelle est en train d'être mise en place. Elle est axée sur le fait de s'assurer que les gens sont prêts à procéder à une transition harmonieuse, le moment venu.

Mme Irene Mathysen: Je veux revenir sur une question qu'a posée Mme Lockhart.

En général, vous avez dit que le but du médecin du MDN est de s'assurer que les personnes vont bien; pourtant, lorsqu'elles arrivent à ACC, s'il y a des problèmes liés à leur état de santé qui ont une incidence sur les prestations, alors il semble y avoir ce vide.

Comment vous assurez-vous que l'état de santé de la personne est compris au moment où elle arrive à ACC et qu'elle fait l'objet d'une évaluation?

Le président: Je suis désolé, vous allez devoir donner une réponse en dix secondes ou y revenir dans le cadre de la deuxième série de questions.

[Français]

Bgén Nicolas Eldaoud: D'accord.

[Traduction]

Merci.

En fait, nous nous en assurons. Nous transmettons le dossier médical à ACC afin qu'il puisse procéder à l'évaluation. Le volet médical de cette évaluation est transféré. J'aurais besoin de plus de détails pour comprendre quel serait l'obstacle. C'est peut-être de la détermination que vous parlez — que nous ne faisons pas —, mais la situation médicale des membres est communiquée à ACC.

• (1145)

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci.

Je poursuivrai simplement sur le même sujet. Ce n'est pas pour être redondant, mais il faut que ça soit clair dans notre esprit à tous.

Je comprends la notion selon laquelle les intervenants médicaux du service souhaitent s'occuper des faits liés au cas qui les occupent, pas des fonds qui pourraient être accessibles en conséquence. Le dossier devrait être rédigé de manière à ce que tout ce qui concerne les activités liées au service de la personne soient facilement transposables à la situation de l'ancien combattant, et à nous, ici présents, car nous avons entendu un très grand nombre de témoins affirmer qu'il ne semblait pas y avoir de compréhension de la période de service durant la période postérieure au service.

N'y a-t-il aucun moyen pour que les dossiers médicaux puissent comporter une forte indication, qui n'exige pas des mois d'interprétation par les responsables d'Anciens Combattants, quant à l'attribution du problème?

Bgén Nicolas Eldaoud: Merci de poser cette question.

Il importe que nous mettions les choses dans leur contexte. Beaucoup des blessures et des maladies qui sont liées au service sont évidentes; par exemple, une personne est tombée d'un obstacle de course durant l'entraînement et s'est cassé quelque chose. Ces cas sont très évidents. Quand les dossiers seront transférés à ACC, ça sera très évident.

Les cas dont nous sommes le plus susceptibles d'entendre parler, lesquels pourraient être plus complexes, sont ceux où cette détermination n'est pas aussi évidente. Nos chirurgiens font de leur mieux pour déterminer ce qui est arrivé, mais le lien avec le service n'est peut-être pas tellement évident, en fin de compte. Lorsque le cas est transmis à ACC, le ministère doit procéder à la détermination en fonction de ses critères. Il n'est pas toujours évident qu'une maladie est liée au service.

M. Bob Bratina: Avez-vous quelque chose à ajouter, madame Douglas?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, je voudrais ajouter quelque chose. Pour revenir à ce que vous disiez, au cours de la dernière année, nous avons mis en place un modèle de processus décisionnel simplifié et fondé sur des données probantes pour quatre domaines. Ces domaines sont la perte auditive, l'acouphène, le trouble de stress post-traumatique et les problèmes musculosquelettiques.

La raison pour laquelle nous l'avons fait, c'est qu'ils représentent environ la moitié de nos demandes de prestations. Au lieu d'effectuer le grand plongeon auquel le général faisait allusion, nous avons découvert, à la lumière des données probantes, qu'il était beaucoup plus facile de déterminer que nous pouvons simplifier le processus décisionnel dans ces catégories particulières. Nous avons mis ce modèle en place depuis plus d'un an. Nous atteignons maintenant nos normes de service dans ces catégories. Les blessures liées au service dépassant ces quatre domaines pourraient prendre plus de temps parce qu'il faut intervenir et établir qu'elles sont attribuables au service.

M. Bob Bratina: Il est utile pour notre comité que vous ayez produit, dans vos commentaires, des statistiques concernant le pourcentage de membres libérés des FAC ayant déclaré des difficultés d'adaptation, et ainsi de suite, car nous devons surveiller continuellement notre rendement.

Nous avons entendu d'excellents exposés, mais aussi, les témoins ont raconté une autre histoire.

Dans votre déclaration, vous parlez de « fournir de l'information sur la façon d'obtenir un emploi dans la fonction publique fédérale ». Il semble y avoir des pénuries de personnel à l'Unité interarmées de soutien du personnel. Les employés ont-ils trouvé un moyen d'unir leurs efforts?

Mme Elizabeth Douglas: Je vais laisser mes collègues répondre à cette question. Merci.

[Français]

Captv Marie-France Langlois: Je vous remercie de votre question, monsieur.

[Traduction]

C'est un défi. Il y avait de nombreux postes vacants au sein de l'UISP partout au pays, mais nous avons déployé des efforts pour nous assurer de combler ces postes, et je suis heureuse de dire que, depuis le mois d'avril, nous avons réduit de moitié le nombre de postes vacants. Nous approchons le stade où nous allons avoir un effectif complet.

Beaucoup de nos fonctionnaires employés en tant que coordonnateurs des services dans les CISP dont d'anciens membres du personnel militaire parce qu'ils possèdent la connaissance de l'organisation, du programme et des services. Ils comprennent les clients et les gens que nous soutenons.

• (1150)

M. Bob Bratina: Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vous avez une minute.

M. Bob Bratina: Une transition « harmonieuse » fait partie des choses que nous ciblons, en raison de la prestation des services. Pour ce qui est de l'identification d'un ancien combattant, il est question d'une pièce d'identité. Y a-t-il un moyen pour que — ou bien est-ce le cas — l'identité de l'ancien combattant en tant que militaire, puis qu'ancien militaire, soit continue et facilement accessible dans le cadre du processus?

Bgén Nicolas Eldaoud: Oui; il s'agit de l'un des efforts que nous déployons, et c'est ainsi que nous identifions nos anciens combattants.

Je suis certain que vous pourriez avoir entendu parler de la question de la pièce d'identité pour les anciens combattants. Nous prenons les devants, à ACC, pour nous assurer de la produire au cours des prochains mois afin qu'ils aient quelque chose de reconnaissable dont ils sont fiers, car cela a beaucoup à voir... et

que nous puissions les suivre, dans une certaine mesure, parce qu'ils auront cette pièce d'identité.

Le président: J'ai encore des précisions à demander, et je présente mes excuses au Comité.

L'ombudsman a fourni de l'information contradictoire concernant les problèmes de dotation, laquelle — je crois — figure dans les bleus, c'est-à-dire qu'ils reviennent chaque année et qu'il n'y a pas eu de rattrapage. Je me demande si nous pourrions vous demander de revenir sur, disons, les cinq dernières années et nous envoyer de l'information au sujet de la pénurie de personnel afin que nous puissions voir si nous atteignons ces effectifs, ou bien si c'est ce que nous avons pu entendre lors du dernier témoignage, c'est-à-dire qu'il s'agit d'un facteur systémique constant.

Concernant les SSBO, je poserais la même question. Pourriez-vous faire parvenir au Comité cette information dans un document, si c'était possible?

