



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 021



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 22 septembre 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 22 septembre 2016

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Je déclare ouverte la 21^e séance du Comité permanent des anciens combattants. Nous poursuivons notre étude de la prestation de services aux anciens combattants.

Je souhaite la bienvenue à tous en espérant que chacun a passé un été formidable.

Permettez-moi d'abord et avant tout d'accueillir un nouveau membre, M. Jean Rioux.

Je vais vous laisser quelques instants pour vous présenter à vos collègues du comité après quoi nous donnerons la parole à nos témoins.

M. Jean Rioux (Saint-Jean, Lib.): Merci.

Je suis le député de Saint-Jean-sur-Richelieu, au Québec.

Mon whip m'a demandé de remplacer Mme Romanado au sein de ce comité. Je ferai la liaison avec le comité de la défense dont je fais également partie. D'après ce que j'ai pu entendre, le travail de votre comité m'apparaît des plus intéressants et je suis ravi de me joindre à vous.

Le président: Tout allait très bien pour notre comité jusqu'à maintenant. C'est donc vous que nous allons blâmer si la situation se détériore.

Des voix: Ah, ah!

Le président: Si tout le monde est d'accord, nous allons faire parvenir un petit mot à Mme Romanado pour la remercier du temps qu'elle a passé avec nous.

Permettez-moi maintenant de présenter nos invités d'aujourd'hui. Nous accueillons d'abord les représentants de l'Institut Vanier de la famille, à savoir le colonel à la retraite Russell Mann, conseiller spécial; et Mme Nora Spinks, directrice générale. Bienvenue à tous les deux.

Nous recevons également Debbie Lowther, cofondatrice de l'organisme Veterans Emergency Transition Services.

Vous avez sans doute déjà comparu devant un comité ou visionner une de nos séances. Chaque groupe aura un maximum de 10 minutes pour nous expliquer son travail au bénéfice de ces femmes et de ces hommes qui ont servi notre pays. Robert Kitchen débutera ensuite les tours de questions en ayant droit aux six premières minutes.

Le sort a favorisé l'Institut Vanier de la famille qui va commencer.

Mme Nora Spinks (directrice générale, Institut Vanier de la famille): Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous. Je suis ravie d'être ici aujourd'hui.

L'Institut Vanier de la famille est un organisme de bienfaisance national indépendant qui s'emploie à favoriser une meilleure

compréhension de la diversité et de la complexité des familles canadiennes ainsi que de leur réalité quotidienne.

Nous sommes une ressource nationale accessible à quiconque s'intéresse aux familles canadiennes ou a un rôle à jouer auprès d'elles.

Pour ceux qui ne connaîtraient pas bien notre institut, disons qu'il a été fondé il y a 50 ans par le général et très honorable Georges P. Vanier et son épouse Pauline. Leurs Excellences ont mis sur pied cet institut pour étudier la situation de tous les types de familles au Canada. Comme M. Vanier était un époux et un père de famille en même temps qu'un officier et un commandant en chef blessé au combat, nous honorons sa mémoire au moyen de notre Initiative pour les familles des militaires et des vétérans.

Notre institut cherche à mieux comprendre les familles de telle sorte que tous les Canadiens aient une meilleure idée de la manière dont elles interagissent avec les forces sociales, économiques, environnementales et culturelles, et influent sur ces différentes forces.

Pour accomplir cette mission, nous misons sur la recherche, les publications, les projets, les conférences, les partenariats et la collaboration ainsi que, bien évidemment dans le monde d'aujourd'hui, les réseaux et les médias sociaux.

Je suis ici aujourd'hui pour vous parler de l'Initiative pour les familles des militaires et des vétérans. Je veux vous faire part de ce que nous avons pu entendre lors de nos discussions avec des anciens combattants, des organisations qui les représentent, des familles et des organismes de soutien aux familles. Je veux également inciter tous ceux qui étudient les familles ou leur offrent des services et du soutien à intégrer un volet pour les familles des militaires et des anciens combattants à tous leurs programmes et services.

Voici d'abord quelques précisions au sujet de l'Initiative pour les familles des militaires et des vétérans. Elle a été lancée il y a environ cinq ans, soit à la suite d'une table ronde que j'ai eu l'honneur d'organiser avec le gouverneur général, le très honorable David Johnston et son épouse Sharon, et qui réunissait différents experts des questions familiales d'un peu partout au pays, dont un représentant du milieu militaire. Parmi tous les distingués participants à cette table ronde, chacun en connaissait un peu sur les différents aspects touchant la famille. Chacun savait un peu à quoi s'en tenir au sujet des familles de réfugiés, des familles autochtones, des familles de nouveaux arrivants au Canada, etc. Aucun participant ne savait toutefois vraiment à quoi pouvait ressembler la vie des familles des militaires ou des anciens combattants. Nous avons convoqué l'élite des experts canadiens et personne n'était conscient de ce que doivent vivre ces familles. Cette initiative s'est ensuite concrétisée avec une série de discussions en table ronde qui ont abouti à une conférence sur les familles des militaires et des anciens combattants.

L'Initiative vise à mieux comprendre les familles des militaires et des anciens combattants, leur réalité unique, leurs perspectives et leur apport particulier. Nous avons voulu concerter les efforts de ceux qui offrent des services exclusivement, ou principalement, aux familles de militaires et d'anciens combattants, et des organismes qui desservent peut-être ces mêmes familles sans le savoir.

L'Initiative vise quatre grands objectifs, à savoir sensibiliser les gens, accroître les compétences en la matière, bâtir une capacité organisationnelle et créer une communauté d'intérêts. Peu importe l'endroit où elles vivent — et nous savons qu'on peut en trouver dans toutes les collectivités, d'un océan à l'autre — les familles de militaires et d'anciens combattants qui s'adresseront à un organisme pour obtenir un service, qu'il s'agisse d'éducation, de santé, de santé mentale ou de loisirs, pourront parler à quelqu'un qui possède tout au moins une connaissance de base de leur vécu et de leurs perspectives.

Ces familles bénéficieront ainsi d'un accès équitable aux services, sans égard à leur lieu de résidence, ce qui est le grand objectif visé.

Au cours des cinq dernières années, nous nous sommes employés tout particulièrement à sensibiliser les intervenants en les aidant à mieux comprendre la réalité militaire. Nous voulons que chaque fournisseur de services communautaires, chaque enseignant, chaque directeur d'école, chaque conseiller en orientation et chaque intervenant en santé mentale ait tout au moins une idée de ce qu'est la vie des familles des militaires et des anciens combattants — ne serait-ce que pour le jargon — afin de mieux comprendre le vécu de ces familles.

Nous avons aussi aidé les différents organismes à se doter des capacités voulues pour pouvoir cerner les besoins des familles des militaires et des anciens combattants et leur offrir le soutien nécessaire.

Nous avons en outre veillé à favoriser l'acquisition des compétences professionnelles requises que ce soit pour l'éducation de la petite enfance, l'enseignement ou les services de santé mentale.

• (1535)

Nous nous apprêtons à lancer un tout nouveau programme qui vise expressément à sensibiliser les médecins de famille dans tout le pays. Le lancement se fera en novembre en Colombie-Britannique.

Nous cherchons de plus à instaurer un esprit de communauté. Nous voulons que tous les professionnels et toutes les organisations sachent bien qu'ils font partie d'une communauté de pairs où ils pourront trouver de l'aide au besoin. Ainsi, une famille, un ancien combattant ou une famille de militaires en quête de services ou de soutien peut obtenir une réponse et de l'aide sans tarder, plutôt que de devoir attendre ou d'être aiguillé vers une autre ressource et avoir à patienter encore plus longtemps. Tous les intervenants pourront répondre aux besoins de ces familles.

La création du Cercle canadien du leadership pour les familles des militaires et des vétérans est l'une des grandes réalisations dans le cadre de cette initiative. Mis sur pied il y a environ deux ans, ce cercle regroupe maintenant 35 organisations membres des secteurs privé, public et sans but lucratif. Comme vous pouvez vous l'imaginer, nous comptons parmi ces membres certaines organisations représentant les militaires et les anciens combattants, comme la Légion et les organismes offrant des services aux anciens combattants.

Le Cercle du leadership se distingue notamment du fait qu'il inclut des organisations comme la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance. Comme toutes les autres familles canadiennes,

celle d'un militaire qui accueille un nouvel enfant va vouloir se prévaloir des services de garde offerts dans la communauté. Nous collaborons avec des organisations comme celles-là pour veiller à ce qu'elles aient tout au moins une petite idée du vécu des familles des militaires et des anciens combattants.

Le Cercle du leadership s'est réuni pour la toute première fois en 2015, ce qui nous a permis de commencer à lier des relations de collaboration, de coopération et de partenariat entre les différentes organisations. L'initiative a notamment contribué à réduire le doublement des efforts et à établir une meilleure collaboration de telle sorte qu'une famille puisse passer facilement d'un programme à un autre. Nous avons ainsi vu certains organismes mettre en commun leurs ressources pour travailler plus efficacement ensemble que séparément.

Le chef du personnel militaire a été le cofondateur et le coprésident du Cercle du leadership. Par la suite, le commandant du Commandement du personnel militaire, le sous-ministre d'ACC et le président de l'Institut Vanier ont pris la relève.

Le Cercle du leadership a pour objectif de renforcer le soutien offert collectivement aux familles de militaires et d'anciens combattants grâce à la mobilisation des connaissances, à l'établissement de relations, et à la coordination des services existants, des projets émergents et des programmes. Nous voulons nous assurer que l'on s'appuie sur des éléments probants pour guider l'évolution et l'élaboration des programmes. Nous mettons en parallèle les résultats des recherches universitaires et des évaluations de programme pour veiller à ce que tous aient accès à des services de grande qualité conçus sur la base de données probantes.

En misant ainsi sur les compétences, les talents et l'expertise des principaux chefs de file communautaires, nous poursuivons nos efforts pour sensibiliser les gens, accroître les capacités et les compétences, et instaurer un esprit de communauté.

À l'amorce de cette collaboration, nous voulons que tous comprennent bien les expériences vécues par les familles d'anciens combattants et les réalités avec lesquelles elles ont dû composer dans leur passé militaire et pendant la transition. Nous souhaitons que les professionnels de tout le pays puissent comprendre ce qu'ont vécu les familles de militaires exposées à la mobilité, aux séparations et au risque, et ce qui attend les anciens combattants qui doivent réussir leur transition.

Nous estimons être en mesure d'en accomplir davantage et d'élargir la portée de nos interventions si nous conjugons nos efforts. Anciens Combattants Canada et le gouvernement n'ont pas à tout faire seuls. Nous nous efforçons d'abattre les barrières entre les organisations, d'adopter une perspective plus générale et de mobiliser le soutien communautaire dans l'ensemble du pays.

Nos membres sont aussi passionnés que diversifiés. Nous découvrons sans cesse de nouveaux liens et de nouvelles interdépendances entre intervenants, fournisseurs de services et membres des familles. Ce sont les relations qui importent d'abord et avant tout, et nous espérons bien pouvoir les consolider encore davantage.

• (1540)

En plus de nos relations avec des organisations comme VETS, nous avons été en mesure de nouer des liens de plus en plus étroits avec différents intervenants dont les conseillers en orientation, les professionnels en réadaptation et réinsertion, les ergothérapeutes et les physiothérapeutes un peu partout au pays.

Le Cercle du leadership a notamment permis de produire un recueil sous la forme d'un document numérique perpétuel. Nous alimentons sans cesse ce recueil qui résume les différents partenariats déjà établis au Canada. La prochaine rencontre aura lieu en janvier, et il faut prévoir de nouveaux ajouts.

Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui pour vous appuyer dans la poursuite de votre travail. Nous continuerons à collaborer avec différentes organisations qui partagent les mêmes intérêts et les mêmes mandats, y compris celles qui oeuvrent aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni.

Tant pour vous que pour les autres organisations au Canada, nous sommes une ressource accessible. Nous vous invitons à nous accompagner dans nos efforts constants pour veiller à ce que les familles des militaires et des anciens combattants aient accès aux services dont elles ont besoin.

Merci.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant entendre Debbie Lowther, cofondatrice de l'organisme Veterans Emergency Transition Services. Merci de votre présence aujourd'hui.

Mme Debbie Lowther (co-fondatrice, Veterans Emergency Transition Services): Monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, je vous remercie de m'avoir invitée aujourd'hui.

Je suis ravie de pouvoir vous parler de la prestation des services, un sujet de toute première importance.

Je m'appelle Debbie Lowther et je suis présidente et cofondatrice de VETS Canada, Veterans Emergency Transitions Services. Je suis également l'épouse d'un ancien combattant qui a été libéré pour des raisons médicales en 2005 après 15 années de service militaire. Mon mari et moi avons fondé VETS Canada en 2010.

VETS Canada a pour objectif de fournir de l'aide aux anciens combattants qui vivent une période de crise, sont sans-abri ou risquent de le devenir.

À la différence des autres organismes, nous n'attendons pas que les anciens combattants viennent à nous pour nous demander de l'aide. Nous partons plutôt à leur recherche pour leur offrir de l'assistance. Notre organisme mise sur le bénévolat. Dans chaque province et chaque grande ville du pays, nous avons des équipes de bénévoles qui parcourent les rues. Ils visitent les refuges, les centres d'accueil et tous ces endroits que peuvent fréquenter les anciens combattants pouvant avoir besoin d'aide.

