



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA • NUMÉRO 025 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le mardi 18 octobre 2016**

**Président**

**M. Neil Ellis**



## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 18 octobre 2016

• (1555)

[Traduction]

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

Je vous remercie, tout le monde, et je m'excuse auprès de nos témoins. Comme vous le savez bien, nous avons tous été contraints de rester en Chambre pour 20 minutes supplémentaires.

Nous allons commencer la réunion. La procédure, au cas où vous n'auriez jamais comparu devant ce comité au cours des précédentes législatures, veut que nous commencions avec 10 minutes pour chaque groupe et qu'ensuite nous passions aux questions.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le 25 février, le Comité reprend son étude sur la prestation de services.

Aujourd'hui, nos témoins sont les suivants : de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations unies, nous avons M. Mac Culloch, président national. Bienvenue. Du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, nous avons le président national, M. Gannon. Je vous remercie d'être venu. Du Centre de la famille de Valcartier, nous avons Mme Michaud, directrice générale.

Bienvenue à tous.

Nous pouvons commencer avec 10 minutes pour M. Gannon du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants.

Il n'est pas nécessaire d'utiliser la totalité de vos 10 minutes. Et si vous commencez à empiéter le temps accordé, je vous ferai un signe de la main. Je vous remercie.

**M. Carl Gannon (président national, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants):** Monsieur le président, vice-présidents, mesdames et messieurs du Comité, monsieur le secrétaire parlementaire, je vous remercie de votre temps et de l'indulgence de me permettre de m'adresser directement au Comité.

Je m'appelle Carl Gannon Jr. Je suis le président national du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, et je représente la vaste majorité des milliers d'employés d'Anciens Combattants Canada, ainsi que les employés du Centre Deer Lodge à Winnipeg, au Manitoba.

Mon poste et mes affiliations au sein de la collectivité des anciens combattants me confèrent l'occasion unique d'offrir une perspective globale concernant les lacunes au sein du ministère et de leur impact, à la fois sur les employés et les vétérans. J'ai parcouru le pays plusieurs fois, rencontrant directement les employés et les anciens combattants blessés et leurs familles afin de me rendre compte de l'ampleur de leur détresse.

J'ai visité presque tous les bureaux d'ACC à travers le pays, et même s'ils éprouvent chacun leurs propres problèmes, si on compare

et oppose les problèmes des employés à ceux qui paralysent nos anciens combattants, des tendances constantes émergent.

En toute équité, ces tendances n'ont pas commencé avec l'élection de notre actuel gouvernement libéral. Elles ont commencé lorsque notre ministère, qui manquait déjà d'effectifs et de fonds pour desservir les héros canadiens, a été forcé de supprimer 1 000 emplois, et la majorité de ceux-ci touchaient le domaine de la prestation de services.

Afin de réaliser cette tâche impossible, le ministère a entrepris un exercice désigné comme une « transformation ». Cette transformation a été la refonte d'ACC après la forte réduction des effectifs. Plus de 25 % à 30 % des postes de première ligne ont été coupés par le gouvernement précédent, de sorte que la transformation a forcé la centralisation des fonctions régionales et a tenté d'atténuer les facteurs aggravants liés aux postes supprimés tout en essayant de maintenir un niveau élevé de qualité de services.

Comme vous pouvez l'imaginer, il s'agissait quelque peu d'un faux raisonnement. On n'y arriverait jamais, et les conséquences négatives ont commencé à surgir presque immédiatement. Le moral au sein du ministère a atteint un plancher historique, alors que les employés essayaient tant bien que mal d'échapper aux réalités de leur emploi. Ils ont pris des congés de maladie prolongés, parfois non payés, et certains ont tout simplement quitté leur poste. La majorité de ceux-ci n'avaient absolument aucune perspective d'emploi. La tension était palpable dans nos bureaux, et l'intimidation et les plaintes de harcèlement ont fortement augmenté.

Bien que mon équipe et moi avons travaillé très étroitement avec la direction et les RH au ministère pour essayer de limiter certains des problèmes sous-jacents, les niveaux d'effectifs sont toujours loin de ceux qui sont requis dans l'ensemble du ministère, ce qui signifie que le personnel fonctionne encore dans un environnement hyperstressant, orienté sur les attentes qui sont en grande partie ingérables.

Cela m'amène à mon premier contentieux avec la situation actuelle, qui concerne plus précisément notre ministre actuel, l'honorable Kent Hehr.

Pendant des mois, j'ai entendu parler de tous les employés qui ont été embauchés par le ministère et par notre gouvernement actuel. Je le sais parce que le ministre l'a dit lui-même, probablement environ 100 fois. Je l'ai vu à la télévision. Je l'ai lu dans les quotidiens. Cette nouvelle est omniprésente.

Cependant, il y a un problème majeur avec cet exposé des faits. Des 275 employés recrutés au cours des 18 derniers mois, seulement 19 embauches sont connexes au budget de 2016. La réalité veut que 256 d'entre elles sont le résultat du budget de 2015. Depuis l'approbation du Conseil du Trésor jusqu'aux activités de dotation elles-mêmes, rien de tout cela n'a en fait à voir avec le gouvernement actuel.

En réalité, on pouvait facilement me trouver, avant et après l'élection, en train de parler à de nombreux médias du généreux cadeau de centaines d'emplois fait par le gouvernement conservateur et de mon questionnement à savoir si la promesse libérale de 400 nouveaux emplois signifiait effectivement 400 nouveaux employés, ou si cela signifiait que nous allions piger dans les mesures de dotation du gouvernement conservateur précédent.

Il semble qu'on nous l'ait maintenant confirmé. Si c'est le cas, alors tout ce que je demande c'est que notre ministre nous révèle la vérité, qu'il la révèle aux Canadiens.

Là où le bât blesse le plus, et je suis certain que nous en sommes tous conscients, c'est le ratio de gestion des cas de 25:1. Malheureusement, c'est là un autre domaine où je n'ai pas forcément l'impression que notre ministre a été franc avec les Canadiens et les anciens combattants. Nous comprenons que nous tentons définitivement de passer à un ratio de 25:1. Le SEAC soutient également que nous devons atteindre ce ratio. Nous pensons que c'est réaliste et que nous devrions tenter de l'atteindre.