Merci.

Nous cédon maintenant la parole à M. Fraser.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, mesdames et messieurs, de votre présence, aujourd'hui, et de vos témoignages, qui seront utiles.

Je voudrais commencer par le brigadier général, en posant une question au sujet d'une chose que vous avez mentionnée : la pièce d'identité. J'en ai entendu parler par un certain nombre de mes électeurs. La pièce d'identité que vous envisagez et sur laquelle vous travaillez contiendra-t-elle une photographie de la personne?

Bgén Nicolas Eldaoud: C'est ce qui est prévu, monsieur, absolument.

Ce que j'en sais — et peut-être que la capitaine Langlois pourra en dire plus à ce sujet —, c'est qu'elle ressemblera plus ou moins à notre carte d'identité militaire, mais tournée de côté. La raison pour laquelle elle sera de côté est une question de sécurité. Nous voulons nous assurer qu'il n'y a aucune confusion entre un membre en service et un membre à la retraite. Nous voulons qu'elle ait un peu l'aspect des pièces d'identité que ces membres ont eues durant toute leur carrière. C'est une question de fierté et de reconnaissance de soi.

M. Colin Fraser: Exactement, et c'est exactement ce que j'ai entendu. La possession d'une pièce d'identité avec photo établit le fait qu'ils obtiennent des rabais s'ils partent en voyage et tous ces genres de choses, mais il s'agit aussi d'une reconnaissance de leur identité en tant qu'ancien membre des Forces canadiennes. Je vous implore d'instaurer une pièce d'identité avec photo.

Bgén Nicolas Eldaoud: C'est ce qui est prévu, monsieur.

M. Colin Fraser: Merci. Très bien.

L'une des choses que nous avons entendues de la part d'un certain nombre de témoins, c'est qu'une partie du stress lié à la transition tient aux affaires financières. J'ai remarqué, dans vos notes, que vous aviez mentionné que l'un des volets consistait à travailler avec ACC à la planification financière ou à rendre ce service accessible. Je me demande si vous pourriez formuler un commentaire au sujet de l'aspect planification financière de la transition. Ces services sont-ils offerts largement, et les membres qui effectuent la transition les connaissent-ils bien?

Bgén Nicolas Eldaoud: Je vais commencer, et je verrai peut-être si ma partenaire veut intervenir.

Oui. Dans le cadre de leur transition, il y a un volet qui porte sur les finances. Il fait partie des conseils généraux qu'ils reçoivent au moment de leur transition. En ce moment, nous participons à plusieurs groupes de travail, et l'un d'entre eux se concentre sur les prestations des anciens combattants et comprend certains conseils financiers.

Mme Elizabeth Douglas: Je vous remercie de le préciser, et merci d'avoir posé la question.

En ce qui concerne la transition et les conseils financiers, je vais laisser Anne-Marie Pellerin répondre, car elle peut fournir plus d'information, mais je veux insister sur un des arguments que le brigadier général vient juste de faire valoir. Une partie du plan stratégique quinquennal d'ACC consiste à assurer une transition harmonieuse, dans le cadre de laquelle toutes ces questions seront réglées, y compris les finances. Nous avons mis sur pied plusieurs groupes de travail mixtes, et nous disposons de plusieurs équipes de transition, y compris une équipe de transition harmonieuse FAC-ACC que copréside Anne-Marie.

C'est pourquoi je vais lui céder la parole afin qu'elle réponde à cette question pour vous.

• (1155)

Mme Anne-Marie Pellerin: Merci beaucoup.

Durant la période de transition, au moment de l'entrevue de transition, l'agent d'ACC conseille les membres libérés au sujet de nos prestations et de nos programmes. Il s'agit d'une option qui nous permet d'informer le membre des avantages financiers qui sont offerts par ACC. On en fait la promotion et on encourage l'accès à ces avantages. Pour ceux qui font l'objet d'une gestion de cas, de même, le gestionnaire de cas informerait l'ancien combattant et la famille des avantages offerts et les encouragerait à présenter des demandes et leur fournirait du soutien à cet égard, si cela était indiqué.

Dans le cas de ceux qui touchent des prestations d'invalidité, une indemnité d'invalidité des anciens combattants, Anciens Combattants offre également un soutien financier au membre, au prestataire, pour qu'il obtienne des conseils financiers dans la collectivité. Nous finançons ces conseils financiers, évidemment, parce que nos agents et nos gestionnaires de cas ne sont pas des experts en matière de finances.

Il s'agit de certaines des possibilités et des occasions où nous fournissons ce soutien.

M. Colin Fraser: Merci beaucoup.

Encore à propos d'Anciens Combattants, concernant les centres de ressources pour les familles des militaires, je pense que, dans vos commentaires, vous avez affirmé que 2 400 anciens combattants et membres de leur famille avaient reçu de l'aide dans le cadre de ce projet pilote ainsi qu'à des endroits où le projet pilote n'était pas mené. Je me demande ce que cela signifie. Comment peuvent-ils accéder aux services à des endroits où le projet pilote n'est pas mené?

Mme Elizabeth Douglas: Anne-Marie, voulez-vous répondre à cette question également?

Mme Anne-Marie Pellerin: Je vais le faire.

Le projet pilote a été mené dans 4 des 32 centres de ressources pour les familles des militaires.

M. Colin Fraser: Je pensais que c'était sept. Désolée.

Mme Anne-Marie Pellerin: Je suis désolée. Je me suis peut-être mal exprimée. Le projet pilote est mené à 7 endroits sur un total de 32 CRFM situés partout au Canada. Aux endroits où le projet pilote

est mené, nous avons fourni à l'organisation des CRFM le financement nécessaire pour embaucher ce que nous appelons des « coordonnateurs de famille d'anciens combattants ». Bien entendu, ils fournissent les services aux anciens combattants libérés pour des raisons médicales. Le projet pilote est destiné à ces anciens combattants.

Toutefois, nous avons pris la décision de ne pas nécessairement le limiter aux militaires libérés pour des raisons médicales. Si un ancien combattant ou un membre de la famille se présente, on ne le refuse pas. De même, aux endroits où le projet pilote n'est pas mené, nous avons adopté la position selon laquelle nous ne refusons aucun ancien combattant. Les organisations de CRFM contribuent aux services de soutien aux endroits où le projet pilote n'est pas mené, dans la mesure où elles le peuvent, au moyen de leurs programmes locaux.

L'autre aspect, c'est la ligne d'information pour les membres de la famille, et, bien sûr, le site Web, qui est national et accessible à tout membre libéré.

Le président: Est-ce que c'est tout?

M. Colin Fraser: Oui. Merci.

Le président: M. Kitchen est le prochain intervenant.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous de votre présence, et merci de votre service.

Je suis ravi de voir une excellente relation de travail entre vous deux; toutefois, nous avons entendu certaines personnes dire qu'il semble y avoir un fossé. Les gens qui sont venus nous parler donnent l'impression qu'il n'y a pas de relation de travail entre vous. L'étape de la transition, au moment où l'on passe de l'un à l'autre, semble poser problème.

Je me demande, puisque vous entretenez une excellente relation — si vous communiquez ensemble au sujet du processus de transition et si vous évaluez ce processus de temps à autre — une fois par année, tous les cinq ans ou quoi que ce soit — et si vous vous demandez ce que vous devez faire dans le cadre de cette transition.