Nous répondons également aux signalements faits par des refuges, des proches inquiets et d'autres organisations, dont Anciens Combattants Canada. En 2014, le gouvernement fédéral nous a octroyé un contrat à titre de fournisseurs de services à Anciens Combattants Canada pour nos activités de rayonnement à l'intention des anciens combattants en période de crise ou sans-abri. Nous avons actuellement le privilège d'offrir des services à plus de 1 200 anciens combattants au Canada.

Dès que nous entrons en contact avec un ancien combattant pouvant avoir besoin d'aide, nous le mettons en relation avec Anciens Combattants Canada, car nous voulons nous assurer qu'il obtient tous les services et toutes les prestations auxquels il peut avoir droit.

Vous pouvez donc en déduire que nous avons des communications très fréquentes avec le ministère, que ce soit au nom des anciens combattants ou à leur côté, car certains peuvent trouver le processus

très intimidant. Nos bénévoles agissent alors comme médiateurs ou accompagnateurs, selon la situation.

Que pouvons-nous constater dans le contexte de ces interactions fréquentes avec le ministère? Nous constatons qu'il y a eu beaucoup d'améliorations apportées au sein du ministère au cours des dernières années. Nous pouvons voir aussi qu'il y a encore des choses à améliorer.

Au cours des dernières années, le ministère a réduit le nombre de formulaires à remplir pour qu'un ancien combattant puisse obtenir des prestations et des services, et nous sommes ravis de ce changement. Le ministère s'emploie en outre à raccourcir les délais de traitement des demandes pour les prestations d'invalidité. L'objectif est fixé à 16 semaines. D'après ce que nous avons pu observer, la majorité des anciens combattants auxquels nous venons en aide peuvent recevoir leurs prestations dans les limites de ce délai. Pour une raison ou une autre, les dossiers que nous traitons sont devenus de plus en plus complexes au cours de la dernière année, ce qui fait que le temps de réponse s'est accru en conséquence.

Au cours des six derniers mois, nous avons pu travailler avec quelques-uns des nouveaux gestionnaires de cas embauchés par Anciens Combattants Canada. Nous avons ainsi noté que nos anciens combattants peuvent recevoir une réponse plus facilement de leurs gestionnaires de cas qui ont maintenant une charge de travail moins lourde. Alors qu'ils devaient attendre auparavant de 48 à 72 heures avant d'avoir des nouvelles d'un gestionnaire de cas, nous notons maintenant qu'on les rappelle en moins de 48 heures, voire dans les 24 heures dans certains cas. Nous estimons donc que l'embauche de gestionnaires de cas supplémentaires a été une très bonne chose.

On peut constater un manque d'uniformité quant aux informations au sujet des prestations qui sont communiquées aux anciens combattants. La plupart du temps, les gestionnaires de cas offrent une aide précieuse en transmettant d'emblée toutes les informations nécessaires au sujet des prestations et des services. Il arrive toutefois que des anciens combattants n'obtiennent pas ces informations et ignorent ainsi les avantages auxquels ils ont droit du simple fait qu'ils ne savent pas quelles questions poser. Imaginez à quel point il peut être complexe pour un ancien combattant aux prises avec des troubles de stress post-traumatique et arrivant à peine à quitter la maison pour aller à l'épicerie, de s'y retrouver dans le processus des demandes de prestations. Nous préconisons un effort concerté en vue d'uniformiser les interactions entre le gestionnaire de cas et l'ancien combattant, au moyen par exemple d'une liste de contrôle.

Nous savons que le ministère déploie des efforts pour faciliter la transition des anciens militaires en consolidant ses partenariats avec le ministère de la Défense nationale, et nous nous réjouissons de cette initiative. Il y a un problème qui se pose fréquemment lors de cette transition, et c'est sans doute l'une des grandes sources de frustration pour les anciens combattants. Même s'il a dû être examiné par un médecin militaire pendant qu'il était encore en service pour déterminer si sa blessure ou sa maladie était liée au service, il n'est pas rare qu'un ancien combattant doive de nouveau être examiné par les médecins d'Anciens Combattants Canada à l'égard de la même maladie ou de la même blessure.

• (1545)

Dans certains cas, des militaires suivis par des médecins de l'armée ont reçu la confirmation que leur problème de santé était attribuable à leur service, mais à leur libération, lorsque ces militaires sont examinés par les médecins d'Anciens Combattants Canada, leurs prestations sont refusées, car on affirme que leur problème de santé n'est pas lié au service. Nous croyons que c'est l'une des frustrations qui nuisent à une transition réussie.

En terminant, j'aimerais répéter ce que j'ai dit au début, c'est-à-dire que nous avons vu de nombreuses améliorations dernièrement, mais qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. Nous croyons qu'il faut poursuivre les consultations avec les groupes communautaires et les anciens combattants. Comme Nora l'a dit, nous devons miser sur la collaboration plutôt que sur la multiplication des services. Selon nous, de nombreux organismes pourraient collaborer en vue d'améliorer le sort des hommes et des femmes qui ont servi notre pays. Je crois qu'il est important que les intervenants du ministère poursuivent les consultations avec les organismes communautaires et les anciens combattants, afin d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin.

Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître aujourd'hui.

• (1550)

Le président: Merci.

La parole est à M. Kitchen. Il a six minutes.

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

Je suis très heureux d'être de retour, de faire partie de ce comité et d'accomplir notre travail, c'est-à-dire de tenter d'aider nos anciens combattants et d'améliorer leur situation en leur fournissant les services qu'ils méritent.

J'aimerais remercier les témoins de leur exposé.

J'aimerais poser quelques questions à Nora. Veuillez d'abord me parler un peu plus de ce que vous faites. Vous êtes un organisme caritatif. D'où vient votre financement?

Mme Nora Spinks: Lorsque le gouverneur général a créé notre organisme, il a jugé qu'il serait important d'avoir un mécanisme de financement permanent qui ne dépendrait pas nécessairement de l'économie ou de la bonne volonté du gouvernement au pouvoir. Il a été assez prévoyant pour établir un partenariat avec le premier ministre de l'époque et avec les provinces pour créer un fonds de dotation. Notre financement provient donc d'une partie des intérêts générés annuellement par ce fonds de dotation.

M. Robert Kitchen: D'accord. Pouvez-vous nous fournir une estimation de ce financement? Il n'est pas nécessaire de me fournir vos états financiers; j'aimerais seulement avoir une idée.

Mme Nora Spinks: Notre budget annuel est d'environ 750 000 \$. Cela couvre tous les projets et nos activités. Nous avons accès à d'autres sources de fonds par l'entremise de projets et de contrats du gouvernement, etc. En gros, le financement de base est assuré par le fonds de dotation.

M. Robert Kitchen: D'accord.

Vous avez dit que vous menez des recherches et que vous donnez des présentations, et que vous êtes présents dans les médias sociaux, etc. Ces activités se déroulent-elles surtout dans une région précise du Canada ou les menez-vous à l'échelle du pays?

Mme Nora Spinks: Nous menons toutes nos activités à l'échelle du pays, d'un océan à l'autre, dans les deux langues officielles. Nous

faisons des présentations lors de conférences, de réunions et d'ateliers, ainsi que dans le cadre d'activités du secteur privé.

Par exemple, un employeur peut nous embaucher pour aider le personnel des RH ou les cadres de la haute direction à mieux comprendre la vie des familles modernes et les résultats des recherches.

Nous menons beaucoup d'activités liées à l'analyse du recensement. Nous collaborons aussi grandement avec les universitaires. Par exemple, nous travaillons avec environ 30 organismes et universités dans le cadre d'un grand projet national appelé En Mouvement, un projet qui vise les familles qui habitent dans une région du pays et travaillent dans une autre, ce qui signifie qu'ils vivent séparés, mais ensemble.

Nous touchons à tout, notamment à la violence familiale, à la formation des familles, au fonctionnement des familles et aux familles des anciens combattants.

M. Robert Kitchen: Je fais partie d'une famille de militaire, et j'ai grandi dans ce milieu. Avant de devenir membre de ce comité, je ne m'étais pas rendu compte dans quelle mesure... et maintenant, j'ai la chance de réfléchir à tout cela. Je suis agréablement surpris et heureux d'apprendre qu'on commence à parler des réalités vécues par les familles des militaires, car la plupart du temps, les gens ne comprennent pas que lorsqu'un soldat s'enrôle, tous les membres de sa famille s'enrôlent aussi, même s'ils ne s'en rendent pas compte. Les Canadiens ne sont pas toujours conscients de cette réalité, et nous devons nous assurer de les informer pour les aider à comprendre la situation.

Nous parlons des anciens combattants, et je crois que plus nous déploierons d'efforts pour sensibiliser la population et informer nos anciens combattants, plus nous faciliterons la transition. Tous les éléments sur lesquels nous nous penchons en ce moment visent à augmenter la rapidité du processus et à faciliter la transition entre le service militaire et la vie d'ancien combattant.

Selon vous, comment votre travail contribuera-t-il à améliorer la rapidité d'exécution?

Mme Nora Spinks: J'aimerais vous présenter mon collègue, Russ Mann; il est également un ancien combattant. Il travaille avec nous sur ce projet et il aura peut-être quelque chose à ajouter.

L'une des choses à considérer, c'est que les chercheurs universitaires qui recueillent tous ces renseignements les publient ensuite dans leurs revues spécialisées. Ces renseignements pourraient donc servir aux gens sur le terrain. Nous effectuons souvent le transfert des connaissances obtenues dans les recherches, afin que ces expériences puissent servir à la prestation de services.

Lorsque je dis qu'une chose est fondée sur les preuves, cela signifie qu'on se sert de ces preuves pour concevoir un nouveau programme ou mettre au point une nouvelle façon de fournir des services, afin de mieux répondre aux besoins de ceux qui souhaitent obtenir de l'aide. Lorsque je dis qu'une chose est éclairée par les preuves, il peut s'agir d'une initiative créative ou innovatrice qui n'a jamais été lancée auparavant, mais nous pouvons l'appuyer sur la recherche et sur les chercheurs. Nous transférons ces connaissances, afin d'éviter que des initiatives portées par de bonnes intentions progressent dans la mauvaise direction.

• (1555)

M. Robert Kitchen: Le transfert des connaissances est la partie importante dans ce cas-ci. Souvent, c'est ce qui se produit : les connaissances existent, mais elles ne sont jamais appliquées. Je pense que c'est notre plus grande préoccupation relativement à Anciens Combattants Canada. Ces grandes idées ne sont pas transférées et utilisées dans la prestation de services qui répondent aux besoins des anciens combattants.

Collaborez-vous avec l'ICRSMV?

Mme Nora Spinks: Oui, nous faisons partie des activités de l'ICRSMV depuis sa création. Chaque année, Russ et moi-même organisons une table ronde de chercheurs. Ces discussions nous permettent d'établir un lien entre les chercheurs et la vie réelle. Nous communiquons ces renseignements au Cercle du leadership et nous nous assurons que tous les participants les reçoivent. Cela se fait rapidement. Chaque fois qu'il y a une nouveauté... Nous ne collaborons pas seulement avec l'ICRSMV, mais également avec l'Institut de recherche sur les familles militaires de l'Université Purdue, avec l'Université Syracuse, et avec des universités de la Californie. Nous faisons cela avec plusieurs groupes. C'est très important.

M. Robert Kitchen: Merci. Je crois que mon temps est écoulé.

Debbie, j'aurai peut-être la chance de vous poser une question plus tard.

Merci.

Le président: Monsieur Eyolfson, vous avez la parole. Vous avez six minutes.

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

J'aimerais remercier les témoins d'être ici aujourd'hui.

Il y a des renseignements précieux sur les organismes qui, comme le vôtre, fournissent ces services. Nous avons besoin d'information sur la façon dont nous pouvons aider à les optimiser.

Madame Spinks, en vous fondant sur l'expérience acquise par votre organisme dans le milieu des anciens combattants, que pensez-vous des progrès accomplis par le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada sur la question des enjeux liés à la santé mentale? Selon vous, y a-t-il des améliorations de ce côté?

Mme Nora Spinks: Je peux formuler des commentaires sur la recherche, et Russ et Debbie pourraient également donner leur avis.

Je crois que les intentions sont bonnes. L'un des problèmes, c'est lorsque les intervenants du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada tentent de régler la question sans aide, alors qu'on offre déjà des services communautaires, des services en matière de santé mentale, des services de counselling et des appuis sur lesquels ils pourraient compter s'ils avaient reçu la formation appropriée et s'ils les connaissaient. À notre avis, de bonnes choses se déroulent un peu partout.

Pour revenir à la question précédente, les bonnes choses qui se produisent dans une région du pays ne sont peut-être pas connues dans une autre. Il est extrêmement important de tenter de transférer et de mobiliser ces expériences et ces connaissances. Nous nous améliorons à cet égard, mais je crois que c'est un domaine dans lequel nous devrions mieux collaborer, mieux coopérer, établir de meilleurs partenariats avec la communauté et mieux diffuser l'information, afin que personne n'ait à multiplier les services et à se faire concurrence pour des ressources limitées et afin que nous

puissions mettre en commun notre énergie, notre expérience et nos connaissances.