C'est évident parce que ce chiffre a été avancé bien avant notre gouvernement actuel. C'est moi qui en ai publiquement fait la demande à Mme Erin O'Toole. Nous sommes tout à fait d'accord que nous devrions atteindre ce ratio, mais la réalité veut que nous soyons très loin, à plusieurs endroits, d'y parvenir. En fait, en ce moment, plusieurs bureaux à travers le pays doivent encore atteindre un ratio de 45:1. Malheureusement, une fois de plus, notre ministre n'y fait pas référence dans les discours creux auxquels il nous a habitués.

Nous comprenons bien sûr qu'il faut un certain temps pour instaurer des mesures. Nous le comprenons bien. Je ne dis pas que nous devrions être à 25:1 maintenant. C'est tout le contraire. Ce que je veux dire, c'est que je pense qu'il est très dangereux et irresponsable pour quiconque de tergiverser sur une situation de laquelle nous sommes très loin.

Actuellement, nous éprouvons des problèmes extrêmes de dotation à travers le pays, notamment à certains endroits. Si vous prenez la province de l'Alberta dans son ensemble, nous ne pouvons attirer qui que ce soit. Qu'il s'agisse d'un gestionnaire de cas ou d'un agent de service aux vétérans, nous ne pouvons pas attirer d'employés en Alberta, et c'est comme ça depuis 18 mois. Le Nouveau-Brunswick vit une situation semblable. À plusieurs endroits à travers le pays, rien n'a changé. La réalité se maintient, mais ils entendent constamment que nous avons atteint 25:1.

Là où cela devient très dangereux, c'est lorsque nos héros canadiens et nos anciens combattants entendent la même chose. Ils s'attendent également que certaines modifications soient déjà instaurées, parce que c'est ce qu'ils entendent, et ils ne comprennent pas pourquoi on ne les traite pas différemment. Ils ne comprennent pas pourquoi ils n'obtiennent toujours pas nécessairement le temps dont ils devraient bénéficier avec leurs gestionnaires de cas ou leurs agents de service d'anciens combattants en vertu d'un ratio de 25:1. C'est dommage que ce soit toujours ce qui se produit à l'heure actuelle.

Je le répète, nous ne disons pas qu'il devrait déjà avoir atteint 25:1. Nous disons simplement que nous devons mieux informer les Canadiens et les anciens combattants au sujet de l'état des choses et sur l'échéancier à la suite duquel nous obtiendrons ce ratio de 25:1.

La dernière question systémique au sein du ministère que j'aimerais rapidement aborder est la question de la Croix bleue.

Je ne sais pas qui autour de la table connaît la Croix bleue et la relation entre la Croix bleue et les anciens combattants. Cette entreprise a toujours joué un rôle au ministère des Anciens

Combattants. Par le passé, elle payait nos réclamations. Lorsqu'un ancien combattant présentait un plan de traitement ou une demande de traitement, la demande était reçue par un fonctionnaire. Celui-ci faisait ce qu'il y avait à faire pour s'assurer de l'approbation de la demande. Une fois la demande approuvée, elle était alors envoyée à la Croix bleue aux fins de paiement.

Ce n'est plus le cas. Maintenant, la Croix bleue est plutôt le facteur décisif. En fait, ils approuvent et remboursent les mêmes types de réclamations. Quand les choses se faisaient à l'interne, la norme de notre unité des appels était fondamentalement qu'environ 20 % des appels interjetés étaient renversés. En cas d'appel, par le passé, environ 20 % allaient être renversés parce que quelqu'un avait commis une erreur quelque part dans ce système.

À présent, avec la Croix bleue, le pourcentage s'établit à environ 45 %. En fait, c'est dire que 4,5 fois sur 10, un vétéran se voit refuser quelque chose qu'on ne devrait pas lui refuser. Il s'agit, pour moi, d'un problème extrême.

• (1600)

On doit le corriger et le rectifier le plus rapidement possible, parce que certains des traitements et des services qui sont présentement refusés pourraient être de l'oxygène ou encore des transfusions. Nous parlons de situations très réelles qui ont un effet majeur sur la vie d'une personne, donc je pense que le moment est venu de redresser le navire pour les anciens combattants canadiens et le personnel qui les sert.

Je tiens encore à préciser que, même si je ne suis qu'un président de syndicat et que je ne peux que faire la lumière sur ces questions et sur d'autres, vous constituez l'ordre décisionnel le plus élevé. Vous pouvez avoir un impact. Je vous demande donc de bien y penser et de vous demander si quelqu'un qui a servi notre pays honorablement et qui a combattu devrait revenir à la maison et lutter contre son pays pour des avantages auxquels il a droit. Leur vie dépend donc essentiellement de vous, alors maintenant c'est à vous de décider ce que vous allez faire.

Je vous remercie encore de votre indulgence.

**Le président:** Je vous remercie.

Ensuite nous avons Mme Michaud, du Centre de la famille Valcartier.

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud (directrice générale, Centre de la famille Valcartier):** Bon après-midi et merci beaucoup de m'avoir conviée à cette rencontre. C'est une première pour moi. Alors, soyez indulgents si je vais à l'encontre du protocole, par moments.

Je m'appelle Marie-Claude Michaud et je suis la directrice générale du Centre de la famille Valcartier. J'oeuvre auprès des familles militaires depuis 22 ans.

Le but de ma présentation est lié au mémoire que les centres de ressources pour les familles militaires du Canada ont remis au ministre de la Défense nationale, en juin dernier. Dans ce document, on demandait que les familles militaires soient intégrées dans la politique de la défense puisqu'elles sont une composante opérationnelles de la mission des Forces armées canadiennes.

Cependant, dans le mémoire, on intégrait aussi la recommandation suivante.

•(1605)

[Traduction]

Voulez-vous que j'attende un peu le temps que vous mettiez votre casque d'écoute?

[Français]

C'est bien.

La deuxième recommandation du mémoire que nous avons déposé portait sur les anciens combattants et leurs familles. Nous demandions que les centres de ressources soient à la disposition de l'ensemble des anciens combattants et de leurs familles.