Bgén Nicolas Eldaoud: Je vais commencer, et je vais aussi laisser la capitaine Langlois étoffer la réponse.

Simplement pour que vous le sachiez : de mon point de vue — et la capitaine Langlois abordera plus en détail le niveau technique où cela se passe —, je vous dirai que, si je ne reçois pas un appel téléphonique des intervenants d'Anciens Combattants deux ou trois fois par semaine — et nous avons un agent de liaison, là-bas — c'est parce que je suis en congé. En réalité, nous nous parlons tout le temps, et je les appelle. Nous entendons tout le temps parler des problèmes.

Je peux vous assurer que, du chef d'état-major de la défense, qui reçoit les lettres, à mon patron, et en passant par tous les échelons du haut commandement des Forces armées canadiennes, tout le monde vient me voir pour me dire la même chose. Nick, réglez le problème. C'est à ce moment-là que les changements commencent à se produire.

Je parle aux responsables de l'UISP, mais aussi à notre agent de liaison d'ACC. En quelques heures, ces choses font l'objet de discussions. Évidemment, ensuite, nous disons : « Assurons-nous que cela ne se reproduise plus », alors nous ne refaisons pas la même erreur lorsque la situation se reproduit.

[Français]

Captv Marie-France Langlois: Je vous remercie de votre question, monsieur.

[Traduction]

Nous faisons tout notre possible pour travailler ensemble.

Voici certains faits intéressants.

Au quartier général, ici, à Ottawa, notre équipe des Services de transition compte deux employés détachés d'ACC. Un agent de liaison d'ACC travaille également au quartier général. Deux membres de notre personnel militaire sont affectés à Charlottetown, et un agent de liaison de l'armée est affecté à Anciens Combattants. Partout au pays, dans les CISP, les centres intégrés de soutien du personnel, nous travaillons main dans la main. Il y a des gens d'Anciens Combattants. Nous avons les services de santé. Nous disposons de l'agent de liaison avec les familles et du coordonnateur des services des FAC. La chaîne de commandement intervient auprès du membre afin de mieux fournir les services de transition ou de se concentrer sur la reprise de son service, alors c'est à tous les échelons.

Lorsqu'il y a des problèmes qui sont plus systémiques, ils font l'objet d'un examen à un niveau tactique. Ils sont soulevés auprès du quartier général, à Ottawa, et nous en discutons à notre échelon.

• (1200)

Mme Elizabeth Douglas: Merci de poser la question.

À ACC, nous nous sommes certes rendu compte que nous voulons continuer d'améliorer le processus de transition. C'est aussi pourquoi nous avons désigné la transition harmonieuse comme faisant partie de nos priorités, et pourquoi nous avons établi le groupe de travail FAC-ACC sur la transition harmonieuse. Il s'agit d'une chose que nous voulons améliorer continuellement. Ce n'est pas statique. Le plan d'action et le plan de projet n'ont pas encore été parachevés en ce qui concerne la façon nous allons continuer d'apporter ces améliorations, mais nous travaillons là-dessus. Quand ces plans seront parachevés, nous serons très heureux de les communiquer au Comité ou de revenir devant lui.

Je vais céder la parole à Anne-Marie parce que, encore une fois, elle préside depuis ACC. Y a-t-il quoi que ce soit que vous pourriez ajouter à cela, Anne-Marie?

Mme Anne-Marie Pellerin: Je pense que les commentaires sont très bons et complets. Si vous avez une autre question, je serais certes...

M. Robert Kitchen: Faites-vous le suivi de ce que pourraient être les problèmes particuliers? En général, vous avez mentionné que vous recevez des appels téléphoniques et qu'une personne vous dit : « Occupez-vous-en ». Faites-vous le suivi de ces appels afin que vous puissiez disposer de statistiques et dire : « Voici les principaux problèmes. Ce sont les principaux éléments sur lesquels nous devons nous concentrer »?

Bgén Nicolas Eldaoud: La question que je pose au commandant de l'UISP est toujours la même — après que nous avons réglé le problème, évidemment — : « Pourquoi? Pourquoi est-ce arrivé? » Nous en discutons toujours, car ce que vous venez tout juste de mentionner me préoccupe certainement, ainsi que mon patron. Il est acceptable de faire une erreur une fois, mais on ne peut pas la faire deux fois.

La réponse à votre question est oui. Nous nous assurons toujours de boucler la boucle ou de comprendre ce qui est arrivé afin que cela ne se reproduise pas, absolument.

M. Robert Kitchen: Publiez-vous ces renseignements?

Bgén Nicolas Eldaoud: Non, monsieur.

Sauf si... Capitaine Langlois, avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

Captv Marie-France Langlois: Pas à ma connaissance...

Bgén Nicolas Eldaoud: Non, nous ne les publions pas.

M. Robert Kitchen: Serait-il possible que nous puissions les voir et découvrir quels pourraient être certains des problèmes?

Bgén Nicolas Eldaoud: Comme je l'ai dit, nous ne les publions pas, mais nous allons vérifier ce que nous avons découvert au cours des six derniers mois, par exemple. Seriez-vous satisfait de cela, monsieur?

M. Robert Kitchen: Ça serait très utile. Merci.

Me reste-t-il encore du temps?

Le président: Vous avez 50 secondes.

M. Robert Kitchen: D'accord.

Madame Douglas, je me demande simplement si vous évaluez le degré de connaissance des anciens combattants au sujet des services auxquels ils ont accès. Autrement dit, je sais que, bien souvent, des gens leur disent qu'ils fournissent tous ces services. Je proviens du milieu de la santé, et ce qui ressort, c'est que, quand je parle à mes patients, souvent, je leur dis... J'ai eu beaucoup de chance de ne pas avoir eu à annoncer trop de choses tragiques à des gens, mais, quand je le fais, je leur pose souvent la question suivante : « D'accord, voilà ce que je vous ai dit. Qu'avez-vous entendu? », car ce qu'ils entendent et ce que je leur ai dit est souvent différent. Je me demande si vous faites un suivi à ce sujet. Évaluez-vous cet élément?

Le président: Vous allez devoir donner une réponse très rapide, s'il vous plaît.

Mme Elizabeth Douglas: Je vous en remercie.

Nous n'évaluons pas s'ils comprennent vraiment ce que nous avons dit, mais nous tentons de travailler avec eux pour nous assurer que, dans un certain sens, ils savent à quels programmes et prestations ils ont droit.

Le président: Merci.

Monsieur Eyolfson, allez-y.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Merci.

Ma question s'adresse au personnel du ministère de la Défense nationale.

Pas seulement dans l'armée, mais dans la société en général, nous savons que la maladie mentale, et encore plus les troubles de stress post-traumatique, dans le milieu militaire font l'objet d'une stigmatisation. Pouvez-vous formuler des recommandations, du côté militaire, afin de réduire la stigmatisation liée à cet état?

• (1205)

Bgén Nicolas Eldaoud: Oui, monsieur, absolument, et je vous remercie pour votre question à ce sujet.

La question de la santé mentale, et certainement la stigmatisation au sein des Forces armées canadiennes est tout à fait reconnue, et depuis le sommet. Évidemment, je fais allusion au général Jonathan Vance, notre chef d'état-major de la défense.