Nous apprenons toujours de Debbie et de son équipe. Pour l'Institut Vanier, il ne s'agit pas seulement de profiter de l'expérience acquise par Debbie dans ses travaux avec les anciens combattants sans-abri dans le cadre de notre initiative militaire, mais il s'agit également d'utiliser son expérience dans le milieu des sans-abri à l'extérieur de l'armée. Debbie a accumulé une énorme quantité de connaissances qui peuvent être utilisées dans d'autres segments de la collectivité où l'on traite d'autres enjeux. Les connaissances de Debbie sur les questions liées à la santé mentale et aux anciens combattants peuvent être transférées aux enjeux liés aux sans-abri et à la santé mentale dans d'autres milieux. Cette relation nous offre donc de merveilleuses occasions à saisir.

M. Doug Eyolfson: Vous avez mentionné que votre organisme fournit des instructions et de la formation aux fournisseurs de soins sur les services offerts et sur leur accessibilité pour les anciens combattants et leur famille.

Que peut faire Anciens Combattants Canada pour aider à faciliter ce processus? Quelles sont les améliorations à apporter? Vous êtes tous invités à répondre à la question.

• (1600)

Colonel (à la retraite) Russell Mann (colonel (à la retraite), conseiller spécial, Institut Vanier de la famille): J'aimerais répondre à la question. Je vais tenter de ne pas paraître trop brusque, mais j'ai des antécédents militaires. On m'a appris à rester concis.

Nous devons investir. Nous devons investir pour fournir des ressources aux fournisseurs de soins sans augmenter leur fardeau. Les gens que je connais et qui travaillent avec les anciens combattants souffrant de stress post-traumatique ou d'un TC, et qui traitent des cas complexes de réadaptation et des problèmes liés à la santé mentale n'ont pas nécessairement le temps d'étudier à temps plein. Ils ont peut-être le temps de consulter une application et d'aller chercher les ressources nécessaires s'ils ont un moment libre dans la journée.

Il est important que ces ressources soient accessibles. Je crois que le MDN et ACC réussissent bien à faciliter le dialogue. De plus en plus de gens parlent maintenant ouvertement de leurs difficultés, car on fait des progrès sur le plan de la réduction de la stigmatisation. Pour les fournisseurs de soins, c'est encore plus émotionnel, car au moment où on leur demande d'en faire plus pour leurs proches, ils doivent surveiller leur propre santé mentale. Il est très important qu'ils prennent aussi soin d'eux-mêmes. L'une des façons d'aider à maintenir l'appui aux familles des militaires et aux familles des anciens combattants, c'est d'aider les fournisseurs de soins à prendre soin d'eux-mêmes au moyen des investissements appropriés.

Plusieurs initiatives prometteuses ont été lancées aux États-Unis. Nous devons veiller à les évaluer adéquatement pour déterminer si elles pourraient être utiles au Canada. Nous pouvons déterminer ce qui fonctionne là-bas et ce qui pourrait représenter un défi. Nous devons nous servir de notre jugement et ne pas adopter une nouvelle initiative tout simplement parce que nos alliés l'utilisent. Nous devons d'abord déterminer si ces initiatives fonctionnent bien et choisir ensuite la meilleure pour la mettre en oeuvre dans le contexte canadien.

Est-ce utile?

M. Doug Eyolfson: Très utile. Merci.

Avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Debbie Lowther: L'une des choses que j'aimerais préciser — M. Kitchen en a parlé plus tôt —, c'est que lorsqu'une personne s'enrôle dans l'armée, toute sa famille s'enrôle aussi. À la fin de sa carrière, si cette personne souffre d'un ESPT, tous les membres de sa famille souffrent aussi.

Je sais que le ministère a, entre autres, étendu les services d'aide psychologique pour qu'ils soient également offerts aux époux et aux enfants. À mon avis, c'est une initiative très positive. Je conviens que nous pourrions mieux profiter des autres ressources offertes, au lieu de laisser les intervenants du ministère faire tout le travail par eux-mêmes, comme Nora l'a dit. Pourquoi réinventer la roue? Si les services sont offerts, il faut les utiliser.

Mme Nora Spinks: Nous devons veiller à équilibrer les mesures de prévention et d'intervention précoce et les interventions en cas de crise. Nous voulons éviter que les gens se retrouvent à la rue ou dans les services d'urgence. Lorsque c'est le cas, nous voulons que ces services d'urgence soient prêts à les accueillir, à les servir et à les diriger vers les services appropriés.

Lorsque nous serons en mesure de faire cela, nous pourrions reprendre notre souffle et relaxer un peu, car nous saurons qu'ils obtiennent les services dont ils ont besoin. Ensuite, nous pourrions commencer à travailler avec eux de façon proactive et nous concentrer sur la prévention.

Nous devons atteindre un équilibre entre ces deux démarches.

Le président: Madame Mathysen.

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

J'aimerais remercier les témoins d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais préciser que les travaux de l'Institut Vanier sont connus partout au pays. J'ai eu le privilège de travailler avec des représentants locaux de l'Institut Vanier. Madame Lowther, je vous remercie de vous préoccuper des anciens combattants et d'agir en conséquence.

J'ai plusieurs questions. J'espère pouvoir obtenir des réponses à certaines d'entre elles. C'est une description très impressionnante, madame Spinks, des activités menées par l'Institut Vanier pour regrouper les services et réunir les organismes pour qu'ils se concentrent sur les démarches qui peuvent être entreprises. Je suis épuisée juste à penser à tout le travail nécessaire.

Quels services sont actuellement offerts? Quels services ne le sont pas? Quelles sont les lacunes?

• (1605)

Mme Nora Spinks: Permettez-moi de répondre d'abord à la deuxième partie de la question, c'est-à-dire celle sur les lacunes.

Je crois que les recherches que nous avons menées et les consultations et les tables rondes auxquelles nous avons eu le privilège de participer démontrent clairement que les membres de la famille se sentent souvent isolés et seuls.

Il s'agit d'être en mesure de créer un sentiment d'appartenance à la communauté chez les militaires et les anciens combattants, mais également au sein des quartiers où ils vivent et travaillent. De cette façon, s'ils ont un enfant qui souffre d'autisme, qui s'intéresse au hockey ou qui est attiré par le théâtre, les militaires savent qu'ils peuvent avoir accès aux services appropriés dans leur quartier. De plus, ils ont l'assurance que les fournisseurs de services comprennent qu'ils peuvent être relocalisés ou qu'ils viennent d'arriver dans un quartier ou que leur situation familiale exige l'adaptation après une transition ou la gestion d'un problème de santé mentale.

En ce moment, c'est une lacune importante que de nombreuses familles ont signalée. Les membres des familles ont l'impression d'être à l'écart, ils se sentent isolés et seuls, et ils ont l'impression d'être les seuls à vivre cette expérience. Comme Debbie l'a mentionné, lorsqu'on se trouve dans cette situation, il est très difficile de trouver l'énergie nécessaire pour sortir et créer une communauté. Nous voulons donc nous assurer qu'elle existe dès le départ.

Mme Irene Mathysen: Le bien-être de sa famille contribue au bien-être de l'ancien combattant.

Mme Nora Spinks: Oui, et les recherches démontrent clairement que la santé de la famille est essentielle à la santé de l'ancien combattant.

Mme Irene Mathysen: C'est logique.

De plus, les expériences vécues par les réservistes et leur famille sont-elles différentes de celles vécues par les membres de la Force régulière des FC?

Mme Nora Spinks: Nous avons cerné deux ou trois choses en ce qui concerne les réservistes. Lorsque nous parlons des familles des militaires et des anciens combattants, nous incluons également les réservistes. Ces familles se considèrent comme étant des familles de militaires, que le militaire soit libéré ou non. En gros, lorsqu'on devient une famille de militaire, c'est pour la vie.

Les réservistes sont l'un des catalyseurs qui nous ont poussés à travailler dans le domaine du renforcement communautaire, car les réservistes sont partout, et ils viennent de n'importe quelle ville ou de n'importe quel village. Ce sont nos voisins. Ils sont partout. Ils ne sont pas seulement près d'une base, d'une escadre, d'un centre de ressources pour les familles des militaires ou même d'un centre pour anciens combattants. Il s'agit vraiment des réservistes qui ont besoin, plus que n'importe quel autre groupe, d'un accès aux ressources communautaires. Par exemple, si vous habitez à Hudson Bay, en Saskatchewan, et que vous êtes réserviste, lorsque vous revenez du théâtre des opérations, vous devez avoir accès aux services chez vous, à Hudson Bay, en Saskatchewan.

Mme Irene Mathysen: Nous en avons beaucoup appris sur la tragédie du suicide. En fait, cette semaine, d'après un exposé présenté sur la Colline, les soldats qui reviennent n'ont pas seulement le sentiment d'être déconnectés, mais ils se sentent incapables d'appeler à l'aide. Avez-vous examiné de près les répercussions du suicide sur les familles? Que pouvez-vous en dire?

Mme Nora Spinks: Deux ou trois choses. Le suicide est une tragédie. On peut souvent le prévenir si les bons services et les bons appuis sont accessibles.

Souvent, dans le cas des tentatives de suicide, l'un des facteurs qui semble le rendre impossible est la pression que les malheureux sentent que leurs familles subissent du fait de leur maladie. Si nous pouvons aider la famille et la renforcer ainsi que la communauté, nous sommes en bien meilleure posture pour mobiliser les ressources nécessaires pour sensiblement aider à la prévention.

Mme Irene Mathysen: Colonel Mann.

Col Russell Mann: Si vous me permettez de revenir à votre première question sur les éventuelles différences entre la réserve et la force régulière, je voudrais signaler une véritable difficulté qu'ont dû surmonter tous ceux d'entre nous qui essaient d'aider, de collaborer et de soigner. Une grande partie des résultats de la recherche dont nous disposons nous renseigne sur les familles des membres de la force régulière.

Il y a donc une lacune. Nous essayons de collaborer avec l'ICRSMV et avec le directeur général de la Recherche et de l'analyse (personnel militaire) ainsi qu'avec toute autre organisation disposée à intensifier la recherche sur le vécu des familles des membres de la réserve.

Nous possédons beaucoup de renseignements anecdotiques. Nous connaissons aussi l'expérience d'une partie des membres de la réserve et de la Garde nationale des États-Unis et nous possédons des faits sur l'armée territoriale du Royaume-Uni, mais il nous manque un bon ensemble de preuves tangibles sur notre réserve, ici, au Canada, qui permettraient une comparaison juste.

• (1610)

Mme Irene Mathysen: Je comprends.

Le président: Je suis désolé, mais votre temps est écoulé.

Mme Irene Mathysen: Je savais que vous alliez le dire. Je vous pardonne.

Le président: Monsieur Bratina.

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

Tout d'abord, madame Spinks, cette incompréhension est une notion très intéressante. Personne ne savait au sujet des familles des militaires. L'une des notions répandues que nous pouvions appréhender est celle d'« enfant de militaire ». J'en étais un. Qu'est-ce que ça veut dire? Que nous étions toujours en train de déménager. Est-ce encore le dénominateur commun des familles de militaires?

Mme Nora Spinks: Il est sûr que les déménagements sont un dénominateur commun, mais c'est en train de changer tout comme les familles changent. Les familles de militaires d'aujourd'hui ne sont pas différentes des familles contemporaines des civils canadiens. Il est donc plus probable que les deux conjoints travaillent, et le facteur stressant n'est pas seulement le fait de trimbalier une conjointe et les enfants, mais, souvent, de concilier la vie dans deux villes de deux parties différentes du pays.

Il importe aussi vraiment de comprendre que le manque de connaissances ou de sensibilisation n'est pas le résultat d'une ignorance crasse, mais d'occasions ratées. Ce n'est pas qu'ils ne veulent pas savoir. Ils n'ont jamais profité d'une pause ou d'une occasion pour apprendre.

Trois mythes circulent. Le premier concerne l'enfant de militaire : ils sont relativement peu nombreux et ils vivent tous sur la base. Ce mythe perdure. Le deuxième est que le gouvernement veille à tous les besoins des militaires. Le troisième est que le déploiement conduira au syndrome de stress post-traumatique. Nous savons que c'est faux. La recherche montre que le problème numéro un n'est pas ce syndrome. Ce sont les perturbations du sommeil, la dépression et d'autres antécédents, y compris certaines des expériences les plus éprouvantes.

Ce qui nous importe vraiment, c'est d'aider les intéressés à savoir ce qu'ils ignorent, à déboulonner les mythes et à les remplacer par des connaissances et une conscientisation réelles.

M. Bob Bratina: Vos études documentaires, votre recherche et ainsi de suite se font dans un pays d'une immensité inhabituelle. Je viens de visiter mon fils, qui est affecté à Dawson Creek. J'ai dû prendre l'avion jusqu'à Edmonton puis faire cinq heures de route. On ne peut pas prendre de photos tellement c'est stupéfiant, l'immensité de notre pays, et ce qui m'a frappé, en ma qualité de membre du Comité, c'est que partout, ici et là, il y avait de petites filiales de la Légion.

Je me pose la question. Ça ne peut pas être comme en Allemagne, par exemple. Faut-il créer notre propre documentation et notre propre recherche? Pouvons-nous nous inspirer d'autres pays? Devrions-nous nous intéresser davantage aux caractéristiques particulières de la famille canadienne de militaire?