Pourquoi avoir fait cette demande? En 2014, un partenariat a été conclu entre Anciens Combattants Canada et la Défense nationale pour permettre la mise sur pied d'un projet pilote s'adressant aux militaires libérés pour raisons médicales et à leurs familles. Cela leur permettait d'avoir accès à sept centres de ressources du Canada. Par conséquent, sept centres offrent maintenant des services à ces militaires libérés pour raisons médicales et à leurs familles.

Présentement, nous sommes un peu victimes du succès de l'opération. On savait, dès le départ, que réserver l'accès à ces centres à une catégorie particulière d'anciens combattants pouvait avoir certaines conséquences, que nous subissons en ce moment.

Au Canada, on a créé deux catégories d'anciens combattants. Tout d'abord, il y a ceux qui sont libérés pour raisons médicales et qui ont accès aux services des centres de ressources. Malheureusement, il n'y en a que sept pour tout le Canada. Ensuite, il y a les anciens combattants qui sont libérés pour toute autre raison, ou qui ont été libérés avant 2014. Ceux-là n'ont pas accès aux services des centres.

Je vais me permettre de vous parler un peu de l'expérience du centre de ressources de Valcartier, qui est un des sept centres pilotes du Canada. On y accueille, entre autres, les anciens militaires et les anciens combattants depuis maintenant 18 ans. En effet, nous avons une entente avec le gouvernement du Québec relativement à notre service d'aide à l'emploi. À l'époque, le gouvernement du Québec était à la recherche d'une organisation qui pouvait offrir un service d'aide à l'emploi pour les réservistes et les anciens militaires. C'est pourquoi on a développé une expertise sur le plan de l'accompagnement des militaires lors de leur transition à la vie civile.

Nous étions donc prêts à accueillir cette clientèle lorsqu'on nous a inclus dans le projet pilote pour les militaires libérés pour raisons médicales. Toutefois, les demandes n'ont fait qu'exploser à partir du moment où nous avons tenu notre conférence de presse. Les gens se sont tournés vers nous, non seulement ceux qui avaient été libérés pour des raisons médicales, mais également l'ensemble des anciens combattants.

Au cours d'une seule année, 715 personnes — dont 293 anciens combattants — ayant droit à nos services se sont présentés chez nous à Valcartier. Nous avons dû également répondre à plus de 127 demandes de services de clients qui n'étaient pas admissibles. Vous comprendrez que, lorsque les gens se présentent à la porte de nos organisations, nous ne pouvons pas faire des recherches pour voir s'ils ont été libérés pour des raisons médicales ou non. Si les gens ont besoin d'aide, nous allons les accompagner. Ces gens vivent le deuil d'une carrière, d'une identité et ils vivent une baisse de l'estime qu'ils ont d'eux-mêmes. L'emploi est un facteur majeur pour ces personnes qui quittent une carrière pour laquelle ils avaient investi, comme vous le savez, l'ensemble de leur vie.

Parmi les services primordiaux offerts, mentionnons offrir des services d'information et d'orientation, aiguiller les gens vers des ressources, et fournir de l'éducation et une relation d'aide. Nous

avons déjà prévu qu'il s'agirait des trois services les plus demandés et c'est exactement ce qui se passe.

Parlons de la clientèle que nous avons reçue à notre service d'aide à l'emploi. Notons que 65 % de ces gens ont entre 26 ans et 46 ans. Ce sont les gens que les centres de ressources accompagnaient au cours des diverses missions des 25 dernières années. Ils sont jeunes. Au cours des deux dernières années, nous avons aidé à réécrire 157 curriculum vitae de militaires pour qu'ils soient utiles dans le marché de l'emploi civil. C'est un des enjeux importants. Comment modifier le fameux formulaire militaire pour réussir sa transition à la vie civile?

En l'espace de deux ans, il y en a eu 150, et ce, uniquement pour le Centre de la famille Valcartier.

Soixante-dix-huit pour cent de ces gens sont sans diplôme ou possèdent un diplôme d'études secondaires. La plupart d'entre eux souffrent de blessures physiques ou psychologiques. Leur santé mentale est précaire. Plusieurs sont maintenant considérés inaptes au travail et veulent rebâtir leur vie, en quelque sorte. Ils ont besoin d'être accompagnés dans leur dignité et individuellement pour traverser cela.

On voit les résultats qu'obtient le centre de ressources de Valcartier. Il s'agit d'une belle initiative qui a porté ses fruits, mais cela a eu pour effet de créer deux classes de vétérans au Canada. Nous considérons que c'est inacceptable, étant donné la contribution que ces gens ont faite à notre pays.

Nous nous sommes permis également de préparer un mémoire financier pour voir de quelle façon les centres de ressources pourraient offrir des services à l'ensemble des vétérans et à leurs familles. Un exemplaire de ce document vous a été transmis.

Les différents mandats qu'on a donnés au ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale sont en lien avec ce que les centres de ressources au Canada pourraient offrir, par exemple réduire des éléments trop complexes, remanier la prestation de services et renforcer les partenariats entre ACC et le MDN. Vous en avez un exemple concret avec ce qui se passe dans les centres de ressources.

Il y a aussi l'aide à la carrière et l'assistance professionnelle offertes aux vétérans. C'est ce que nous faisons à Valcartier, et les résultats sont très positifs.

Fournir de meilleurs services d'éducation, de counseling et de formation aux familles qui procurent soins et soutien aux vétérans ayant des problèmes de santé physique ou mentale liés à leurs états de service, voilà l'expertise des centres de ressources depuis 25 ans. Lorsque les familles militaires sont transférées d'un endroit à un autre, ne serait-ce que pour subir des opérations, elles sont constamment en transition de vie. Elles bénéficient alors de notre expertise sur le terrain. Depuis 25 ans, nous travaillons en partenariat constant avec le civil. Nous avons développé une expertise qui pourrait être grandement utile pour cette catégorie de gens qui sont très importants au Canada.

Finalement, j'aimerais attirer votre attention sur la quatrième recommandation du mémoire qui a été remis au ministre de la Défense nationale, au mois de juin dernier. Elle concerne la création d'une cellule intergouvernementale pour traiter les problèmes des familles militaires partout au Canada. La majorité des enjeux qui touchent les familles militaires et les vétérans relèvent de la compétence des provinces. Lorsque les vétérans sont libérés, ils doivent accéder aux services médicaux provinciaux. Nous croyons qu'il serait bon de créer une telle cellule intergouvernementale.