La façon dont nous nous en occupons... La première entreprise, c'est que la chaîne de commandement en parle. Notre médecin-général participe beaucoup et est déterminé à s'assurer que la santé mentale au sein des FAC est une question reconnue et que la chaîne de commandement la considère comme un problème qui existe dans les rangs et dont nous devons parler. Voilà pourquoi nous sommes très impliqués.

La campagne Cause pour la cause, de Bell, par exemple, est une initiative que nous appuyons. Nous la menons avec Bell, et, depuis quelques années, nous y contribuons énormément. Chaque année, cette campagne se poursuit et s'améliore, au point où... Le général Vance réunit habituellement tous ses officiers généraux deux fois par année. La dernière fois qu'il l'a fait, quand il nous a réunis, le sujet de cette conférence de deux jours a été la santé mentale, et il l'a tenue directement au milieu de l'événement Cause pour la cause de Bell, simplement pour vous montrer combien c'est important.

Il s'agit que la chaîne de commandement en parle, qu'elle reconnaisse le problème, qu'elle comprenne sa nature et qu'elle encourage les gens à le dire, tout simplement, et à ne pas se préoccuper des répercussions qui pourraient suivre. Il ne devrait pas y avoir de répercussions. La plupart des problèmes de santé mentale s'inscrivent dans l'universalité du service. Nous gardons les gens. Cette histoire de « si vous avez un problème de santé mentale, nous allons vous libérer » est un mythe que nous tentons de détruire.

M. Doug Eyolfson: Pensez-vous que nous avons une occasion de changer la façon d'exister de cette universalité du service? Il semble y avoir des membres qui ont affirmé avoir peur de demander de l'aide parce qu'ils disent qu'ils vont perdre leur emploi. Un certain nombre d'anciens combattants nous ont dit qu'ils commençaient à faire des cauchemars au sujet des choses qu'ils avaient vues au combat. Ils sont allés voir leur commandant pour demander de l'aide, et, de fil en aiguille, ils sont maintenant sortis de l'armée. Il semble que tout cela ait commencé par : « Vous ne pouvez pas aller sur le champ de bataille. L'universalité du service, c'est terminé pour vous. »

On dirait que certaines modifications doivent être apportées à ce processus, car l'aspect prestation semble être l'obstacle. Trop de membres du personnel ont demandé de l'aide, et cela a eu des conséquences relativement à l'universalité du service... et c'est ce qui a fait en sorte que tout a dégénéré pour eux.

Bgén Nicolas Eldaoud: Je vous remercie.

Absolument, et c'est très reconnu.

Pour que l'on comprenne le problème et qu'on en parle, il faut notamment amener les soldats à se rendre compte que beaucoup de soldats servent aujourd'hui en étant atteints de troubles de stress post-traumatique et que cela ne pose aucun problème. Ils prennent des médicaments, et ils reçoivent l'aide dont ils ont besoin, mais ils portent encore leur uniforme parce qu'on peut être atteint d'un trouble de stress post-traumatique et tout de même répondre à la norme de l'universalité du service.

Cette ligne de l'universalité du service est une condition préalable ou une condition, mais il s'agit de la condition de base commune, ce qui signifie que la croyance selon laquelle, parce que vous avez un problème de santé mentale, une blessure ou un autre problème, vous ne pouvez plus servir, est un mythe. Si c'est au point où le problème est très grave, oui, nous pourrions aller jusqu'à vous dire que vous ne pouvez plus servir. Il ne s'agit que de quelques cas. Beaucoup de gens ont des problèmes de santé mentale, portent l'uniforme et font un excellent travail.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Il y a beaucoup d'anciens combattants, de ce niveau-là, qui hésitent à demander de l'aide s'ils ont un problème de santé mentale ou souffrent du syndrome de stress post-traumatique, pour à peu près les mêmes raisons. C'est une question de préjugés, des choses comme cela.

Connaissez-vous des moyens d'améliorer la situation des vétérans, de les convaincre de demander de l'aide?

Mme Elizabeth Douglas: Comme il a été dit plus tôt, nous faisons entre autres un suivi après la libération. Nous le faisons aussi dans le cas des anciens combattants qui, selon l'évaluation initiale, ne présentaient qu'un risque minime. Toutefois, nous avons constaté que, très souvent, les anciens combattants ne se présentent pas comme tels — comme vous l'avez souligné — et qu'ils ne recherchent pas immédiatement des services, après leur transition. Cela peut leur prendre plusieurs années. Ce suivi est d'une importance incroyable, pour nous, car nous devons toujours chercher à joindre les anciens combattants et veiller globalement à leur santé.

Pour joindre tous les anciens combattants, nous pouvons maintenant compter sur les cliniques TSO, d'autres cliniques de soutien, aussi, souvent, le bouche à oreille entre les pairs et aussi les services en ligne. Il existe une foule de moyens par lesquels nous pouvons non seulement joindre les anciens combattants, mais également les accueillir.

J'aimerais laisser mes collègues, Robert en particulier, étant donné que Robert s'occupe de...

• (1210)

Le président: Je suis désolé, il ne reste plus de temps pour répondre à cette question.

Mme Elizabeth Douglas: Je suis désolée.

Le président: Merci.

Monsieur Bezan, vous avez cinq minutes.

M. James Bezan (Selkirk—Interlake—Eastman, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier les témoins de s'être présentés ici aujourd'hui, mais aussi du soutien qu'ils offrent aux militaires actifs, hommes et femmes, et aux anciens combattants.

Capitaine Langlois, combien de personnes travaillent actuellement pour l'UISP?

[Français]

Captv Marie-France Langlois: Il y en a 428.

[Traduction]

M. James Bezan: Cela comprend-il les réservistes ou seulement la force régulière?

Captv Marie-France Langlois: Le personnel compte les membres de la force régulière, des réservistes et aussi des civils.

M. James Bezan: J'ai entendu des militaires qui faisaient la transition entre la vie militaire et la vie civile dire que l'une des choses qui leur créaient une angoisse certaine, c'était que les titres de compétence qu'ils ont obtenus dans les divers domaines d'emploi au sein des Forces armées canadiennes n'étaient pas toujours reconnus dans la vie civile.

Est-ce que les Forces armées canadiennes ont commencé à envisager la mise en place d'une sorte de programme du Sceau rouge qui s'appliquerait par exemple aux mécaniciens, au personnel des avions, à des choses de cette nature?

Captv Marie-France Langlois: Je vous remercie de votre question.

L'équipe chargée des services de transition est en train d'examiner la question de la reconnaissance de ces qualifications.

Par exemple, il est difficile de trouver un équivalent dans la vie civile pour une personne qui faisait partie de l'infanterie. Un projet est actuellement en cours; il vise à déterminer les qualifications qui peuvent être utiles dans la vie civile, dans l'exercice d'un métier ou d'une profession de la sphère civile.

M. James Bezan: En plus du problème des titres de compétence acquis dans l'armée, il y a le fait que chaque province prend ses propres décisions. Dans le cas du programme du Sceau rouge, différentes qualifications sont requises.

Captv Marie-France Langlois: Exactement.

M. James Bezan: Je sais que les États-Unis utilisent le site monster.com, un site d'emploi, pour faciliter le transfert de l'information; ainsi, les employeurs qui recherchent d'anciens combattants qui reprennent la vie civile y trouvent de nouveaux titres de compétence, plus accessibles et plus compréhensibles.

Captv Marie-France Langlois: Le site monster.ca et l'équipe des Services de transition communiquent ensemble. Nous cherchons différents organismes tiers qui pourraient nous aider pendant la transition du personnel militaire.