Mme Nora Spinks: Deux facteurs sont à prendre en considération, et je suis certaine que Russ en a beaucoup à dire en plus.

Biologiquement, nous sommes tous des humains. Tout ce qui se rattache à cela est donc universel, et nous pouvons nous inspirer très facilement d'autres pays. Notre expérience militaire concrète et même notre langue diffèrent beaucoup de celles des États-Unis ou du Royaume-Uni, ce qui oblige à une canadienisation, c'est-à-dire à tenir compte des différences culturelles ou à tenir compte des faits locaux.

Nous essayons de trouver dans le reste du monde les ressources disponibles qui sont d'une application universelle. Nous n'avons pas besoin de partir à zéro, de refaire ce qui a été fait. La santé mentale est ce qu'elle est à la grandeur du monde. Apprenons donc ce qui a été fait dans ce domaine. Empruntons ce que nous pouvons emprunter. Associons-nous là où c'est possible. Mettons en commun, pour le mieux, les ressources, y compris intellectuelles et financières ainsi que, de plus en plus, techniques, ces applications et ces outils accessibles en ligne.

Nul besoin de tout réinventer. Une certaine adaptation culturelle sera nécessaire, c'est certain, mais pas besoin de recommencer à zéro.

• (1615)

Col Russell Mann: Il y a plus.

C'est exactement comme l'a dit Nora : les traumatismes du cerveau sont fréquents ainsi que les diagnostics et les symptômes subséquents. D'un endroit à l'autre au Canada, il peut y avoir une différence très importante dans l'accès du militaire ou de sa famille à l'appui à recevoir pour réagir à cette conséquence du service.

Je me fonde ici sur mon expérience d'ancien employé chargé de rendre accessibles des services pour les familles de militaires en particulier et pour certains de mes confrères. La différence réside dans le contexte législatif et dans les systèmes d'organisations auxquels les anciens combattants et leurs familles doivent accéder.

Prenez simplement l'exemple du régime de soins de santé d'une province. Tout d'un coup, je ne peux plus me fier à ce que je sais des États-Unis, du Royaume-Uni ou de l'Australie. Je dois travailler dans le contexte de 10 provinces pour essayer de faire comprendre la situation aux fonctionnaires. Il y a ensuite les sections provinciales des collèges de médecins et de chirurgiens ainsi que les sections provinciales d'infirmières.

Une équipe chargée de la santé familiale, c'est une organisation, un cercle d'appuis qui font l'objet de règlements de la province à plusieurs niveaux : à celui du gouvernement, mais aussi à celui de la profession et de l'organisation. Voilà la matière avec laquelle nous devons composer, je pense, de manière très dynamique dans ce pays, pour sensibiliser les anciens combattants et leurs familles, leur faire comprendre la situation et entrer en interaction avec eux de manière attentive.

Le président: Merci.

Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame Lowther, j'ai eu l'occasion, à Fredericton, de participer en personne à la recherche, sur le terrain, d'anciens combattants sans abri, et je ne veux pas dire que l'opération a été couronnée de réussite, parce que nous n'avons trouvé personne, une bonne chose, je pense; cependant, ça n'a pas été en pure perte : j'ai eu amplement le temps de parler avec les anciens combattants qui participaient à ce programme. J'ai constaté que le sentiment d'avoir un but et le fait de travailler en commun sur un groupe étaient très thérapeutiques pour eux. Ils me l'ont dit. Ils ont réussi à aller mieux et à aider autrui.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur ce que des anciens combattants retirent du contact avec leurs semblables? Est-ce un élément essentiel du programme?

Mme Debbie Lowther: Oui, ce l'est. La majorité de nos bénévoles sont encore des militaires en service, des anciens combattants ou des membres de familles de militaires. Donc, instantanément, il y a cet appui qui vient des semblables, ce lien étroit. C'est très puissant, pas seulement pour ceux qui reçoivent, mais aussi pour ceux qui donnent et qui, comme je l'ai dit, sont eux-mêmes anciens combattants et militaires en service.

Souvent l'aidé voit que le bénévole aidant a réussi sa transition vers la vie civile, et c'est une source d'inspiration. Souvent il ignore que l'autre, qui éprouve lui-même des difficultés, se sent mieux du fait de l'aider. C'est donnant-donnant. Nous fournissons un service à nos anciens combattants et, même s'ils ne s'en aperçoivent pas, ils donnent aussi quelque chose à nos bénévoles.

Beaucoup de nos bénévoles étaient cet ancien combattant qui crouissait dans un sous-sol. Un de nos dépliants, une observation entendue aux nouvelles, et ils ont voulu tenter un essai, qui s'est révélé thérapeutique. Je ne prétends pas que tous connaissent le même sort. Certains de nos volontaires, plutôt entiers, constatent que c'est trop pour eux, pour leur propre guérison. Mais, indéniablement, l'appui d'un confrère est la clé.

Mme Alaina Lockhart: À ce propos — et vous pouvez tous les trois en parler — pensez-vous que le gestionnaire de cas ou quelqu'un à un autre niveau a un rôle pour faire augmenter la participation des anciens combattants à la prestation de services et aux programmes des Anciens Combattants?

Mme Nora Spinks: L'entraide entre deux personnes ayant les mêmes antécédents peut être très efficace. Nous avons vu, au niveau d'un programme et à celui de la prestation d'un service, ce genre d'appui, à l'intérieur des services aux anciens combattants et de services en santé mentale. Nous les évaluons aussi. Par exemple, il y a eu longtemps un tel programme entre travailleurs forestiers, lesquels possèdent certaines des caractéristiques de la famille de militaire, par leur travail dans des régions éloignées et leur exposition à certains risques. Nous nous inspirons donc de ce programme pour voir si nous pouvons en appliquer les leçons aux programmes analogues qui visent les anciens combattants.

La difficulté, cependant, comme Debbie l'a mentionné, est que, parfois, c'est vraiment difficile. Ce n'est donc pas l'alpha et l'oméga, mais cela a certainement un rôle dans l'ensemble des appuis qu'il faut rendre disponibles.

• (1620)

Col Russell Mann: Je dois souligner quelque chose d'important. L'embauche, pour aider leurs confrères, de plus d'anciens combattants adaptés à la situation et pouvant être à la hauteur est absolument essentielle à cause du lien de confiance. Comme Debbie l'a dit, l'appartenance au même groupe crée un lien instantané. Que de choses à ne plus dire, expliquer ou répéter à un nouveau gestionnaire de cas ou après un déménagement dans une autre ville.

Que d'avantages à s'adresser à des aidants qui se proposent et qui ont fait le même cheminement.

Mme Nora Spinks: C'est une façon de démultiplier les connaissances et l'expérience de vie. Si nous pouvons trouver une façon d'en profiter, entre confrères... mais aussi de doter le ministère des Anciens Combattants et d'autres organisations de conseillers avec qui les militaires et les familles d'anciens combattants entrent en contact...

L'un des faits qui se dégagent avec une clarté absolue des publications est que, en général, les familles de militaires et d'anciens combattants sont courageuses, résilientes, fortes et capables. Nous n'avons qu'à être présents quand elles ont besoin d'aide. Nous ne prétendons pas que toutes ces familles sont dans le besoin ou qu'elles éprouvent des difficultés. Cette population constitue un énorme bassin de courage et d'expérience qui lui sont propres. Si nous pouvons en faire profiter les Anciens Combattants, mais, aussi, la collectivité, et appliquer le genre de programme qu'a dirigé Debbie, il est certain que tous y gagneront.

Mme Alaina Lockhart: Merci beaucoup.

Je pense que la recherche est très importante. J'ai moi-même été le témoin des répercussions du travail sur le terrain.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): J'apprécie vraiment votre présence. D'après les points de vue exprimés, la quantité de travail effectué de façon indépendante et par le ministère des Anciens Combattants me donne vraiment courage, particulièrement votre bénévolat, Debbie, avec ce... et vous aussi, Russell. Plus que chacun de nous, vous savez réagir aux circonstances et à ne pas perdre de vue la situation générale.

Toute la question du sans-abrisme... Je viens des Prairies. Il y a là-bas des anciens combattants. Ceux de la jeune génération sont très difficiles à trouver, malgré les recherches et le travail acharné de la Légion. Quelqu'un a dit qu'ils sont si difficiles à trouver parce qu'ils ne veulent pas l'être. C'est évident, n'est-ce pas? Pour une raison que j'ignore, ils ont pris cette décision. Est-ce que, dans la vie de la plupart d'entre eux, on trouve, comme vous l'avez dit, des membres de la famille, des personnes vers qui on les a dirigés ou des personnes avec qui ils pourraient interagir, mais que, n'en pouvant plus, ils ont ressenti le besoin, pour je ne sais quelle raison, de vivre dans la rue?

Mme Debbie Lowther: Nous voyons beaucoup de situations différentes. Quand un membre de la famille nous dirige quelqu'un, c'est souvent parce qu'il a fait tout ce qu'il a pu. Il ne peut faire plus, malgré son amour et les soucis qu'il se fait pour cette personne.

Les anciens combattants difficiles à trouver possèdent un ensemble particulier de compétences de survie. Ils peuvent donc facilement passer inaperçus. Cela étant dit, beaucoup ne sont pas des sans-abri et beaucoup se réfugient dans un sous-sol. L'expérience nous a appris que si on peut trouver ceux qui ne veulent pas être trouvés — c'est leur croyance — et percer le mur qu'ils ont érigé, ils comprennent alors ce qu'ils ont manqué dans la vie.

• (1625)

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Merci. Je comprends.

Combien sont-ils que votre organisation a pu...?

Mme Debbie Lowther: Plus de 1 200, depuis 2010.

Mme Cathay Wagantall: Ces histoires sont-elles des réussites pour vous ou continuent-elles de se dérouler comme tout autre scénario?

Mme Debbie Lowther: Elles réunissent tous les scénarios imaginables. Certaines se terminent très bien. Pour nous, la plus grande réussite est de remettre un ancien combattant sur pieds, qui devient ensuite un de nos bénévoles. Il donne au suivant.

Des anciens combattants continuent d'éprouver des difficultés, mais ils sont en train de s'en sortir, d'autres retombent dans leurs anciennes habitudes. Mais nous ne les lâchons pas. Si nous pouvons garder le contact, notre objectif est qu'ils sachent qu'ils peuvent toujours compter sur quelqu'un.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Vous nous avez annoncé de bonnes nouvelles. Les délais d'exécution sont beaucoup plus courts. Il y a moins de formulaires à remplir. Mais vous avez aussi dit que la durée de traitement des dossiers, parce qu'ils semblent plus complexes, a changé. Savez-vous pourquoi?

Mme Debbie Lowther: Je l'ignore. J'ignore si c'est parce que nos anciens combattants s'ouvrent davantage. Par exemple, au cours de l'année écoulée, il semble que toutes les anciennes combattantes qui se sont adressées à nous aient été victimes d'un traumatisme sexuel en milieu militaire. Elles nous en parlent librement. C'est probablement un résultat de la publication du rapport Deschamps et de la forte médiatisation du problème. Je pense que c'est probablement la raison pour laquelle on en parle plus.

J'ignore pourquoi le nombre de cas complexes a augmenté, mais j'en vois — encore une fois chez les anciennes combattantes — où elles affrontent la maladie mentale, la toxicomanie, où elles fuient la violence familiale ou doivent se séparer de leurs enfants, que les services à l'enfance et à la famille prennent en charge. Ça semble sans issue, mais nous avons vu cette situation et nous avons maintenant une mère qui a retrouvé ses enfants et qui vit dans un milieu stable.

Mme Cathay Wagantall: Oui.

Je vais juste mentionner que j'ai été à bord du HMCS *Fredericton* pour une journée, une nuit et une journée, et je vous recommanderais à tous de...

Mme Alaina Lockhart: Je l'ai fait.

Mme Cathay Wagantall: Cela a été une des grandes révélations de ma vie, à ce moment. Je ne savais pas que la majorité des personnes à bord avaient la nausée la plupart du temps. Je pensais qu'à peu près personne là n'avait ce problème. Pourquoi vous mettre dans une telle situation, dans ce cas?

Alors oui, si vous n'avez pas eu cette occasion, je vous encourage vraiment à le faire.

Le président: Je crois que nous allons tous dans un sous-marin, plus tard.

Mme Cathay Wagantall: Oui. Le sous-marin. Je demeure... en tout cas. Quand vous avez la chance de vraiment côtoyer ces gens, au moins un peu, le respect que vous ressentez augmente tellement.

Je veux parler d'une autre chose. Nous sommes ici pour étudier la prestation de services. Il y a la Défense nationale et Anciens Combattants, et nous essayons d'établir une transition harmonieuse. Vous avez dit à quel point il est frustrant quand la blessure d'une personne a été déterminée et évaluée, quand la personne sait ce qu'elle a, puis qu'elle va à ACC, où on l'évalue de nouveau... disant qu'ils ne savent pas quel est le problème. Nous avons entendu des

témoins des deux côtés nous dire qu'on les a aiguillés bien trop tôt vers ACC, qu'ils n'étaient pas prêts, et on a parlé bien sûr de l'autre situation.

Voyez-vous comment cela pourrait être résolu? Je ne comprends toujours pas qui prend la décision définitive. Est-ce la Défense nationale? Est-ce que les deux côtés devraient en venir ensemble à une décision, de sorte que tout soit en place, que la maison soit prête pour la personne qui a perdu ses jambes, qu'elle n'a aucune dépendance? J'aimerais connaître votre perspective, car vous avez de l'expérience.