J'ai rencontré le vice-première ministre du Québec dernièrement, ainsi que le ministre responsable des Affaires intergouvernementales, M. Jean-Marc Fournier. Le Québec envisage de créer un mécanisme pour atténuer les répercussions négatives sur les familles militaires et les vétérans et pour que ces derniers accèdent plus facilement à des services qui relèvent de la compétence provinciale. L'Ontario est en train de mettre sur pied un mécanisme semblable.

Il faut sortir des sentiers battus et se tourner vers des solutions novatrices pour répondre à l'ensemble des besoins de cette communauté, qui représente un million de personnes au Canada.

Je vous remercie de m'avoir accordé ce temps.

• (1610)

[Traduction]

**Le président:** Je vous remercie.

À présent, nous avons M. Mac Culloch, de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations unies.

Monsieur Mac Culloch, je vous remercie de votre présence aujourd'hui.

[Français]

**M. Wayne Mac Culloch (président national, Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations unies):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour.

Je vous remercie de me donner l'occasion de vous parler de ce sujet.

[Traduction]

L'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations unies est évidemment composée d'anciens combattants ayant servi au maintien de la paix dans les forces militaires et policières. Elle a des succursales partout au pays.

En terme de prestation de services, nous avons récemment constaté des améliorations, telles que la réouverture des bureaux d'ACC et une nouvelle attitude pour mieux aider les anciens combattants avec la pléthore de lois, la réglementation législative, la politique ministérielle et les procédures locales. Toutefois, la transition vers des services axés sur les anciens combattants est loin d'être terminée. En effet, au début du printemps, le ministre a établi un groupe consultatif sur l'excellence du service qui, jusqu'à présent, n'a réussi qu'à se définir, et les travaux à venir sur la prestation de services ne demeurent qu'un ensemble d'objectifs flous.

La prestation de services doit être centrée sur l'ancien combattant. En termes simples, cela signifie de fournir aisément, avec rapidité et flexibilité, des services dont les anciens combattants ont besoin. Cette prestation doit couvrir le continuum des communications, du courrier aux médias sociaux, comme l'exigent les anciens combattants et les autres clients.

Une expérience tentée dans le domaine de la communication avec les clients d'ACC, qui a été considérée comme un succès par les

anciens combattants, consistait à augmenter les heures de service deux jours par semaine pour accueillir les anciens combattants et d'autres clients qui avaient un emploi de jour. Malheureusement, l'expérience a pris fin sans entraîner de changements au statu quo national.

Un autre irritant de longue date est le temps requis avant qu'on informe un ancien combattant d'une décision quant à une demande de prestations. Quatre mois peuvent sembler courts pour les bureaucrates, mais cela représente une attente angoissante pour quelqu'un qui cherche de l'aide. Ce délai devrait encore être réduit. Le processus serait plus simple en utilisant des outils modernes de prise de décisions et en accordant d'emblée le bénéfice du doute au demandeur.

La question de la prestation de soins de longue durée pour les anciens combattants de l'ère moderne demeure un sujet d'actualité parmi les membres de l'association. Alors qu'ACC a mobilisé avec succès un certain nombre de provinces sur la question de l'accès prioritaire des anciens combattants d'aujourd'hui pour l'obtention de lits communautaires, il n'y a pas de politique nationale pour fournir le filet protecteur holistique national requis par les anciens combattants du maintien de la paix.

À l'autre bout du continuum de prestation de services, les décisions sur les questions quotidiennes concernant les anciens combattants ne semblent pas suivre une norme prévisible. Par exemple, un de nos membres devait aller chercher ses médicaments tous les mois. Parfois, il les recevait gratuitement en raison d'une blessure liée au service alors que d'autres fois, il devait les payer. Chaque fois, il ne recevait jamais une réponse claire de la part de la Croix bleue MEDAVIE sur le pourquoi de la chose.

Ce qui précède n'est qu'un exemple des frustrations continues auxquelles sont confrontés nos anciens combattants. Il y a aussi les temps d'attente relatifs à une décision, le manque d'explications claires dans la correspondance, des conversations téléphoniques ternes, un labyrinthe de règlements, de politiques et de directives. Il n'y a pas de doute que cette prestation de services doit être améliorée.

La solution à moyen terme devrait porter sur la consolidation de l'orientation selon le principe « un ancien combattant », sur l'utilisation d'un langage accessible et transparent. Toutefois, à court terme, des solutions simples devraient être instaurées sans attendre.

Premièrement, la correspondance devrait inclure le nom et le numéro de téléphone du rédacteur de la lettre de sorte qu'on puisse obtenir rapidement des éclaircissements sur celle-ci.

Deuxièmement, il faudrait veiller à ce que le signataire de la correspondance examine son contenu pour en assurer la clarté et la simplicité du langage.

Troisièmement, dans les conversations téléphoniques, il faudrait fournir en cas d'escalade, les coordonnées du personnel de supervision et de gestion compétent et disponible.

Quatrièmement, il faudrait veiller à ce que la correspondance indique la disponibilité non seulement de l'option d'examen interne, mais également de celle d'un appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en langage clair et simple.

Dernièrement, il faudrait avoir des heures d'ouverture prolongées deux fois par semaine aux bureaux et aux centres d'appels d'ACC partout au pays.

Ce n'est pas sorcier. C'est vraiment simple et facile à accomplir, et cela éliminerait énormément de frustrations quotidiennes auxquelles se mesurent les anciens combattants.

En terminant, je tiens à vous remercier encore une fois de cette occasion d'avoir pu vous parler. Je vous remercie de votre temps et de votre attention.

• (1615)

**Le président:** Merci.

Nous commencerons à poser nos questions.

La première ronde ira à M. Kitchen.

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie d'être venu aujourd'hui; nous vous en sommes très reconnaissants.

Comme vous le savez, nous réalisons cette étude sur la prestation des services. Nous pouvons examiner ce qui a existé, ce que nous pouvons faire, ce que nous ne pouvons pas faire et les recommandations que nous pouvons faire pour qu'il y ait de l'amélioration.