M. James Bezan: Les militaires et les anciens combattants parlent aussi du problème des dossiers médicaux et du transfert de ces dossiers médicaux vers les dossiers du ministère des Anciens Combattants. Est-ce que ce processus a été simplifié, ces derniers mois, ou y a-t-il encore quelques écueils?

Captv Marie-France Langlois: Il existe un groupe de travail qui est chargé de ce dossier. Je pourrais transmettre votre question à mes collègues d'ACC.

Mme Elizabeth Douglas: Merci.

Cela a déjà été noté; il y a eu des améliorations, l'an dernier, et un groupe de travail, chargé de cerner les obstacles, a été mis sur pied. Quant au délai de transfert des dossiers, il est passé de 35 jours, il y a un an, à 19 jours, aujourd'hui. Nous cherchons toujours de nouvelles façons d'améliorer ce processus, que ce soit à l'aide de la technologie ou d'une relation de travail plus étroite. Nous avons reconnu le problème, et nous nous efforçons de le corriger.

M. James Bezan: J'ai eu une conversation avec l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, Gary Walbourne, qui était ombudsman adjoint au ministère des Anciens Combattants. À son avis, il ne faudrait plus que les anciens combattants libérés pour raisons médicales aient à subir une autre évaluation médicale à ACC; il suggère de confier au médecin général l'entière responsabilité de la décision de libération pour raisons médicales. Il suggère également d'en faire le facteur déterminant pour la prise en charge de ces anciens combattants par ACC, c'est-à-dire dans le cadre du Régime d'assurance-revenu militaire ou d'un autre programme, selon leur état de santé.

Est-ce que l'un de vous deux en a discuté avec les membres de ce groupe de travail?

• (1215)

Bgén Nicolas Eldaoud: L'organisation du médecin général fait exactement cela. C'est elle qui détermine la raison médicale qui justifie la libération. Elle décide s'il convient de libérer un militaire pour des raisons médicales, en précisant ces raisons. Le médecin général s'occupe déjà de cela.

M. James Bezan: Est-ce que cette activité est reconnue par ACC?

Bgén Nicolas Eldaoud: Oui. Dans les dossiers médicaux que nous avons, il y a toujours de l'information fournie par une tierce partie. Quand nous envoyons le dossier à ACC, le service responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels nous rappelle que nous devons nous assurer de lui transmettre des renseignements concernant cette personne-là, cet ancien combattant-là, et personne d'autre. Nous parcourons les dossiers pour en supprimer les renseignements concernant la tierce partie, mais c'est à peu près tout ce que nous faisons. Le reste du dossier est soumis à l'évaluation d'ACC, tout simplement, monsieur.

Le président: Magnifique. Merci.

Madame Mathysen, vous avez trois minutes; nous prendrons ensuite une pause de cinq minutes avant de revenir pour une petite série de questions.

Mme Irene Mathysen: J'ai tellement de questions.

Si j'ai bien compris, les dossiers médicaux sont communiqués, sans observation, et c'est ACC qui doit prendre une décision concernant les prestations.

Vous possédez l'expertise; vous pouvez, à partir des données brutes, cerner le problème. Je voulais parler de problèmes plus subtils, qui n'entrent dans aucune de vos quatre catégories clés, car il semble que les problèmes subtils donnent le plus de fil à retordre.

Avez-vous une expertise suffisante pour recevoir le dossier et l'évaluer?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, nous avons cette expertise médicale.

Mme Irene Mathysen: D'accord.

Mme Elizabeth Douglas: J'aimerais seulement souligner que cela ne fait pas partie de mes affectations. Nous avons un directeur général, qui est responsable des décisions, et j'aimerais lui transmettre ces questions; il pourrait peut-être répondre un autre jour ou venir ici pour répondre à vos questions.

Mme Irene Mathysen: Ce serait très utile.

J'aimerais aborder le dossier des problèmes de santé mentale. Si le ministère de la Défense nationale était au courant du risque de suicide d'un militaire, clairement fragile, est-ce qu'il pourrait communiquer cette information au moment de la libération de ce militaire? Est-ce qu'ACC serait mis au courant des risques élevés de suicide?

Captv Marie-France Langlois: Normalement, aucun membre des Forces canadiennes n'est libéré si son état n'est pas stable, s'il a un problème. L'information médicale, le diagnostic, tout cela est contenu dans le dossier médical qui est transféré à Anciens Combattants Canada.

Mme Irene Mathysen: Vous dites que le dossier médical contient toute l'information concernant des problèmes de santé mentale; pourtant, il y a des cas de suicide après la libération, et cela nous préoccupe beaucoup.

Je voulais vous poser une question au sujet de Mon dossier ACC. Il y a une chose que certains témoins nous ont dite, et c'est que la première chose qui se passe quand vous ouvrez la page Mon dossier ACC, c'est qu'on vous pose des questions sur votre compte bancaire. Il semble que cela irrite bien des gens. Y a-t-il une façon plus douce et moins agressive pour les anciens combattants de s'inscrire à Mon dossier ACC? Y avez-vous songé?

Mme Elizabeth Douglas: Si l'on demande de l'information sur le compte bancaire et si vous devez utiliser la CléGC, c'est que le gouvernement du Canada veut protéger l'information transmise en ligne. C'est une solution pangouvernementale qui a été proposée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Cela dit, nous voyons bien nous aussi que les anciens combattants ont de la difficulté à utiliser ce site. Nous savons que le principal obstacle, c'est son manque de convivialité. Nous avons donc décidé d'ajouter sur la page Mon dossier ACC un écran instantané qui explique étape par étape tout ce qui se passe et les raisons de chaque étape.

Le président: Merci.

Nous allons prendre une pause de cinq minutes, puis nous reviendrons pour la prochaine série de questions.

• (1215)

(Pause)

• (1225)

Le président: Merci. Nous reprenons nos travaux.

Voici comment le temps sera utilisé : étant donné que nous allons permettre à chaque organisation de faire un résumé, j'aimerais que les questions de cette deuxième série prennent cinq minutes.

Nous commençons par M. Kitchen. Je crois que vous voulez partager votre temps avec M. Clarke.

M. Robert Kitchen: En effet, je vais lui donner un peu de mon temps.

Le président: D'accord. J'ai parlé très lentement, afin qu'il ait le temps de revenir, je ne sais pas si vous l'avez remarqué.

M. Robert Kitchen: Je vais revenir sur la toute dernière question de Mme Mathysen, c'est-à-dire la première chose qu'un ancien combattant voit sur la page Mon dossier ACC, c'est-à-dire une question à propos de ses finances.

Ne pourriez-vous pas tout simplement placer cette question à la fin du document, de façon que les anciens combattants commencent par fournir les renseignements les concernant avant d'en arriver à la plus belle partie? Si c'est la première chose qu'ils voient, ils vont tout arrêter. Est-ce que ce serait difficile à faire?

Mme Elizabeth Douglas: Nous devons suivre les processus et les normes que nous avons établis, quand nous avons créé notre site Web, mais, bien sûr, nous pourrions les revoir pour savoir si cela fonctionnerait.

L'autre aspect de la question, c'est que depuis la création de la page Mon dossier ACC, nous avons connu une croissance incroyable. On parle littéralement d'une croissance de 1 000 %. Nous devons composer avec cela; nous envisageons de former quelques-uns de nos agents des services aux anciens combattants et des agents qui travaillent sur le terrain, de façon qu'ils puissent aider les anciens combattants, sur place s'ils ont vraiment des difficultés. Nous avons déjà entendu cela; ce n'est pas la première fois.