Mme Debbie Lowther: Nous n'arrêtons pas de parler de collaboration, mais je pense qu'il en faut plus entre ACC et le MDN. Nous croyons qu'il faut parfois toute une équipe pour soutenir un ancien combattant. Il n'y aurait pas de mal à ce qu'un ancien combattant ait un gestionnaire de cas au MDN et un gestionnaire de cas à ACC qui travailleraient ensemble à déterminer ce qui est préférable pour lui, de concert avec lui et avec sa famille, n'est-ce pas? Je pense que ce serait une bonne chose.

• (1630)

Col Russell Mann: Quand l'objectif est d'offrir un meilleur service au membre et à sa famille, ils devraient absolument discuter du cas ensemble. Je pense très fermement que Debbie a vraiment tapé dans le mille. Il serait tellement plus facile de faire un effort conjoint et de dire clairement, pour le processus de libération médicale en particulier, qu'il faut que le travail se fasse conjointement.

Le président: Merci.

Monsieur Rioux.

M. Jean Rioux: Merci de nous faire profiter de vos connaissances d'une chose qui est toute nouvelle pour moi.

Vous avez dit qu'à l'échelle du Canada, les besoins et les expériences diffèrent, pour les organisations. L'expérience n'est pas la même pour tous. Il y a deux millions de francophones au Québec et hors Québec. Voyez-vous une différence entre les familles anglophones et les familles francophones?

[Français]

Col Russell Mann: J'ai vécu les deux situations. J'ai notamment été muté à Bagotville alors que j'étais anglophone. J'ai vécu l'expérience d'être minoritaire dans une culture qui était très accueillante et très patiente.

[Traduction]

Cela étant dit, l'existence est double. Cependant, bon nombre des services s'adressant aux militaires qui se déplacent au pays sont offerts de façon très délibérée quand il s'agit de rejoindre les minorités en priorité, peu importe que les gens soient au Québec, où l'on trouve une grande majorité de francophones, ou hors Québec, comme à Moose Jaw, en Saskatchewan, où le centre de ressources familiales va vous servir dans la langue de votre choix. Ils vont vous aider à trouver une garderie où l'on parle la langue de vos enfants. On déploie des efforts énormes, à l'intérieur de l'organisation ainsi qu'avec les partenaires, pour veiller à ce que les membres des minorités se sentent chez eux, peu importe où ils vivent.

C'est un énoncé général. Il y a des lacunes. Quand j'étais en uniforme, j'ai traité personnellement de cas pour lesquels cela ne fonctionnait pas. Nous devons intervenir pour restaurer le sentiment de communauté et d'appartenance, en particulier pour les personnes parlant une autre langue.

M. Jean Rioux: Je pense que la culture militaire est moins présente au Québec. Madame Lowther, vous avez dit aider 12 000 anciens combattants. Combien d'entre eux sont du Québec? Autre chose : vous avez parlé des bénévoles. Est-ce facile au Québec de trouver des bénévoles pour aider les anciens combattants? La Légion fait-elle partie des organisations qui interviennent aussi auprès des anciens combattants?

Mme Debbie Lowther: Honnêtement, c'est au Québec que c'est le plus difficile, si on peut dire. Nous avons aidé des anciens combattants au Québec. Je ne dirais pas que c'est là que nous sommes le plus occupés.

Recruter des bénévoles est également difficile. Je ne sais pas pourquoi. Cela étant dit, nous avons une nouvelle personne, au Québec, qui est elle-même une ancienne combattante. Elle sollicite en ce moment la réserve. Nous misons sur sa connaissance de la culture au Québec.

L'une des choses qu'elle a vécues — elle est née au Québec et y a été élevée, mais elle a servi en divers endroits au pays pendant sa carrière militaire —, c'est que bien des militaires au Québec ne se promènent pas dans leur uniforme, et ne disent même pas qu'ils sont militaires. Quand leur journée est finie, ils enlèvent leur uniforme, parce qu'ils ne sont pas aussi respectés là qu'ailleurs au pays. Elle dit avoir elle-même vécu cela, quand elle était en uniforme.

Je ne sais pas pourquoi il en est ainsi, mais c'est ce que nous entendons et ce que nous voyons.

• (1635)

M. Jean Rioux: Je ne donnerai pas de réponse, mais l'histoire peut en partie expliquer cela. Cependant, les choses changent beaucoup.

Pour ce qui est de la Légion, est-ce qu'elle est une bonne référence pour les anciens combattants?

Mme Debbie Lowther: Cela dépend de la filiale de la Légion. La structure de la Légion royale canadienne est unique, en ce sens que vous avez la direction nationale, puis les directions provinciales, et les filiales individuelles. On pourrait croire que la direction nationale les dirige toutes, mais ce n'est pas le cas. Même les directions provinciales n'ont aucune autorité sur les filiales. Les filiales se dirigent elles-mêmes.

Vous pourriez aller à une filiale de la Légion et obtenir le meilleur service, ou vous adresser à une autre filiale et n'avoir aucun service. Il est difficile de répondre à votre question, car tout dépend de la filiale.

Nous travaillons tout le temps avec la Légion et faisons appel à elle parce que nous n'avons parfois pas les ressources nécessaires pour offrir de l'aide. Parfois, nous obtenons d'excellents résultats, et parfois nous n'obtenons rien de bon. Il est arrivé que des filiales de la Légion prennent les devants et disent, par exemple : « Nous pouvons aider cette personne à payer son premier mois de loyer et son dépôt de garantie pour les dommages ». Et il y en a d'autres qui diront : « Nous avons donné une carte d'épicerie à ce type il y a un mois. Nous ne pouvons plus l'aider. » C'est très inégal.

M. Jean Rioux: Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Monsieur Clarke.

[Français]

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

Je vous remercie les trois témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

Porter l'uniforme à Montréal n'est pas facile, mais c'est moins difficile à Québec.

Ma première question s'adresse à Mme Spinks.

Votre institut ne s'occupe pas seulement des familles de vétérans, n'est-ce pas?

[Traduction]

Mme Nora Spinks: Oui, seulement de familles.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Dans les familles qui ne sont pas celles de vétérans, constatez-vous le même type de symptômes et de crises que dans les familles de vétérans?

[Traduction]

Mme Nora Spinks: En fait, les familles d'anciens combattants correspondent à une sorte de microcosme de toutes les autres familles. Peu importe ce que ces familles traversent — qu'elles aient de la difficulté à trouver une garderie ou un logement —, cela correspond à ce que les autres familles font.

La différence, avec les familles d'anciens combattants, c'est qu'en plus de ce que le reste du monde vit, elles ont le vécu militaire, la sortie de la vie militaire. Elles ne sont pas aussi connectées que les autres, dans le monde civil, bien que cela soit en train de beaucoup changer. Dans le passé, quand tout le monde vivait sur la base, les militaires avaient leur propre communauté; les enfants de militaires se tenaient ensemble. Maintenant, plus de 85 % des familles militaires vivent à l'extérieur de la base, ce qui fait que la transition n'est pas aussi dramatique qu'avant, étant donné qu'elles sont déjà dans la collectivité. S'il est une chose que nous pouvons apprendre des familles militaires — et je pense que tout le pays peut en apprendre beaucoup d'elles —, c'est la façon dont elles s'adaptent à la situation qu'elles vivent.

Nous souhaitons entre autres étudier les familles qui réussissent très bien et nous pencher sur ce qui contribue à leur succès.

• (1640)

[Français]

M. Alupa Clarke: Je vous remercie vraiment mais, faute de temps, je vais devoir passer à ma deuxième question.

Lorsque vous parlez aux membres des familles de vétérans, quels sont les trois problèmes les plus récurrents auxquels ils disent faire face en matière de prestation de services?

Vous pourriez toujours nous faire parvenir les réponses à ce sujet par écrit et par courriel.

Col Russell Mann: Nous n'avons pas présentement cette information, mais je peux vous dire que pour 25 % des gens qui quittent les Forces armées canadiennes, la transition est un défi. Les gens ont connu une culture militaire dans le contexte duquel du soutien était offert. Comme on l'a dit, c'est peut-être un peu moins rose pour la famille, mais pour nous, la transition peut être quelque chose d'énorme.

Retirer l'uniforme à une personne constitue pour elle une transformation. Elle se demande qui elle est dorénavant et comment elle pourra accéder à des services. En effet, elle n'a pas utilisé par elle-même pendant toutes ces années le système de santé ou le système de soins dentaires. C'est nouveau. La transition est donc la priorité première.

Pour ce qui est de l'accès aux services offerts aux anciens combattants, le nombre de formulaires a été réduit. Il y a eu du progrès à cet égard, mais il en reste encore à faire pour simplifier le processus et la façon de naviguer dans le cadre de tout ce qui est disponible.

Les deux dames qui sont assises près de moi ont dit plus tôt qu'il n'était pas toujours évident de déterminer quelle question il fallait poser. L'accès aux services pour celles et ceux qui ne savent pas comment les demander est selon moi la deuxième priorité. Je n'ai pas sous la main de recherches à ce sujet, mais je peux faire les vérifications nécessaires.

Enfin, il est parfois difficile de communiquer avec les gens si on n'a pas de lien avec la communauté.

[Traduction]

Je peux bien vivre dans une maison civile sans pour autant avoir de lien avec ma collectivité civile. Je dois sortir et m'impliquer en tant que bénévole ou membre de la collectivité. Je dois m'arranger pour connaître mes voisins et les gens qui ne font pas partie de ma tribu militaire. Cela peut représenter un troisième défi pour la plupart des militaires qui sortent de l'armée.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci.

Madame Lowther, vous avez dit faire face constamment à des vétérans qui sont en crise. Quel genre de crises observez-vous le plus souvent?

[Traduction]

Mme Debbie Lowther: Les anciens combattants que nous trouvons en état de crise pourraient se retrouver sans abri. Il se peut qu'ils aient entre les mains un avis d'éviction. Il se peut qu'ils ne paient pas leurs factures depuis six mois parce qu'ils ont de la difficulté. La gestion financière peut parfois représenter une grande difficulté pour une personne qui sort de l'armée et qui a des problèmes de santé mentale. Les crises peuvent prendre des formes diverses. En ce qui concerne les problèmes de santé mentale en particulier, nous avons des anciens combattants qui ne vont s'adresser à nous que pour avoir le soutien des pairs, et nos bénévoles sont heureux de donner un tel soutien.

Il y a tant de types de crises différents. La pire, je dirais, c'est quand une personne risque de perdre son logement.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

[Traduction]

Le président: Madame Mathysen.

Mme Irene Mathysen: Merci, monsieur le président.

J'aimerais que vous répondiez tous les trois à ma question.

Madame Lowther, vous avez parlé de la complexité croissante des cas.

Madame Spinks et monsieur Mann, vous avez parlé de la prévention et de son importance.

Madame Lowther, vous avez parlé de violence sexuelle et de traumatismes. Je trouve cela très troublant. Nous avons eu des représentants du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je les ai interrogés au sujet du traumatisme sexuel et de la violence sexuelle, et ils n'avaient aucune réponse ferme à savoir s'ils en font le suivi et s'ils cherchent à y réagir.

Que devons-nous faire? Pouvez-vous jeter de la lumière sur cette réalité particulièrement pénible des anciennes combattantes?

Mme Debbie Lowther: Je crois qu'on fait des pas dans la bonne direction. Il y a maintenant le centre. Ils essaient d'établir des ressources. Je pense que de parler de la question et de la mettre davantage en évidence est un premier pas important dans la bonne direction.

En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), je me demande si vous cherchez à savoir si le traumatisme sexuel chez les militaires pourrait être classifié comme une blessure liée au service. Nous croyons que ce devrait être le cas si une personne subit une agression sexuelle alors qu'elle est militaire et que sa santé mentale en souffre en conséquence. Même une blessure physique découlant de cela devrait, d'après nous, être considérée comme étant une blessure liée au service.

• (1645)

Mme Nora Spinks: Encore là, l'expérience militaire est un microcosme de ce que le reste des familles canadiennes vivent, et nous avons encore beaucoup à faire au sujet du harcèlement sexuel en milieu de travail, du traumatisme sexuel au travail, des agressions sexuelles et de la violence sexuelle. Nous avons beaucoup à faire aussi bien à l'extérieur de l'armée qu'à l'intérieur. C'est un gros problème qu'il faut examiner, et si l'on se penche là-dessus dans le contexte civil, il ne faut pas oublier que l'expérience militaire est un peu différente. Quand il est question de violence sexuelle ou de harcèlement sexuel dans le milieu de travail, nous ne pouvons tout simplement présumer que tous les cas touchant des militaires ou d'anciens combattants vont correspondre à ce que nous comprenons de la violence sexuelle, car le milieu militaire est très différent sur le plan de la hiérarchie, de la structure et des codes. Nous ne pouvons présumer que régler le problème à l'extérieur va automatiquement régler le problème à l'intérieur. Cependant, on ne peut s'attaquer au problème à l'intérieur sans le faire à l'extérieur.

Mme Irene Mathysen: C'est une impasse. Je comprends.

Monsieur Mann.