Monsieur Mac Culloch, vous avez parlé brièvement de soins de santé et de la prestation de services à nos anciens combattants. Je suis chiropraticien et j'ai passé de nombreuses années à offrir des services aux anciens combattants. J'avais ma pratique et j'ai appris sur le tas. J'envoyais une facture à la Croix bleue et ils me la retournaient sous prétexte qu'elle n'était pas bien remplie, et j'apprenais ensuite la façon de bien remplir la documentation et je l'envoyais. À part la question de l'attente pour la réception d'un paiement, il n'a jamais été question d'une acceptation de la demande par la Croix bleue. Peut-être que c'était ainsi parce que les dossiers des anciens combattants que je servais étaient peu complexes. Je l'admets.

Plusieurs praticiens de la santé n'ont pas suivi de formation sur la façon de traiter des anciens combattants. Nous allons à l'école, nous apprenons les diagnostics, ainsi que la façon de traiter, de faire des évaluations pronostiques, mais on ne nous donne pas de la documentation et, dans bien des cas, nous n'apprenons pas comment accomplir le véritable travail administratif qui se rattache à la prestation de services. Je note que cette prestation de services a une valeur. Pouvez-vous commenter là-dessus et sur ce que vous observez? Est-ce qu'il y a une valeur? M. Gannon pourra répondre à cette question après Monsieur Mac Culloch, croyez-vous qu'il y a une valeur?

• (1620)

**M. Wayne Mac Culloch:** Je vois que cela a beaucoup de valeur, parce que, comme vous l'avez souligné à juste titre, nous apprenons sur le tas, et c'est la même chose pour les anciens combattants et les praticiens de la santé. Un grand nombre de formulaires sont faciles à comprendre pour un bureaucrate, mais cela peut être assez déroutant pour ceux qui n'ont pas à les remplir qu'une fois de temps en temps. S'il y avait un exemple simple consistant à suivre les numéros et accompagné d'une trousse d'autoapprentissage, je pense que ce serait d'une grande valeur.

**M. Carl Gannon:** Je seconde cela, moi aussi. C'est un peu dommage que nous ayons perdu notre ancien système, parce qu'à présent, les praticiens de la santé devront surtout être extrêmement compétents sur le plan de la compréhension de la législation archaïque d'ACC.

Un employé comprenant la législation et ce à quoi une personne a droit pourra gérer la législation très difficile qui semble parfois illogique. C'est la raison pour laquelle les choses se faisaient beaucoup plus en douceur avant : c'est parce que certains

fonctionnaires parvenaient à dire ce qui manquait. Ils étaient prêts à travailler avec le praticien pour essayer d'obtenir une approbation.

Cela ne fonctionne plus de cette façon. Maintenant, si vous ne disposez pas de ce dont vous avez besoin, votre demande est refusée, point à la ligne. On vous envoie une lettre de refus et vous devez tout recommencer. À présent, beaucoup de fournisseurs ne souhaitent plus traiter avec ACC.

Les anciens combattants ont un revenu fixe. Ils payent ces services et espèrent être remboursés plus tard, ce qui est difficile pour eux.

**M. Robert Kitchen:** Monsieur Gannon, vous sentez-vous à l'aise de commenter la prestation de services et la formation de vos agents chargés de dossiers afin qu'ils puissent obtenir de la formation supplémentaire de façon continue et qu'ils puissent respecter les normes au fur et à mesure que les choses avancent?

**M. Carl Gannon:** Absolument. Il s'agit d'un autre élément de discorde pour nous en ce moment. À un moment donné, nous avons un programme de formation très complet. Malheureusement, au moment des compressions, nous avons eu besoin de chaque gestionnaire de cas sur le terrain.

C'est extrêmement préoccupant parce que nous cherchons à recruter une nouvelle cohorte de gestionnaires de cas. La majorité d'entre eux n'aura pas l'expérience de gestionnaires de cas expérimentés. De toute évidence, ils seront nouveaux dans ce domaine. Cela va leur prendre un peu de temps avant d'être à l'aise sur le terrain et nous avons besoin de réorganiser les systèmes d'ACC de sorte que nous puissions leur offrir tous les outils nécessaires pour qu'ils puissent y arriver. Nous remarquons présentement que les gens ne sont pas en mesure de répondre à ces attentes, et qu'ils partent. Ils démissionnent parce qu'ils ne peuvent faire face à la situation. Cela revient à la formation.

Nous continuerons à aller de l'avant sur ce point. C'est impératif.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Monsieur Michaud, vous avez mentionné deux catégories d'anciens combattants, qui sont, je suppose, ceux qui ont été libérés pour des raisons médicales et ceux qui n'ont pas été libérés pour des raisons médicales. Est-ce qu'il s'agit des deux catégories que vous distinguez ou s'agit-il des deux catégories qui renvoient à l'ancienne et à la Nouvelle Charte des anciens combattants?

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud:** Vous avez raison. Il s'agit des vétérans qui ont été libérés pour des raisons médicales à partir de novembre 2014. Ceux qui ont été libérés pour des raisons médicales avant 2014 n'ont pas accès à nos services. Ce sont vraiment deux catégories.

• (1625)

[Traduction]

**M. Robert Kitchen:** Merci.

**Le président:** M. Fraser est le suivant.

**M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de votre présence ici aujourd'hui. Je suis vraiment reconnaissant des points de vue que vous avez fait valoir. Nous voulons certainement écouter ce que vous dites et nous espérons faire des recommandations réfléchies au ministère.

Monsieur Gannon, je voudrais commencer par vous. L'étude que nous faisons porte sur la prestation de services. Évidemment, je suis d'accord avec l'avis selon lequel les travailleurs de première ligne sont essentiels pour assurer une prestation de services appropriée aux anciens combattants de notre pays. Réduire le ratio de cas à 25:1 est important.

D'après vos commentaires, je comprends que nous sommes sur le bon chemin, mais nous ne sommes pas encore arrivés à destination. Selon votre commentaire, nous ne bougeons pas assez rapidement, mais nous sommes sur la bonne voie. Êtes-vous d'accord avec cette affirmation?