Nous devons également revoir la convivialité de notre conception. Nous travaillons avec des anciens combattants, pour ce qui est de la convivialité. Comme vous le disiez, c'est parfois un problème. Est-ce que les gens vont aller voir directement mes renseignements bancaires pour savoir ce qu'il y a dans mes comptes, si j'utilise le mot de passe de ma banque pour ouvrir une session? Nous sommes tout à fait au courant de ce problème, et nous allons certainement continuer à chercher des correctifs.

M. Robert Kitchen: D'accord, c'est excellent. Merci.

J'ai une autre question à vous poser. Savez-vous combien de vétérans touchent l'allocation pour perte de revenu, selon leur grade, c'est-à-dire combien de soldats la touchent et combien de caporaux la touchent? Si vous ne pouvez pas répondre aujourd'hui, pourriez-vous nous communiquer cette information?

Mme Elizabeth Douglas: Je n'ai pas cette information sous les yeux, mais je peux certainement vous la transmettre, et si nous avons des données détaillées, nous allons certainement vous les communiquer.

M. Robert Kitchen: Merci.

Monsieur Clarke, est-ce que vous...?

M. Alupa Clarke: D'accord. Oui, bien sûr.

[Français]

Monsieur Eldaoud, je voudrais revenir sur la question des rapports médicaux, du formulaire CF 98 et du médecin-chef.

J'ai également rencontré l'ombudsman Walbourne. Je comprends que vous vouliez vraiment protéger le privilège du médecin de poser un diagnostic. Son rôle est de donner des soins, et non de participer à la décision d'accorder des prestations ou pas. Cependant, votre ombudsman semble dire qu'il faudrait tout de même agir différemment.

Actuellement, quand le médecin-chef pose un diagnostic, même s'il est très conscient qu'une blessure au genou a été causée à Kandahar à une certaine date, par exemple, il ne l'inscrit pas au formulaire CF 98, le rapport médical. Est-ce que je suis dans le vrai?

• (1230)

Bgén Nicolas Eldaoud: Je vais répondre, monsieur, mais je n'ai pas tous les détails. Vous posez une question très pointue.

Vous avez donné l'exemple d'une blessure à la jambe survenue à Kandahar. En toute honnêteté, je ne peux même pas imaginer qu'il puisse y avoir confusion dans pareil cas. Comme vous venez de le dire, le formulaire CF 98 est un document que le soldat remplit avec l'aide de sa chaîne de commandement et qui permet de lier l'événement à la date et à l'endroit où il s'est produit. Même la chaîne de commandement indique sur le document si, selon elle, la blessure est liée au service. C'est le commandant, et non la chaîne de soutien médical, qui signe le document, ce qui permet au médecin de faire son travail. On parle du même événement. Il n'y a pas de secret quant à l'endroit et au moment où l'événement a eu lieu, mais le médecin n'est pas concerné.

Par contre, il y a d'autres documents qui sont remis aux anciens combattants, notamment le formulaire CF 98, que vous venez de mentionner, et le rapport médical contenant le pronostic du médecin, qui permettent de dire qu'il est évident qu'un soldat ne marchera plus, par exemple, et qu'il a droit à certaines prestations.

M. Alupa Clarke: Cependant, votre médecin-chef ne peut pas mentionner dans son rapport diagnostique quand l'événement est arrivé.

Bgén Nicolas Eldaoud: Je ne peux pas répondre à cette question précise, monsieur. Je ne sais pas ce que le document médical contient. Évidemment, ces renseignements sont protégés par la Loi sur l'accès à l'information et par la Loi sur la protection des renseignements personnels. Je ne le sais pas.

M. Alupa Clarke: Très rapidement...

Quoi, c'est déjà terminé?

[Traduction]

Le président: Votre temps est à 5 min 2 s, vos cinq minutes sont écoulées. Je suis désolé.

C'est maintenant au tour de Mme Romanado.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): Merci.

[Français]

J'aimerais d'abord vous remercier de votre contribution à notre pays. Je vous remercie également d'être ici aujourd'hui.

[Traduction]

Nous venons tout juste d'entendre dire que 10 000 membres de la Force régulière ou de la Force de réserve quittent les Forces armées canadiennes chaque année.

Voici la question que je vous pose, madame Douglas : quel pourcentage d'entre eux sont convoqués à une entrevue de transition?

Mme Elizabeth Douglas: Merci de poser la question. Encore une fois, je vais demander à ma collègue d'y répondre.

Mme Anne-Marie Pellerin: Merci également de poser cette question.

Les Forces armées canadiennes ont décidé que les entrevues de transition seraient obligatoires pour tous les membres de la Force régulière et de la Force de réserve qui sont libérés pour raisons médicales et aussi pour tous les membres de la Force régulière qui demandent une libération volontaire. Chaque année, cela représente un peu plus de 5 000 entrevues de transition.

Mais il y a un groupe que nous arrivons mal à rejoindre, c'est le groupe des réservistes qui sont libérés pour des raisons autres que médicales. Dans le cadre des activités que mène actuellement le groupe de travail sur la transition harmonieuse, c'est l'un des groupes sur lesquels nous allons nous concentrer, en cherchant à savoir comment mieux rejoindre ces gens et mieux les servir pour nous assurer qu'ils réussissent leur transition.

Mme Sherry Romanado: Combien de temps après que la décision de quitter les Forces a été prise, que ce soit volontairement ou non, cette entrevue de transition a-t-elle lieu?

Mme Anne-Marie Pellerin: Les Services de transition améliorés, mis sur pied en septembre 2015 — pour les membres de la Force régulière et de la Force de réserve libérés pour raisons médicales... Lorsqu'il s'agit d'un cas complexe, déterminé par les FAC, de concert avec le gestionnaire de cas d'Anciens Combattants, ACC prend le dossier en main au moins six mois avant la libération. Les membres sont informés... Leurs besoins potentiels et les risques font l'objet d'une évaluation au moment de leur libération.

L'entrevue de transition, toutefois, se fait un peu plus près de la date de la libération. Elle a généralement lieu trois ou quatre mois avant la libération, étant donné que la situation peut changer lorsque la date de libération approche.

Mme Sherry Romanado: Merci.

D'accord. Cinquante pour cent des membres libérés ne sont pas convoqués à une entrevue de transition, ce qui fait qu'ils ne sont pas nécessairement au courant des services qui leur sont offerts et que vous ne savez pas s'ils auront besoin d'aide. L'approche utilisée est plus réactive que proactive, pour la moitié des membres en transition, si j'ai bien compris.

Je vais changer de sujet, maintenant, général. Nous avons parlé rapidement de l'universalité du service et de la santé mentale. Vous avez dit que votre CEMD avait très à cœur de s'assurer que la

question de la santé mentale au sein des forces armées n'est pas occultée et que les gens n'hésitent pas à demander du soutien. Je sais de source sûre que cela ne se passe pas comme ça; mon fils vient de perdre deux camarades, qui n'avaient même pas encore participé à une opération. Les préjugés existent toujours, on craint toujours de lever la main et de dire : « J'ai besoin d'aide, aujourd'hui. »

Je sais que, pour entrer dans les Forces armées canadiennes, il faut respecter certaines exigences sur le plan de la santé physique et mentale. Nous parlons ici des quelques cas qui, sans avoir de problème de santé mentale, sont retenus, et pourtant, il y a quand même encore beaucoup de suicides.