Le président: Merci. Nous avons dépassé le temps accordé, alors nous allons amorcer le deuxième tour. Nous devrions pouvoir en faire la moitié. Ce sera un tour de six minutes, que vous vouliez partager votre temps ou pas. Nous commençons par M. Kitchen.

M. Robert Kitchen: Merci, monsieur le président.

Le temps est venu de poser les questions difficiles. En fait, Mme Mathysen a fait allusion à cela déjà. Mardi soir, nous avons eu le plaisir d'assister à la pièce *Contact! Unload*, une pièce marquante créée par des soldats qui ont ce vécu. C'est vraiment marquant.

Pour quelqu'un comme moi, qui viens d'un univers tumultueux, c'est immensément frappant. Je vous encourage à voir cette pièce, si vous en avez l'occasion. L'Institut Vanier pourrait même envisager de l'utiliser dans leurs exposés, pour montrer aux Canadiens ce que cela signifie. C'est très marquant.

Cela soulève la question de la façon de traiter les familles militaires et d'aborder les expériences qu'elles ont vécues, de la façon dont elles vivent leurs expériences au retour du théâtre, de la façon dont chacun vit les choses complètement différemment, et ce que chacun vit personnellement.

Madame Lowther, vous vous préparez à essayer de vous occuper d'un grand nombre de soldats qui n'ont pas nécessairement reconnu — ou qui ne veulent pas nécessairement reconnaître — en ce moment dans leur vie qu'ils doivent faire face à des problèmes de santé mentale. Vous vous penchez sur les façons de résoudre cela.

Je suis moi aussi de la Saskatchewan. Je vis tout près de la frontière américaine. Des anciens combattants me disent qu'en Saskatchewan, nous n'avons pas de psychologues pour nos anciens combattants. Ils n'ont pas accès à des psychologues, mais à deux heures au sud de nous se trouve la base aérienne de Minot, dans le Dakota du Nord, et le service offert à cet endroit est incroyable. Ce qu'ils demandent, c'est : « Devrions-nous aller là pour avoir de tels services? »

Je comprends que vous ne pouvez peut-être pas répondre à cela, mais comment ces gens peuvent-ils avoir accès à des services en santé mentale?

Mme Debbie Lowther: Dans notre organisation, souvent, nous allons référer nos anciens combattants. Nous travaillons avec Anciens Combattants Canada, pour commencer. Nous avons des fournisseurs de soins de santé mentale à divers endroits à l'échelle du pays. Ils sont très bons pour nous et fournissent des services aux anciens combattants — bénévolement dans certains cas. Nous avons beaucoup d'anciens combattants qui, une fois libérés, n'ont pas de prestations pour soins de santé. Je suis sûre que vous avez déjà entendu parler de cela.

En Saskatchewan, des anciens combattants se rendent en avion chaque mois à Edmonton pour voir leur psychologue. Je ne connais pas la solution à ce problème, et je ne sais pas pourquoi il n'y a pas de fournisseurs de soins de santé mentale en Saskatchewan. Je n'en sais rien.

Pour ce qui est de la possibilité de traverser la frontière afin d'obtenir des soins aux États-Unis, je pense que ce serait formidable. Si c'est plus près que d'aller à Edmonton, pourquoi pas? Cependant, il pourrait être difficile de déterminer qui paiera et ainsi de suite.

M. Robert Kitchen: Nous avons entendu précédemment, au cours de nos études, des gens nous dire que nous devons éduquer nos soldats à partir du jour où ils s'enrôlent, sur la façon dont ils vont revenir à la vie civile.

Quand je pense à ma vie passée — je suis un enfant de militaire et je suis allé partout dans le monde, d'une base à l'autre et d'un pays à l'autre, en raison de ce que mon père faisait —, je ne me souviens pas avoir entendu mon père parler de la façon dont il allait vivre la transition pour revenir à la vie civile.

Je vais vous poser une question, colonel. Pouvez-vous nous parler de ce que vous avez vécu pendant cette transition? Estimez-vous qu'il aurait été bon pour vous d'avoir ces services plus tôt?

• (1650)

Col Russell Mann: À 17 ans, j'ai pris une décision dont je profite aujourd'hui. Je peux vous dire que je n'ai pas parlé de cela tout au long de ma carrière, mais je peux vous dire que je suis reconnaissant à l'adjudant-chef qui a mis devant moi des formulaires quand j'avais 17 ans et qui m'a dit que c'était important et que je devais y porter attention.

Le problème, c'est qu'ils ne faisaient pas ça avec Anciens Combattants Canada et Mon dossier ACC. Cela n'avait pas été inventé quand je me suis enrôlé. Si ces décisions sont prises quand vous êtes jeune, compte tenu des mauvaises choses qui peuvent se produire pendant votre carrière, vous allez instantanément développer cette relation pendant que vous y êtes encore. Automatiquement, au moment de la transition, il n'y a pas une coupure soudaine et abrupte, mais un passage vers quelque chose que vous connaissez déjà.

Que vous vouliez par exemple prendre le numéro de matricule, qui vous suivra après votre libération, ou obtenir un numéro de matricule et un compte Mon dossier ACC qui vous suit au moment de la libération, il faut absolument que vous établissiez des relations très tôt de sorte que la transition soit moins stressante et moins abrupte. Je ne veux pas sauter dans la partie creuse de la piscine; je veux nager jusqu'à l'autre bout.

M. Robert Kitchen: Madame Wagantall?

Le président: Vous avez droit à 34 secondes.

Mme Cathay Wagantall: J'ai terminé.

M. Alupa Clarke: Nous entendons souvent parler de la culture de retards et de refus d'ACC; cela se produit peu importe à quel endroit je vais rencontrer des anciens combattants, dans toutes les provinces. Est-ce une fausse impression? Est-ce que les anciens combattants comprennent mal comment le système fonctionne? Est-ce à cause de leur TSPT? Selon vous, est-ce vrai que dans certains cas, il y a une culture de retards et de refus?

[Français]

Col Russell Mann: Pourriez-vous me dire si vous parlez ici du ministère des Anciens Combattants?

M. Alupa Clarke: Oui.

[Traduction]

Col Russell Mann: On m'a dit certaines choses au sujet du TACRA, mais j'ai une impression différente d'Anciens Combattants, fondée à la fois sur mon expérience personnelle et sur ce que mes amis m'ont dit. Votre question concerne-t-elle le TACRA ou Anciens Combattants?

M. Alupa Clarke: Anciens Combattants.

Col Russell Mann: Selon mon expérience personnelle, c'est un mythe, en grande partie. Ma transition s'est mal passée, mais le suivi était remarquable. On ne m'a pas oublié, on ne m'a pas délaissé et on m'a fait ressentir un sentiment d'appartenance. C'est tout ce dont j'avais besoin.

M. Alupa Clarke: C'est une bonne réponse. Merci.

Le président: Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart: Je vais donner suite à la question de mon collègue et vous offrir la possibilité de parler du TACRA.

Col Russell Mann: Est-ce que je dois me récuser parce que le président par intérim est un de mes camarades de classe?

Selon ce que j'ai entendu, le TACRA est une grande source de frustration. Toutefois, je crois que des collègues beaucoup plus instruits que moi ont témoigné devant le Comité pour vous donner des détails bien plus utiles que ce que je pourrais vous présenter. Je ne crois pas être en mesure de vous donner les éclaircissements que vous cherchez.

Mme Alaina Lockhart: Très bien. Je voulais simplement vous offrir la possibilité de répondre.

Madame Lowther, vous avez mentionné que beaucoup des anciens combattants qui sont passés à travers les mailles du système et qui sont actuellement sans abri se sont sentis dépassés en tentant d'accéder aux services d'Anciens Combattants. Pouvez-vous nous donner des exemples de ce qui provoque ce sentiment? Avez-vous de l'information à ce sujet?

Mme Debbie Lowther: Pour certains anciens combattants, le seul fait d'entrer dans un bureau d'Anciens Combattants provoque cette réaction. Nous parlons souvent du « syndrome de l'enveloppe brune ». Les communications du ministère sont envoyées dans des enveloppes brunes. Des anciens combattants nous disent qu'ils ont une pile d'enveloppes brunes et qu'ils ne les ouvrent pas. Elles pourraient contenir de l'information importante, mais ils ne les ouvrent tout simplement pas. Beaucoup des anciens combattants qui se sentent dépassés se sont déjà vu refuser une demande de prestations, et en raison de leur état d'esprit à ce moment-là, ils n'ont tout simplement pas la force de poursuivre leurs démarches.

Normalement, la première chose que nous faisons lorsque nous entrons en contact avec des anciens combattants, c'est leur dire que nous allons les emmener à un bureau d'Anciens Combattants, et ils refusent, ils disent qu'ils ne veulent rien savoir du ministère. Nous devons leur expliquer que c'est un peu comme couper la branche sur laquelle ils sont assis. Dans des cas comme ceux-là, nous agissons comme intermédiaires, ce qui facilite habituellement le processus.

• (1655)

Mme Alaina Lockhart: Les témoignages que nous avons entendus nous permettent de comprendre pourquoi ils ont une telle réaction.

L'histoire de l'enveloppe brune m'intrigue. Qu'est-ce qui rend les enveloppes brunes tellement négatives? Est-ce que c'est la façon dont les mauvaises nouvelles sont toujours communiquées?

Mme Debbie Lowther: Toutes les communications d'Anciens Combattants sont envoyées dans des enveloppes brunes, et les gens sont habitués de recevoir des mauvaises nouvelles, je présume, du ministère, comme les personnes dont la demande de prestations a été refusée.

Mme Alaina Lockhart: Une des possibilités dont nous avons parlé, c'est de remplacer les enveloppes brunes par la touche personnelle. À votre avis, est-ce que cette mesure aiderait?

Mme Debbie Lowther: Oui, absolument. Une des raisons les plus communes pour lesquelles les décisions sont retardées, c'est que les formulaires ne sont pas bien remplis. Si le questionnaire de cas pouvait asseoir avec l'ancien combattant et l'aider à bien remplir les formulaires, cela aiderait beaucoup.

À mon avis, le ministère doit adapter sa façon de communiquer à l'ancien combattant à qui il s'adresse. L'ancien combattant de 95 ans n'a probablement pas de compte Mon dossier ACC et il n'a probablement pas l'application sur son téléphone. Aussi, certains sans-abri que nous aidons n'ont tout simplement pas accès à Internet ou ils se rendent à la bibliothèque pour utiliser Internet.

Tout le monde a sa propre façon de communiquer; ce serait donc avantageux, je crois, de...

Mme Nora Spinks: S'ils dépendent du soutien de leur famille, les familles n'ont pas accès à Mon dossier ACC. Elles n'ont pas leur propre compte; elles ne peuvent donc pas les aider à répondre aux questions.

Mme Alaina Lockhart: C'était ma prochaine question, en fait. Avez-vous des recommandations concernant l'accès des familles aux services? Les anciens combattants qui essaient de se cacher, que ce

soit dans le sous-sol ou ailleurs, ne vont pas appeler; donc, avez-vous des recommandations sur ce que nous pouvons faire pour fournir des services aux familles?

Mme Nora Spinks: Ce que les familles nous disent principalement, c'est qu'elles veulent devenir un client désigné afin de pouvoir fournir et recevoir des renseignements en leur nom et au nom de l'ancien combattant. Elles veulent aussi un identifiant qui montre leur statut de famille d'ancien combattant militaire afin de pouvoir défendre les intérêts de l'ancien combattant, l'accompagner et servir d'intermédiaire entre lui et le gestionnaire de cas. C'est ce que nous disent non seulement les conjoints, mais aussi les parents, parce que ce sont souvent les jeunes hommes et les jeunes femmes qui refusent de sortir du sous-sol. Presque tout le soutien familial est centré sur les époux et les conjoints et non sur les parents; c'est un autre élément qu'il faut considérer.

Col Russell Mann: Pourtant, les études montrent que les conjoints ne sont pas les seuls aidants. Les aidants font partie d'un diagramme circulaire formé d'amis; de tantes et d'oncles; de parents; de frères et de sœurs, aînés ou benjamins; et aussi de conjoints. Un identifiant d'ancien combattant, un compte Mon dossier ACC, ainsi que la possibilité pour la famille de travailler avec l'ancien combattant et de faire partie de son cercle de soutien sont tous des éléments absolument essentiels, qui pourraient vous permettre d'atteindre le résultat que vous recherchez : du soutien rapide et efficace.

Du point de vue du résultat, c'est très logique d'accorder l'accès aux familles. Les faits montrent qu'elles ressentent les répercussions du service militaire. Elles ressentent les répercussions des blessures des anciens combattants. Les responsables des politiques et des programmes ont le lien qu'il leur faut pour déclarer : « Nous pouvons le faire. Donnez-leur un compte et permettez-leur de contribuer à la solution. »

Mme Alaina Lockhart: Merci beaucoup.

Le président: Madame Mathysen.

Mme Irene Mathysen: Merci, monsieur le président.

Nous parlons des rôles de soutien et de défense de la famille. J'aimerais savoir si vous avez de l'information ou des conseils concernant les anciens combattants qui n'ont pas de réseau familial. Qui les soutient? Est-ce qu'ACC devrait faire quelque chose pour veiller à ce que les anciens combattants qui sont seuls reçoivent du soutien?