**M. Carl Gannon:** Jusqu'à un certain point, oui. Je dirais même très certainement. Je suppose que la réalité ne correspond pas toujours à ce que nous entendons.

**M. Colin Fraser:** Au sujet de la réouverture des bureaux — ils le seront très bientôt — nous voyons un effort concerté à travers le pays afin qu'ils ouvrent, soit les neuf bureaux qui ont été précédemment fermés et le nouveau bureau à Surrey, en Colombie-Britannique. L'embauche est en cours. On est à la recherche de candidats qui feront un bon travail et qui se concentreront sur les services offerts aux anciens combattants. De plus, ils continueront à embaucher 400 employés de première ligne.

Êtes-vous d'accord que tout ce travail est important, et que nous allons dans la bonne direction avec la réouverture de ces bureaux?

**M. Carl Gannon:** C'est justement ce pour quoi nous nous battons, même avant l'arrivée au pouvoir de votre gouvernement... et nous allons continuer de nous battre. Alors, oui, je suis tout à fait d'accord avec vous.

Je crois toutefois qu'il nous faut faire une distinction claire : nous éprouvons des difficultés avec le processus de recrutement. Nous avons des problèmes avec la dotation du personnel en soi. Je crois qu'il nous faut être très clairs et dire que nous éprouvons des ennuis sur ce plan. Nos bassins sont déjà devenus restreints. Nous éprouvons des difficultés dans certains domaines. Je crois que l'information doit être diffusée et être à la disposition de ceux que nous prévoyons servir et de ceux qui sont en train de desservir.

**M. Colin Fraser:** Je comprends. Je veux dire, il faut du temps pour trouver des personnes que nous jugeons capables de travailler en première ligne. Je crois que vous aviez fait allusion à cela. Toutefois, vous ne voulez pas dire que le travail visant à attirer et à embaucher les meilleurs candidats possible ne se fait pas. Le processus d'embauche est en cours et nous invitons les candidats à envoyer leur candidature.

**M. Carl Gannon:** Je dirais à ce sujet que c'est plus complexe que cela ne paraît. Nous ne cherchons pas nécessairement à pourvoir les mêmes postes qu'auparavant.

Malheureusement, le gouvernement précédent a modifié les critères de formation pour un gestionnaire de cas et pour un agent de service des anciens combattants. Ils ont été élevés, et ce, de façon significative.

Ainsi, nous devons puiser dans un bassin restreint et, évidemment, dans un tel cas quand vient le temps d'embaucher un grand nombre de personnes, cela peut parfois être contre-productif. En ce moment, nous avons des problèmes sur ce plan. Ce n'est que la réalité de la situation.

Ce n'est pas que le travail ne se fait pas, c'est que nous aurons peut-être à revoir ce travail et à comprendre la façon d'attirer des gens, parce que nous ne sommes pas nécessairement en train de le faire.

**M. Colin Fraser:** Merci beaucoup, monsieur Gannon.

Monsieur Mac Culloch, au sujet de ce que vous avez dit, nous avons précédemment entendu des témoignages selon lesquels il serait peut-être bon d'avoir recours à un service de conciergerie. Il s'agirait essentiellement d'un point de contact pour les vétérans traitant avec ACC, d'une personne qu'il pourrait joindre directement ou avec laquelle il pourrait maintenir un contact constant. Seriez-vous d'accord avec cette approche?

**M. Wayne Mac Culloch:** Absolument.

Pour pousser la note un peu plus, peut-être pourrions-nous nous doter d'une politique de type « aucun mauvais guichet ». Si une personne nous téléphone, mais qu'elle ne s'adresse pas à la bonne personne au sein d'ACC, vous la redirigez vers la bonne personne au lieu de lui dire simplement : « désolé, vous avez communiqué avec le mauvais bureau ». Je sais que cette façon de faire a été utilisée dans d'autres ministères et a très bien fonctionné.

● (1630)

**M. Colin Fraser:** D'accord. Je crois que ce serait là le but d'avoir un service de conciergerie. Nous sommes là pour les aider à résoudre leur problème. Il se s'agit pas de dire : « Ce n'est pas mon problème ». C'est votre problème si vous êtes le concierge. Vous devez prendre la responsabilité de ce problème et trouver une solution. Alors, je trouve cela bien.

Au sujet de l'expérience dont vous avez parlé au cours de laquelle ils ont essayé d'établir des heures ouvrables plus flexibles pour veiller à ce que les anciens combattants puissent bénéficier des services, vous aimeriez que cette mesure soit mise en place. Pouvez-vous nous expliquer l'expérience tentée, nous dire quelles étaient les heures ouvrables et comment cela fonctionnait?

**M. Wayne Mac Culloch:** L'expérience a eu lieu sur la côte Est. On pouvait alors joindre le bureau d'ACC deux soirs par semaine, jusqu'à 20 heures. Par exemple, si les anciens combattants avaient réussi à se trouver du travail après leur libération, mais qu'ils avaient tout de même besoin d'accéder aux services d'ACC, cela devenait quelque peu inutile, car les services étaient seulement offerts entre 8 h 30 et 16 h 30.

**M. Colin Fraser:** D'accord. Jusqu'à quelle heure le bureau était-il ouvert? Le savez-vous?

**M. Wayne Mac Culloch:** Le bureau était ouvert jusqu'à 20 heures.

**M. Colin Fraser:** C'était à 20 heures et d'après ce qu'on m'a dit, l'essai s'est bien passé.

**M. Wayne Mac Culloch:** Mes membres trouvaient cela fantastique et nous aurions aimé que ce soit ainsi à travers le pays, même si nous savions que c'était impossible... Je veux dire, pour ces gens, la semaine de travail dure 37,5 heures, alors ils finissaient par avoir, en réalité, une semaine de travail comprimée.

**M. Colin Fraser:** Est-ce que le bureau n'offrait que le service téléphonique?

**M. Wayne Mac Culloch:** Oui.

**M. Colin Fraser:** D'accord. Merci, monsieur le président.

**Le président:** J'ai besoin d'éclaircissements. Est-ce que l'expérience était à l'échelle du pays ou seulement sur la côte Est?

**M. Wayne Mac Culloch:** Sur la côte Est seulement.

**Le président:** D'accord, seulement...

**M. Wayne Mac Culloch:** Elle avait lieu à Halifax.

**Le président:** D'accord. Merci.

Mme Mathysen est la suivante.