Je me demande s'il se fait quelque chose aux niveaux inférieurs, au niveau des élèves de nos collèges militaires, s'ils peuvent demander de l'aide. J'aimerais savoir quelles mesures concrètes ont été mises en place — autres que l'initiative Bell Cause pour la cause, des conversations qui ont lieu deux fois par année — pour nous assurer que les élèves ne souffrent pas en silence, que les membres actifs ne souffrent pas en silence. Pourriez-vous en dire un peu plus sur le sujet, s'il vous plaît?

• (1235)

[Français]

Bgén Nicolas Eldaoud: Certainement, madame.

[Traduction]

En passant, je vous dis merci, parce que vous êtes la mère d'un soldat, ou peut-être...

Mme Sherry Romanado: Deux.

Bgén Nicolas Eldaoud: Vous êtes la mère de deux soldats. Merci.

Je n'ai pas dit que nous ne nous occupions plus de la santé mentale, pas du tout. Nous nous en occupons, tout à fait, et nous savons que nous n'avons pas terminé. Ce dont vous parlez, la situation au collège militaire, c'est quelque chose qui m'a beaucoup occupé, personnellement, ces derniers mois. Une commission d'enquête a été lancée, au Collège militaire royal, et elle cherche à l'heure même où l'on se parle à comprendre ce qui se passe, à savoir non seulement ce que les étudiants savent et ce qu'on leur dit, mais aussi quel est le climat au CMR. Y a-t-il quelque chose que l'on puisse faire? Le problème tient-il au commandement? C'est une question très complexe.

Je ne croyais pas devoir parler ici de la préparation mentale, et je n'ai aucune donnée statistique à vous présenter, mais permettez-moi de dire une chose : je puis vous assurer, tous autant que vous êtes, et tous les Canadiens, en fait, que la priorité du commandement des Forces armées canadiennes — la priorité absolue —, c'est le bien-être et la santé des troupes. Tout ce qui pourrait menacer leur santé et leur bien-être, et les problèmes de santé mentale peuvent les menacer, tout cela, c'est notre priorité.

Mais cela prendra du temps. C'est un problème sociétal, nous savons cela. Nous devons y faire face. Nous ne cesserons jamais de nous en occuper. En fait, il faut que vous sachiez que la mission dans laquelle le général Vance s'est engagé à l'égard de la santé mentale — il va même plus loin, il s'attaque au suicide — vise à réduire à zéro le nombre des suicides au sein des FAC, et c'est le but auquel nous travaillons. Il ne s'agit pas de réduire ce nombre, il s'agit de le ramener à zéro. Quand on lui dit que c'est impossible, il répond, et je peux, je crois, le citer : « Que le diable m'emporte si je n'essaie pas. » Nous ne cesserons jamais de nous en occuper, tant que nous n'aurons pas atteint notre but. Je ne sais pas si nous allons jamais l'atteindre, mais nous allons toujours essayer de l'atteindre.

Je suis désolé de ne pas avoir de statistiques à vous présenter.

Merci encore.

Le président: Allez-y, madame Mathyssen.

Mme Irene Mathyssen: Merci beaucoup.

J'ai deux questions. Premièrement, et cela concerne ACC, est-ce que les gestionnaires de cas sont autorisés à informer les anciens combattants des services et des prestations auxquels ils pourraient avoir droit, même s'ils n'ont pas présenté de demande? Y a-t-il une politique selon laquelle les gestionnaires de cas peuvent examiner le dossier d'un ancien combattant et lui parler des prestations qu'il n'aurait pas pensé demander?

Mme Elizabeth Douglas: Merci de poser la question. Je vais laisser Robert Cormier, directeur de district à Montréal, y répondre.

M. Robert Cormier (directeur de district, Opérations en Régions, Prestation des Services, ministère des Anciens Combattants): Merci, madame Mathyssen, de votre question.

Oui, le rôle du gestionnaire de cas, c'est tout à fait cela; il doit se renseigner sur l'ancien combattant, sur le membre, chercher à connaître tous ses besoins et, au moment opportun, l'informer des prestations et des services fournis à l'échelle du ministère. Mais cela se fait en fonction d'une évaluation très personnalisée, en fonction des besoins individuels. Mais les membres ou les anciens combattants ne sont pas toujours en mesure d'assimiler toute cette information en une seule fois, et c'est pourquoi il est parfois nécessaire que le gestionnaire de cas et le membre en discutent plusieurs fois.

Mme Irene Mathyssen: Ce serait une mesure à prendre, s'assurer que toutes les prestations possibles sont versées.

J'avais une autre question d'ordre général au sujet de l'UISP. Je suis certaine que vous savez que l'on nous a fait part de certaines préoccupations à cet égard. Quelles sont les relations entre la chaîne de commandement militaire et la filière du commandement civil? Comment ces deux entités communiquent-elles l'une avec l'autre pour s'assurer que les efforts qu'elles déploient pour rejoindre les anciens combattants sont le plus efficaces possible?

• (1240)

[Français]

Captv Marie-France Langlois: Merci de votre question, madame.

[Traduction]

Nous avons des centres intégrés de soutien du personnel partout au pays, et le travail se fait en deux volets. Il y a d'un côté la section des services, qui fournit du soutien, de l'information et des conseils sur les services et prestations du programme. Il y a de l'autre côté la chaîne de commandement, le peloton de soutien, qui s'occupe des gens affectés à l'UISP et prend en charge les membres malades ou blessés. Ces deux secteurs travaillent en très étroite collaboration. Le personnel du peloton s'assurera que les membres se présentent à leurs rendez-vous avec le médecin ou avec les services de transition, que leur contrat de reprise du service est bien établi et qu'ils trouvent un bon emploi au sein des unités présentes sur le terrain.

Ces deux secteurs travaillent de concert pour s'assurer que les membres ont accès à toutes les ressources dont ils ont besoin. Il s'agit de deux volets, ils forment un guichet unique, avec le soutien de la famille, d'ACC, des services de santé, du SSBSO, de la famille et des pairs.

Mme Irene Mathyssen: C'est un peu plus rassurant, étant donné que nous avons entendu dire qu'il y avait des problèmes du côté de

la vérification interne, et que ces problèmes avaient une incidence négative sur la transition vers la vie civile, dans le cas en particulier des membres libérés pour raisons médicales.

Ma prochaine question concerne le délai de traitement des demandes et la norme de service, qui est de 16 semaines. Nous avons entendu d'ombudsman, M. Walbourne, ainsi que le vérificateur général, qui disaient tous deux que c'est tout simplement trop long. Il faut raccourcir ce délai.

J'aimerais savoir quelles mesures vous prenez en réponse aux recommandations de M. Walbourne et de celles du vérificateur général, pour raccourcir ce délai?

Mme Elizabeth Douglas: Merci de poser la question.

Pour commencer, j'aimerais revenir sur le fait que nous sommes en train de chercher des moyens de simplifier le processus de traitement des demandes et que nous avons réussi à le faire dans environ 50 % de nos cas. Nous respectons dans ces cas-là la norme de service de 16 semaines.