• (1700)

Mme Debbie Lowther: Il arrive parfois qu'un gestionnaire de cas d'Anciens Combattants communique avec nous pour obtenir du soutien par un pair pour un ancien combattant. Les gestionnaires de cas se servent aussi beaucoup du programme SSBSO, je crois, pour obtenir du soutien par les pairs. Je pense que cette façon de faire fonctionne très bien, et cela nous ramène à ce que nous disions tout à l'heure au sujet d'utiliser les ressources qui existent déjà, les ressources communautaires. Certaines personnes ne veulent pas que leur famille joue un rôle — c'est leur état d'esprit à ce moment-là —, mais elles voudraient l'appui d'un pair.

Mme Nora Spinks: D'après moi, le défi, c'est de trouver l'équilibre entre la touche humaine et la technologie. Nous avons beaucoup de solutions et de stratégies technologiques, comme des ressources d'information et des formulaires en ligne. La touche humaine concerne la confiance, les relations personnelles et respectueuses. En alliant les deux, nous serons beaucoup plus avancés et nous obtiendrons de meilleurs résultats que si nous dépendons d'un seul type de solution.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Madame Lowther, vous avez parlé des personnes sur le terrain et de la façon dont vous trouvez les anciens combattants qui vivent dans la rue. Pouvez-vous nous décrire le processus? Vous trouvez les anciens combattants et vous les mettez en contact avec le ministère. Qu'arrive-t-il ensuite? Que fait ACC?

Mme Debbie Lowther: Je dois dire que pour la majorité des anciens combattants que nous avons emmenés à ACC, ceux qui étaient en crise et sans abri, les gestionnaires de cas ont déployé beaucoup d'efforts pour tenter d'accélérer le traitement des demandes de prestations. Les demandes d'allocation pour perte de revenus de certains de nos anciens combattants ont été traitées en deux semaines; ce n'est presque jamais vu. Le ministère présente les prestations auxquelles l'ancien combattant pourrait avoir droit.

Nous travaillons aussi avec d'autres organismes, car parfois, les anciens combattants n'ont pas droit aux services d'ACC. Ils n'ont pas de blessure liée au service ou ils n'ont peut-être pas servi longtemps. Dans ces cas-là, nous faisons appel aux systèmes de soutien social des provinces. Or, la plupart du temps, Anciens Combattants subvient à leurs besoins.

Mme Nora Spinks: Si vous voulez voir les personnes sur le terrain, l'équipe de l'émission *16X9* a réalisé un très bon documentaire. Elle a suivi Debbie et ses bénévoles dans les rues d'Edmonton. C'est un documentaire formidable et puissant, à ne pas manquer.

Mme Irene Mathysen: D'accord.

Quand on pense à un ancien combattant sans abri qui vit dans la rue et qui se trouve dans une situation désespérée, c'est difficile de comprendre comment ce qui lui est arrivé peut être considéré comme autre chose qu'une blessure liée au service. J'ai de la difficulté à comprendre cela. Je me demande aussi comment c'est possible qu'un médecin militaire examine la personne et déclare que oui, elle a une blessure liée au service, mais que lorsqu'elle est libérée, le médecin d'ACC qui la réexamine juge qu'elle n'a pas de blessure liée au service.

Le Comité a entendu qu'ACC et le MDN tentaient de résoudre le problème, mais puisque vous en avez parlé, je suis très inquiète qu'il persiste. Comment cette situation peut-elle se produire? Comment pouvons-nous changer cette réalité?

Mme Debbie Lowther: Il faudrait probablement modifier les politiques. Je dirais que cela concerne des personnes plus haut placées que moi.

Des voix: Oh, oh!

• (1705)

Mme Nora Spinks: Je pense que cela nous ramène au concept de la collaboration. Nous devons faire tomber les cloisons pour pouvoir affecter efficacement les ressources financières et aussi les ressources humaines afin d'obtenir les résultats que nous cherchons tous à atteindre et afin que nous arrêtions de dire : « Cette ressource est à moi, et ce cas est à moi. » La priorité est systémique, l'élément central est le système, et non...

Renversons la situation, faisons de la personne qui a besoin de services la priorité et adaptons les services. Au lieu de forcer la personne à tenter d'entrer dans une des quelques cases offertes, adaptons les cases aux personnes qui essaient d'accéder aux services.

Mme Irene Mathysen: Merci. Je trouve que c'est une recommandation importante et j'aimerais en fait vous demander quelles autres recommandations vous feriez. Nous rédigeons un rapport. Quelle serait votre recommandation principale?

Le président: Je peux seulement vous accorder 20 secondes. Nous manquons de temps. Désolé.

Mme Nora Spinks: Je dirais offrir du soutien centré sur la famille, faire de la personne la priorité, ainsi qu'allier touche humaine et technologie.

Le président: Merci.

Monsieur Bratina.

M. Bob Bratina: Merci.

Madame Lowther, je suis désolé, je n'ai pas encore vu la vidéo. Pouvez-vous me dire où vous rencontrez les anciens combattants sans abri? Est-ce que c'est dans la rue, dans les refuges ou un peu partout?

Mme Debbie Lowther: C'est dans la rue et dans les refuges. Souvent, lorsqu'une autre personne l'adresse à nous, nous rencontrons l'ancien combattant chez Tim Hortons ou à un endroit qui lui convient.

M. Bob Bratina: À quelle fréquence les gens dans cette situation ont-ils un problème de santé mentale identifiable?

Mme Debbie Lowther: Je n'ai pas de données en main, mais je dirais qu'environ 90 % des anciens combattants que nous avons aidés ont un problème de santé mentale.

M. Bob Bratina: Quelle aide offrez-vous aux gens lorsque vous constatez qu'ils sont en détresse mentale? Vous avez parlé d'une personne qui ne peut pas gérer ses finances, qui ne veut pas ouvrir une enveloppe ou quoi que ce soit. Je peux comprendre le cas d'une personne perturbée, mais qu'arrive-t-il lorsqu'il y a de véritables problèmes de santé mentale? Comment aidez-vous les anciens combattants dans une telle situation?

Mme Debbie Lowther: Lorsque nous rencontrons un ancien combattant qui souffre d'une maladie mentale grave, nous consultons Anciens Combattants et nous tentons d'obtenir l'aide de fournisseurs de soins de santé mentale. Je le répète, ces situations dépassent ce que nous pouvons faire. Nous ne sommes pas des professionnels de la santé. Nous ne sommes pas non plus des fournisseurs de soins de santé. Nous ne pouvons donc pas poser de diagnostic, mais nous essayons de trouver les ressources et les personnes qui pourront aider l'ancien combattant. Il n'y a pas très longtemps, un de nos bénévoles a passé 36 heures dans une salle d'urgence avec un ancien combattant pour qu'il reçoive des soins de santé mentale.

M. Bob Bratina: Avez-vous accès à des ressources comme des numéros d'urgence pour ces personnes? Un sans-abri ingénieux peut plus ou moins se débrouiller, mais ces gens ne doivent tenir qu'à un fil.

Mme Debbie Lowther: Oui, mais vous devez songer que pour eux, c'est normal. Ils se sont adaptés à cette façon de vivre. Pour nous, c'est peut-être un comportement inhabituel, mais pour eux, c'est normal. Même si une personne souffre d'une maladie mentale, elle a le droit de décider elle-même si elle veut recevoir des soins ou non. Tout ce que nous pouvons faire, c'est la diriger dans la bonne direction et faire des recommandations.

M. Bob Bratina: D'après votre expérience sur le terrain, savez-vous d'avance comment la conversation va se dérouler ou est-ce différent d'une personne à l'autre?

Mme Debbie Lowther: C'est différent pour chaque personne. Je ne pense pas que nous ayons vu deux cas semblables. Tout le monde est différent. La situation de tout le monde est différente.

M. Bob Bratina: Il est donc difficile d'accueillir de nouveaux bénévoles dans la mêlée, puisqu'ils n'ont pas l'expérience que certains de vos collègues et vous avez.

Mme Debbie Lowther: Oui. Pour revenir à ce que j'ai dit plus tôt, la majorité de nos bénévoles sont des anciens militaires ou des militaires toujours en service, si bien que bon nombre d'entre eux ont déjà suivi des formations clés, comme la formation en prévention du suicide et l'intervention en situation de crise sans violence, et sont familiers avec les programmes de soutien par les pairs, ce qui peut résoudre bien d'autres problèmes. Lorsque nous accueillons un nouveau bénévole, il est toujours jumelé à un bénévole plus expérimenté.

• (1710)

M. Bob Bratina: La transition de l'itinérance vers un dossier actif doit être l'une de vos plus grandes récompenses, que quelqu'un accepte l'aide qui lui est offerte. Veuillez m'en dire plus à ce sujet.

Mme Debbie Lowther: Oui. Quand une personne qui a vécu dans la rue pendant un certain nombre d'années décide qu'elle en a assez et qu'elle accepte l'aide qu'on lui offre... Nous avons un ancien combattant ici à Ottawa que, comme je l'ai dit plus tôt, nous avons aidé à faire la transition du refuge vers son propre appartement, un emploi, et il est maintenant bénévole au sein de notre équipe ici à Ottawa. C'est la plus grande récompense : quand les gens disent qu'ils acceptent qu'on les aide.

M. Bob Bratina: Recevez-vous de l'aide des administrateurs de refuges comme l'Armée du Salut? Gardent-ils l'œil ouvert pour reconnaître les personnes que vous essayez de trouver?

Mme Debbie Lowther: Oui. Nous avons établi de bonnes relations avec la majorité des refuges partout au pays. Nous travaillons très étroitement avec l'Armée du Salut. Certains refuges ont de meilleurs systèmes que d'autres. Je sais que l'Armée du Salut ici à Ottawa, par exemple, a un spécialiste du logement qui aide les gens à trouver un logement. Ils nous appellent généralement et nous demandent de collaborer avec eux pour tenter de résoudre la situation.

M. Bob Bratina: Je pense que nous tous au Comité sommes vraiment enthousiastes. Nous comprenons la nécessité d'avoir plus de ressources. Ce n'est pas la voie que nous devons prendre; nous devons présenter aux gens les options qui s'offrent à eux pour ce qui est des services, notamment. Je pense que nous devons beaucoup réfléchir à ce genre d'initiatives que vous menez et à ce que l'Institut Vanier fait, et envisager de les regrouper dans un ensemble harmonisé. L'expérience passée de nombreux anciens combattants à qui nous avons parlé, surtout des jeunes vétérans, est que certaines brèches sont colmatées à l'aide de mesures provisoires. Nous devons regrouper les initiatives dans un programme complet et harmonisé

afin que nos anciens combattants sachent qu'ils font partie d'une famille et qu'on prendra soin d'eux.

Merci à tous des déclarations que vous avez faites aujourd'hui.

Le président: Merci.

Nous allons seulement répartir le temps qu'il reste pour la deuxième série de questions afin de pouvoir partir à l'heure prévue. Nous allons commencer avec Doug. Il aura trois minutes. Je crois que Cathay et Alupa vont partager les trois minutes. Alaina en aura trois puis, pour être justes, nous céderons la parole à Mme Mathysen pour une minute à la fin.

Nous allons commencer avec M. Eyolfson.

M. Doug Eyolfson: Très bien. Merci.

Une étude réalisée à l'Université Western Ontario a qualifié la transition de la vie militaire à une vie désorganisée de période très vulnérable. Nous avons peut-être abordé le sujet. Je présume que si vous interveniez à ce stade-ci, du point de vue d'Anciens Combattants, vous pourriez contribuer à réduire le nombre de personnes qui deviennent des sans-abri ou à diminuer le risque qu'ils se retrouvent dans la rue.

Quelle serait la plus grande incidence qu'Anciens Combattants pourrait avoir? Quelle est la meilleure chose que le ministère pourrait faire pour aider durant cette période de transition vulnérable?

Mme Debbie Lowther: Je pense qu'il pourrait notamment utiliser les ressources à sa disposition tôt dans le processus. Cela rejoint ce que nous disions tout à l'heure à propos du ministère qui essaie de tout faire par lui-même. Un gestionnaire de cas ne sera pas en mesure de résoudre tous les problèmes d'un ancien combattant. Le gestionnaire de cas pourrait devoir compter sur de l'aide externe, comme celle de notre organisation, par exemple, de la Légion ou du programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel. Il s'agit essentiellement de tirer parti des ressources qui existent et de le faire le plus tôt possible.

• (1715)

Mme Nora Spinks: Nous pouvons également beaucoup apprendre des recherches qui sont réalisées sur l'aide aux personnes qui sont en transition de la retraite vers des emplois non militaires. Nous savons que ceux qui réussissent le mieux commencent cinq à 10 ans avant la retraite. Nous pouvons ensuite appliquer ce que nous avons appris à cet environnement également.

Col Russell Mann: Je pense que les familles vous diront que le fait d'investir dans les communications et d'investir pour que ces familles restent unies augmentera les chances qu'elles demeurent ensemble pendant la transition et les missions, et réduira les risques d'itinérance. Nous savons que les preuves démontrent que les familles offriront du soutien, mais elles nous demandent de les aider à apprendre comment gérer les communications.

Dans le contexte culturel militaire, il y a toutes sortes d'antécédents, que ce soit la santé mentale, la réintégration postdéploiement et l'apprentissage de communiquer à nouveau après le retour à la maison. Cela pourrait grandement contribuer à améliorer la transition et, malheureusement, à réduire le nombre de clients de Debbie, ce qui ne serait pas une mauvaise chose, à mon avis.