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci, monsieur le président et merci à vous tous d'être ici. Nous vous sommes reconnaissants de votre expertise et de votre contribution aux services offerts aux anciens combattants.

J'aimerais poser une question à tous, mais je commencerai avec M. Gannon.

Vous avez parlé d'un changement en ce qui a trait à ACC et qu'à un moment donné, les prestations et les pensions étaient déterminées à l'interne pour être ensuite traitées par la Croix bleue. Et maintenant le taux de refus est en forte hausse. Je me demandais si vous pouviez nous expliquer les raisons de ce changement. Qu'est-ce qui l'a motivé? Pourquoi y a-t-il eu un changement?

**M. Carl Gannon:** Les compressions ont motivé ce changement. Pour un petit ministère, des compressions massives affectent principalement les premières lignes. Malheureusement, vous devez changer votre façon de fonctionner. Nous ne pouvions plus continuer comme avant.

Je suppose qu'on les a instaurées pour améliorer l'efficacité et économiser de l'argent, mais ce que nous avons essentiellement fait, c'est de donner une partie de l'argent à la Croix bleue en leur transférant le travail. Ainsi, nous n'économisons pas vraiment d'argent. Nous avons simplement créé un système plus difficile à naviguer pour les anciens combattants et les employés, parce que nous, en tant qu'employés, avons été retirés du processus.

**Mme Irene Mathysen:** C'était comme échanger quatre trente sous pour une piastre.

**M. Carl Gannon:** Oui.

**Mme Irene Mathysen:** Ai-je raison de dire que deux bureaux qui ont été autrefois fermés ont rouvert? Cela me paraît comme étant un processus très, très long. Quels sont les problèmes qui ralentissent la réouverture? Devons-nous l'accélérer? Cela est la première partie de ma question.

Ensuite, nous avons entendu beaucoup de choses sur les 400 nouveaux employés, mais vous avez décrit un scénario selon lequel les employés vivaient un épuisement professionnel, devenaient terriblement déprimés pour finalement s'en aller. Est-ce que cela signifie que 400 employés ne suffiront pas, qu'il y a déjà une lacune que les 400 nouveaux employés ne pourront pas combler?

**M. Carl Gannon:** Je commencerai tout d'abord par la deuxième question.

Lorsque les employés de première ligne subissent des compressions de l'ordre de 900 emplois, 400 emplois ne sont pas suffisants. Je l'affirme sans détour. Nous éprouvions des difficultés avec 900 employés. Avant de subir des compressions, nous éprouvions, en quelque sorte, des difficultés. Nous devons être très réactifs puisque nous manquions déjà de personnel à cette époque. Alors, quand les compressions ont eu lieu, nous ne pouvions littéralement plus remplir notre mandat. Le fait de nous redonner 400 employés ne sera pas nécessairement suffisant.

Pour répondre à la première question, il y a eu plusieurs occasions de rouvrir les bureaux. Je félicite le gouvernement, et je félicite surtout le ministère, pour le travail accompli afin de rouvrir ces bureaux. La vérité, c'est que nous ne sommes plus propriétaires de ces lieux depuis longtemps, nous avons donc dû passer par une sorte de processus d'acquisition à certains endroits.

Le problème que j'éprouve avec les bureaux, c'est qu'ils étaient censés se concentrer sur les anciens combattants. Ce que j'observe

maintenant, et ce qui me semble troublant, c'est que le tout est extrêmement politisé. Nous savions que cela allait être politisé de toute façon, mais il me semble que ce l'est trop et le but ne semble pas nécessairement pouvoir être atteint en ce moment. C'est ce que je crois.

• (1635)

**Mme Irene Mathysen:** D'accord. Je comprends ce que vous dites, et merci.

Monsieur Mac Culloch, vous avez parlé de soins de longue durée. C'est une question qui est très importante à mes yeux. Il y a des hôpitaux d'anciens combattants dans ma circonscription qui fournissent des soins exemplaires. Ils ont compris la culture des anciens combattants et savent répondre à leurs besoins.

Ce que j'entends maintenant, et ce qui me dérange énormément, c'est qu'il y aura un examen au printemps prochain. Nous nous battons toujours contre la fermeture de lits, parce qu'il s'agit d'une mesure définitive. La réalité, c'est qu'ils ne permettent pas aux anciens combattants de l'ère moderne, des soldats du maintien de la paix, d'utiliser ces lits. Ils sont vides. Je crains que ces lits ne soient supprimés de façon permanente à la suite de cet examen et que les anciens combattants ne perdent un important service. Avez-vous entendu parler de quoi que ce soit?

**M. Wayne Mac Culloch:** Malheureusement, cette question est beaucoup plus complexe.

Il y a deux sortes de lits : les lits communautaires et les lits retenus par contrat. On utilise le terme « lits retenus par contrat » pour désigner les lits traditionnels desquels vous parlez. Ils sont essentiellement un ensemble de lits qui sont offerts aux anciens combattants s'ils remplissent certaines conditions. Malheureusement, la plupart des anciens combattants de l'ère moderne n'y répondent pas, et même si ces lits étaient supprimés, il y a aussi eu un changement de culture. De nos jours, la plupart des anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée préféreraient ne pas avoir à rester dans un grand centre où ces lits retenus par contrat sont situés. Ils préféreraient rester plus près de leur collectivité, là où se trouvent les lits communautaires.

Je sais qu'ACC mobilise activement les provinces pour essayer de prioriser l'accès aux lits communautaires par les anciens combattants. Ils ont eu plus de succès à certains endroits qu'ailleurs. Peu importe le type de lit, celui-ci doit être disponible localement, au moment où l'ancien combattant en a besoin et il doit pouvoir y accéder rapidement. Cela demeure une inquiétude pour la collectivité des anciens combattants.

**Le président:** Merci

M. Rioux est le suivant.

[Français]

**M. Jean Rioux (Saint-Jean, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous et de nous fournir toutes ces informations en vue d'améliorer les services offerts aux vétérans.