Au-delà de cela, en ce qui concerne les détails précis, cela ne fait pas partie de mes responsabilités, encore une fois. Cependant, je puis transmettre votre question au directeur général, qui est responsable du traitement des demandes, et je vais m'assurer qu'il vous communiquera sa réponse.

Merci.

Mme Irene Mathyssen: D'accord, mais est-ce que les préoccupations dont ont fait état tant le vérificateur général que M. Walbourne ont sonné l'alarme?

Vous dites que la norme de service de 16 semaines est respectée, mais on a sonné l'alarme, on a dit qu'il fallait répondre beaucoup plus rapidement aux besoins des anciens combattants; c'est pourquoi j'aimerais savoir si cette personne dont vous avez parlé va répondre au rapport du vérificateur général.

Le président: Nous n'avons plus de temps, vous allez devoir répondre en 10 secondes.

Mme Elizabeth Douglas: Je vais bien sûr m'assurer qu'il est au courant et je vais lui faire part de toutes ces préoccupations.

Merci.

Le président: Allez-y, monsieur Fraser.

M. Colin Fraser: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur les questions que j'ai posées à Anciens Combattants au sujet du projet pilote visant les centres de ressources pour les familles des militaires.

Il y a sept centres. À quel moment le projet pilote doit-il se terminer, et a-t-on fait des projets pour l'étendre à tous les centres?

Mme Anne-Marie Pellerin: Le projet pilote doit durer quatre ans. Nous avons reçu un financement sur cinq ans et il est affecté au programme de services aux familles des militaires. Quelques travaux préliminaires ont été faits il y a environ un an. Le lancement officiel a eu lieu en octobre 2015.

Le projet pilote prévoit un examen au bout d'une année, ce qui nous aidera à faire les rajustements qui pourraient être nécessaires, y compris en ce qui concerne la portée du projet. Ce premier examen, au bout d'un an, pourrait déboucher sur des décisions touchant la poursuite du projet.

Officiellement, un examen final doit être réalisé au bout des quatre années.

• (1245)

M. Colin Fraser: Merci.

Entre autres services, on a parlé du site familyforce.ca. Je suis allé voir, et il m'a semblé que ce site offrait beaucoup d'information, mais il m'a également semblé difficile à explorer, si vous cherchez quelque chose de précis. Je me demandais si ce site attire beaucoup de visiteurs, s'il est apprécié et s'il ne pourrait pas être intégré à la page Mon dossier ACC.

Mme Anne-Marie Pellerin: Il me faudra transmettre cette question à quelqu'un d'autre.

Le site familyforce.ca relève du programme de services aux familles des militaires, et c'est à ce programme que vous devriez vous adresser pour obtenir des données statistiques exactes et à jour.

En ce qui concerne le lien avec le site Mon dossier ACC, il n'en a pas encore été question, mais ce lien existe certainement, et il devrait être possible d'accéder à partir de là au site Web d'Anciens Combattants.

M. Colin Fraser: D'accord. Ce serait utile.

Je remarque entre autres que les ressources y sont extrêmement nombreuses. L'intention est toujours bonne, mais ce serait bien de les simplifier, de les réunir, de façon qu'il ne soit plus nécessaire d'aller d'un côté pour une chose, d'un autre côté pour une autre chose, de consulter tous ces différents sites, d'apprendre tous ces acronymes, de voir toutes ces prestations et tous ces services... Je sais que cela peut être difficile à gérer. Ce serait bien d'envisager de tout simplifier cela, pour en faire un guichet unique, même si c'est un seul site Web.

En ce qui concerne le projet pilote pour les anciens combattants libérés pour raisons médicales, vous avez dit plus tôt, madame Pellerin, que certains membres qui n'étaient pas libérés pour raisons médicales pouvaient quand même accéder à ce service. Pourriez-vous m'aider à comprendre pourquoi il serait destiné aux seuls membres libérés pour raisons médicales, plutôt qu'à tout le monde?

Mme Anne-Marie Pellerin: Le projet pilote a été mis sur pied pour deux raisons. La première, c'est que le rapport présenté par votre Comité en juin 2014 suggérait que nous investissions davantage pour aider les anciens combattants et leur famille. L'autre, c'est que les initiatives que nous avons menées au fil des ans dans le domaine de la santé mentale nous ont amenés à vouloir déployer des efforts plus importants, pour les membres malades et blessés en particulier. Notre projet pilote est donc axé sur les membres malades et blessés et, en premier lieu, ceux qui ont été libérés pour raisons médicales. Toutefois, selon l'expérience acquise jusqu'ici et les résultats que nous nous attendons à observer après un an, dans le cadre de notre examen, il semble que les besoins à combler ne soient pas seulement les besoins des membres malades et blessés.

M. Colin Fraser: Merci.

Je n'ai plus de questions.

Le président: Merci.

Cela met fin à notre série de questions. J'aimerais donner quelques minutes à chaque groupe pour présenter une conclusion. Nous commençons par le ministère de la Défense nationale.

[Français]

Bgén Nicolas Eldaoud: Certainement, monsieur le président.

[Traduction]

J'aimerais, si vous me le permettez, dire que les Forces armées canadiennes et le ministère de la Défense nationale sont pleinement engagés à soutenir nos troupes, non seulement parce qu'il s'agit d'une obligation du commandement, mais parce qu'il s'agit pour nous d'une obligation morale. Cela tient à la crédibilité de notre institution. Nous nous battons partout dans le monde, mais notre principale bataille se déroule ici, sur notre territoire. La bataille se déroule dans nos propres rangs, au sein de nos propres troupes. Je puis vous assurer de l'engagement d'absolument tous les chaînons de notre chaîne de commandement.

[Français]

En terminant, je voudrais vous remercier tous. Il est très clair que votre travail, dans le cadre de ces séances de consultation, est de vous assurer que nous nous occupons de nos soldats, non seulement lorsqu'ils sont en service, mais durant le reste de leur vie. Alors, merci beaucoup. C'est un honneur d'être ici.

[Traduction]

Le président: Merci.

C'est au tour du ministère des Anciens Combattants.

Mme Elizabeth Douglas: Merci, monsieur le président, et merci à tous les membres du Comité.

C'est au nom de mes collègues que je vous dis que j'estime que ce processus est extrêmement utile. Nous allons communiquer aux autres intervenants du ministère toutes vos questions et tous vos commentaires. Notre but ultime, c'est le bien-être des anciens combattants et de leur famille. Nous allons donc devoir nous présenter de nouveau pour répondre à d'autres questions. Cette séance nous a permis d'aborder un vaste éventail de sujets, allant de la transition au site Mon dossier ACC. Nous allons vous revenir.

Je vous remercie de nous avoir invités ici aujourd'hui.

• (1250)

Le président: Merci.

Au nom de tous les membres du Comité permanent, je tiens à remercier toutes les organisations de l'excellent travail qu'elles font au service des hommes et des femmes qui ont servi dans l'armée et qui servent encore. Si vous désirez ajouter des questions ou des réflexions à votre témoignage, veuillez les faire parvenir au greffier. Il distribuera cette information à tout le monde.

Je sais que les membres du Comité n'ont pas eu la chance de poser toutes leurs questions. Si vous désirez communiquer une question aux organisations, veuillez vous adresser au greffier; nous en aurons alors tous une copie et nous pourrions les intégrer au compte rendu.

Mesdames et messieurs, nous nous retrouvons à London lundi. J'espère que vous y serez tous présents.

La séance est levée.

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>