M. Doug Eyolfson: Comme vous l'avez dit, il y a de nombreux anciens combattants qui ont une bonne transition et qui n'ont pas de problèmes, et il y a ceux qui ont des problèmes. Comment pouvez-vous mieux détecter les anciens combattants qui sont à risque?

Le président: Vous devrez fournir une réponse brève, s'il vous plaît.

M. Doug Eyolfson: Est-ce que j'ai posé une question vraiment difficile?

Mme Nora Spinks: Il y a des recherches qui sont effectuées à l'heure actuelle pour déterminer les indicateurs de succès. Quand ces indicateurs sont absents, il y a un risque accru de ne pas réussir à avoir une transition fructueuse et à s'épanouir. Vous posez votre question probablement trois à cinq ans trop tôt. Ces recherches sont en cours. Nous vous reviendrons avec une réponse.

M. Doug Eyolfson: Très bien. Merci.

Le président: Merci.

Je vais simplement souligner que si vous avez des réponses à nous fournir après que vous nous quittez, veuillez les envoyer par courriel à notre greffier. Il les communiquera à tout le Comité.

Madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Très rapidement, nous devons faire des recommandations en tant que Comité, et nous voulons qu'elles soient importantes. Nous entendons parler des problèmes concernant la confiance. Je sais que l'un d'eux est de ne jamais voir de vrais progrès. On ne peut pas tout changer du jour au lendemain, mais des mesures doivent être prises pour changer la culture.

Vous avez parlé d'une collaboration entre le MDN et ACC. Serait-il utile pour nous, en tant que Comité, de recommander qu'une étude de cas soit réalisée d'un scénario où il y a des gestionnaires de cas conjoints dans telle et telle circonstance, et d'essayer de mettre en place un cadre — de toute évidence, on ne va pas le mettre en oeuvre immédiatement — pour voir si l'on pourrait changer les choses de façon substantielle?

Col Russell Mann: Je ne pense pas que c'est une mauvaise idée. Nous voulons certainement tenir compte des résultats de cette étude de cas et avoir une vision à long terme.

Mme Cathay Wagantall: Exact.

Col Russell Mann: Quelles sont les répercussions sur nos politiques et nos programmes? À mon avis, ce n'est pas une mauvaise idée.

Mme Cathay Wagantall: Vous devez commencer quelque part. J'ai l'impression que nous ne savons pas par où commencer.

Col Russell Mann: Les grands changements passent par de petits progrès, et une étude de cas permet de recueillir des données qui pourraient donner lieu à un projet pilote, ce qui permettrait de colliger plus de données et donnerait lieu à la mise en oeuvre.

C'est tout simplement frustrant pour moi car je reconnais l'échéancier. Je fais les calculs dans ma tête en pensant que c'est très long, mais pour le gouvernement, c'est très rapide, alors essayons de réaliser une étude de cas et voyons ce qui va arriver.

Mme Cathay Wagantall: C'est donc une étude de cas, puis un projet pilote.

J'ai demandé à un membre de mon personnel d'aller sur l'outil Mon dossier ACC — il n'arrive pas à créer de compte —, et il voulait s'arracher les cheveux. C'est un jeune homme brillant qui parle huit langues, et il a dit que c'était impossible. Serait-il sage de notre part de mener également une étude de cas où une personne qui a dû franchir les étapes de ce processus pourrait travailler avec nous afin que nous puissions avoir un aperçu de ce qu'elle vit? Je ne le sais pas.

Col Russell Mann: J'ai travaillé dans le passé à l'élaboration de logiciels, pas pour Anciens Combattants mais pour d'autres services. L'une des choses que j'ai apprises de l'industrie, c'est qu'on n'élabore pas des logiciels en vase clos. Vous le faites avec les utilisateurs qui influent sur les décisions. Vous avez des gens ingénieux qui construisent de beaux produits technologiques, mais si on ne peut pas les utiliser, ils ne sont pas utiles. Vous avez besoin d'utilisateurs pour aider à influencer la décision.

● (1720)

Le président: Monsieur Clarke, il vous reste environ 34 secondes.

M. Alupa Clarke: Madame Lowther, lorsque vous dites que les propositions de politique dépassent vos compétences, ce n'est pas vrai. Les propositions de politique appartiennent à tous les Canadiens, alors si vous en avez, il y a un courriel et un greffier ici.

[Français]

Colonel Mann, je devrai malheureusement procéder très rapidement.

Même si la culture du deni au ministère des Anciens combattants est un mythe, le lien de confiance semble être brisé.

Pensez-vous que les membres de notre comité sont influencés parce qu'ils rencontrent des gens qui vivent des cas complexes, des gens qui sont en état de panique et en état de crise? Pensez-vous qu'une vaste majorité d'anciens combattants croient en ce mythe?

Col Russell Mann: C'est une excellente question.

C'est comme le mythe selon lequel toutes les familles de militaires et d'anciens combattants sont fortes ou résilientes. Cela met les familles en colère. En effet, un jour, ma femme peut être très forte, confiante et capable d'affronter différentes situations, mais elle ne sera pas en mesure de le faire le lendemain.

[Traduction]

Elle est aux prises avec un tas de problèmes et ne sait pas quoi faire parce qu'un trop grand nombre de répercussions, tant sur le plan de la société que du mode de vie, se sont accumulées. Ce que nous avons fait, c'est de créer un environnement où les familles n'ont jamais l'impression qu'elles se font entendre car elles doivent toujours adhérer au mythe selon lequel elles doivent être fortes et où les anciens combattants ne se font jamais entendre parce qu'ils adhèrent au mythe selon lequel Anciens Combattants s'en fiche et pensent qu'ils sont sans visage.

Comme Mme Spinks l'a dit, le ministère doit être beaucoup plus proche des gens. Le ministère a besoin d'un visage. Le ministère doit devenir plus personnel. Lorsque nous disons que nous traitons les anciens combattants avec soin, compassion et respect; la compassion et le respect sont ce que les anciens combattants doivent ressentir. Lorsqu'ils ressentent cela, la confiance est rétablie. Je pense qu'ils le ressentent avec les gestionnaires de cas. Les politiques et les programmes ne relèvent pas du gestionnaire de cas.

Je vais m'arrêter ici.

Le président: Merci.

Madame Lockhart.

Mme Alaina Lockhart: J'aime toujours poser cette question car parfois, lorsque nous examinons les changements, nous jetons le bébé avec l'eau du bain, pour ainsi dire. D'après les perspectives de chacun de vous, qu'est-ce qu'il ne faudrait pas faire? Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'on ne devrait pas changer?

Mme Nora Spinks: Je pense qu'il y a beaucoup d'engagement, de passion et de conviction de la part des gens avec qui nous sommes entrés en contact dans le milieu de la recherche, à ACC, au MDN et au sein de la communauté des anciens combattants. Nous ne voulons pas minimiser, diminuer ou affaiblir cette passion, cet enthousiasme, cet engagement en imposant un fardeau excessif à ces personnes ou en mettant trop l'accent sur les politiques, les programmes et les initiatives systémiques.

Je pense que nous devons nous assurer que les relations — le côté personnel du service — ne s'effritent pas, mais plutôt qu'elles soient renforcées et améliorées et qu'elles ne soient pas trop axées sur les politiques et les programmes ou trop bureaucratisées. Nous voulons nous assurer de vraiment trouver des moyens de faciliter et de renforcer ces relations, de souligner les réussites, de dissiper les mythes, et de trouver les foyers de connaissances et d'excellence et de nous appuyer sur eux. Il y a une foule d'histoires de réussite en ce sens.

Mme Alaina Lockhart: Cela rejoint probablement votre argument selon lequel les militaires devraient établir une relation avec Anciens Combattants beaucoup plus tôt dans leur carrière et faire en sorte qu'elle soit positive et qu'elle n'existe pas seulement en raison de ce qui leur arrive à la fin de leur carrière militaire, j'imagine.

Col Russell Mann: Oui, absolument.

Mme Alaina Lockhart: Merci.

Le président: Merci.

Mme Mathysen sera la dernière intervenante, avec une minute.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Je pense que c'est plus une observation qu'une question. Je suis très captivée par ce que vous avez dit, madame Spinks, pour ce qui est de trouver ces foyers d'excellence. Il doit y en avoir.

Je regarde le rapport de l'ombudsman du MDN, monsieur Walbourne. Il a indiqué dans son rapport que les formalités administratives sont accablantes et qu'il y a tellement d'obstacles à surmonter que les anciens combattants deviennent frustrés, et ils ignorent tout simplement ce qu'ils doivent faire parce qu'ils souffrent de stress et de dépression, ce qui entraîne un manque de confiance, j'imagine. En ce qui concerne ces foyers d'excellence, pouvez-vous nous aider à les trouver? Si vous le pouvez, nous vous en serions très reconnaissants.

• (1725)

Mme Nora Spinks: Oui, absolument. Je pense que cela rejoint l'observation qui a été formulée plus tôt au sujet d'une approche axée sur les anciens combattants plutôt que sur le système. Plutôt que l'ancien combattant essaie de s'y retrouver dans les formalités administratives, la bureaucratie devrait répondre aux besoins de l'ancien combattant afin qu'il n'ait pas à essayer de trouver les services de soutien, mais que les services viennent à lui.

Cela semble être un changement mineur, mais c'est énorme. Tout commence par le respect, la confiance, la reconnaissance, la personnalisation et l'adaptation aux besoins des gens plutôt que d'essayer de trouver une place dans le système qui n'existe pas forcément pour ces individus complexes.

Col Russell Mann: Un exemple précis est survenu cette semaine. L'ombudsman a publié ce processus de transition pour les forces régulières et les réservistes, et c'est merveilleux. Cela a dû prendre des mois à préparer.

Cependant, si un ancien combattant ou la famille d'un ancien combattant examine ce processus et ne se sent pas concerné, vous créez des attentes qui ne peuvent pas être atteintes. Malgré vos bons soins, votre compassion, votre respect et votre intention, les anciens combattants ont l'impression qu'ils doivent appartenir à l'une de ces catégories, qu'ils doivent entrer dans le moule.

Je peux vous dire que tous ceux que je connais qui ont fait la transition n'ont pas suivi ce processus de la façon dont il a été élaboré, alors le message devient... l'expression serait « incohérence cognitive ». Si je souffre de problèmes de santé mentale et que je ne suis pas le processus comme je suis censé le faire, je suis dans le pétrin. Ce pourrait être un élément déclencheur pour moi. Je pourrais tout laisser tomber.

Il faut de bonnes intentions, du bon travail et des efforts importants en coulisse, mais ce n'est pas ce que vous voulez présenter aux familles. Un processus axé sur les familles et les anciens combattants est la solution, et non pas un processus rigide standardisé.

Le président: Merci. Voilà qui met fin à notre réunion d'aujourd'hui.

Ce que je peux faire, c'est d'allouer à chaque groupe une minute pour faire un bref résumé ou une déclaration au Comité.

Nous allons commencer avec les Veterans Emergency Transition Services et Mme Lowther, la cofondatrice.

Mme Debbie Lowther: Encore une fois, j'aimerais vous remercier de m'avoir invitée aujourd'hui.

J'aimerais insister encore une fois sur la collaboration. Je l'ai probablement déjà dit aujourd'hui, mais l'une de nos expressions est « la collaboration, pas la duplication ». Je pense qu'il est vraiment important que les organisations et les groupes travaillent avec l'ancien combattant sur le fondement même de ce que nous essayons d'accomplir. Si nous pouvons collaborer, alors nous réussirons.

Le président: Merci.

De l'Institut Vanier de la famille, nous entendrons Mme Spinks.

Mme Nora Spinks: Merci infiniment de m'avoir donné l'occasion de vous faire part de nos expériences avec vous.

Pour nous, je pense que l'important, ce sera que l'ensemble des programmes, des services et des soutiens à l'échelle communautaire soient à l'écoute des gens, interviennent, adoptent une approche proactive et interagissent avec les gens dans le cadre de partenariats et de collaborations. Debbie ne pourrait pas faire ce qu'elle fait sans l'Armée du Salut et sans les anciens combattants. Nous ne pourrions pas faire ce que nous faisons sans l'ICRSMV et sans les organismes communautaires. Vous ne pourriez pas faire ce que vous faites sans tous les autres intervenants.

Veiller à ce que les programmes et les services soient proactifs, interagissent avec les gens et interviennent nous permettra à tous, je pense, d'atteindre nos objectifs respectifs et de répondre aux besoins des familles et des hommes et des femmes militaires au pays qui méritent et qui ont le droit d'obtenir les services et les soutiens dont nous avons tous parlé.

Le président: C'est formidable.

Au nom du Comité, j'aimerais remercier les deux organisations de tout ce qu'elles font pour les hommes et les femmes qui ont servi notre pays. De plus, j'aimerais mentionner à nouveau que si vous avez d'autres renseignements qui vous viennent à l'esprit — lorsque vous retournerez à la maison ce soir ou au cours des prochaines semaines —, veuillez nous les communiquer. Nous allons conclure l'étude sur la prestation des services cet automne.

Sur ce, je suis prêt à accepter une motion d'ajournement de M. Bittle. Tous ceux qui sont en faveur?

Des voix: D'accord.

Le président: Merci. 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>