Comme je l'ai mentionné plus tôt à Mme Michaud, je suis nouveau à ce comité et j'aimerais comprendre un peu mieux l'aspect bureaucratique. Je vais vous dire ce que j'en comprends et vous me corrigerez si je fais erreur.

On va rouvrir des centres. Or je me rends compte que ce sera davantage dans des provinces autres que le Québec. Si je comprends bien, on a au Québec un système un peu différent que vous assumez par l'entremise des Centres de ressources pour les familles des militaires. J'ai cru comprendre aussi qu'il y en avait trois au Québec, soit à Valcartier, à Saint-Jean-sur-Richelieu et à Montréal. Enfin, on dit souvent faire affaire directement avec le ministère des Anciens Combattants. Cela se fait moins au Québec qu'ailleurs, du fait qu'on passe par les ressources.

Si certains points n'étaient pas clairs, pourriez-vous les éclaircir?

**Mme Marie-Claude Michaud:** Il y a une distinction à faire entre les centres de ressources pour les familles des militaires — qui sont au nombre de 31 au Canada — et tous les bureaux d'Anciens Combattants Canada. Les centres de ressources ont été créés pour assurer des services aux familles des militaires, mais la clientèle s'est élargie avec les années en raison des missions opérationnelles. Ainsi, nous couvrons également les parents de militaires, les vétérans libérés pour raisons médicales ainsi que leur famille.

Je redis le mot « famille » parce qu'auparavant, les services d'Anciens Combattants Canada n'incluaient pas vraiment de services de proximité pour les familles. Or aujourd'hui, les vétérans sont jeunes et ont souvent de jeunes enfants. La situation des vétérans, il y a 20 ans, était fort différente.

Comme je le disais, il y a une distinction à faire entre les centres de ressources pour les familles des militaires et les bureaux d'Anciens Combattants Canada. Les centres de ressources sont des organismes à but non lucratif, autonomes, qui travaillent conjointement avec le ministère de la Défense nationale et, maintenant, avec Anciens Combattants Canada. Ils assurent des services aux vétérans libérés pour des raisons médicales, mais également à leur famille. Il y a deux ans, celles-ci se rendaient dans notre édifice pour obtenir des services.

Vous me corrigerez si je me trompe, mais je crois qu'Anciens Combattants Canada se charge surtout des indemnités, des remboursements pour divers services, alors que dans les centres de ressources, nous offrons un service. Les gens n'ont pas à payer. Nous ne donnons pas d'allocations.

Je vous ai parlé plus tôt d'un service d'assistance relatif à l'emploi. Anciens Combattants Canada accorde un montant pour permettre aux vétérans d'accéder aux services de conseillers en orientation alors que nous avons dans notre centre de ressources des conseillers en orientation, en carrière. Il y a une distinction à faire. Dans notre cas, il ne s'agit pas d'indemnités, mais de services. Cela dit, nous sommes partenaires.

• (1640)

**M. Jean Rioux:** D'accord. C'était très clair.

En ce qui a trait à la formation, je suis un peu surpris de ce que j'entends. Tout à l'heure, vous avez dit que la plupart des vétérans avaient un diplôme de cinquième secondaire, et de la difficulté à trouver un emploi. Il me semble surprenant, avec toute l'expertise que les gens acquièrent dans l'armée, qu'ils ne puissent pas obtenir une équivalence ou un certificat. N'est-ce pas une option qui pourrait être étudiée, afin que ces personnes ne se retrouvent pas démunies à leur retour à la vie civile? L'armée ne pourrait-elle pas considérer l'expérience acquise dans les forces pour qu'elle soit reconnue par la suite?

**Mme Marie-Claude Michaud:** Vous soulevez un excellent sujet. C'est ce que fait l'équipe d'assistance à l'emploi de notre centre auprès des employeurs, des collègues et des universités de la région de

Québec, entre autres. Le plus possible, nous tentons de transférer les compétences militaires pour permettre d'obtenir le plus d'équivalences possible.

Cependant, il faut aussi savoir que le recrutement, au cours des 10 dernières années, a été considérable. De nombreux jeunes ont joint les forces, afin de vivre l'expérience de l'Afghanistan. Ces jeunes n'avaient pas nécessairement complété leurs études et vivent à présent les répercussions des missions. Nous devons les accompagner vers une réorientation de carrière ou un retour aux études.

Ce que l'on constate, c'est que certains ont besoin d'un peu de temps pour absorber la réalité, sur le plan psychologique, avant de se tourner vers un autre défi. Il y a beaucoup à faire avant que les compétences militaires soient reconnues. Tout à l'heure, par exemple, j'ai parlé de négociations avec le provincial et les institutions scolaires. Cela pourrait donner des résultats.

**M. Jean Rioux:** Je vais essayer d'être plus précis.

**Mme Marie-Claude Michaud:** Allez-y.

**M. Jean Rioux:** Je comprends ce que vous me dites. On essaie de faire en sorte que la personne obtienne des équivalences, une fois qu'elle a quitté l'armée. Cela ne pourrait-il pas être fait dans le cadre de son...

**Mme Marie-Claude Michaud:** ...de son cheminement de carrière?

**M. Jean Rioux:** Oui, je parle de son cheminement à l'intérieur de l'armée. Si un soldat est plombier, électricien ou policier dans l'armée, une formation pourrait lui être offerte en même temps que le service militaire. Lorsque la personne retourne finalement à la vie civile, elle a déjà des qualifications professionnelles.

**Mme Marie-Claude Michaud:** Je suis d'accord avec vous. Je vais vous donner un exemple tout à fait ridicule. Les policiers militaires sont refusés au sein des corps policiers provinciaux. Un policier est un policier. Pourtant, on ne les accepte pas. Plusieurs policiers militaires deviendront donc des agents de sécurité. Pourtant, ils ont les compétences nécessaires pour pratiquer le métier de policier.

Sincèrement, je ne connais pas la réponse à votre question à savoir si, à l'intérieur du milieu militaire, on pourrait se doter d'un système d'équivalences. Bien sûr, en ce qui concerne les officiers qui ont obtenu un baccalauréat, les compétences et les équivalences sont déjà établies. De telles situations sont surtout vécues par les sous-officiers.

• (1645)

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Allez-y, monsieur Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Je vous suis tous très reconnaissant d'être venus.

Monsieur Gannon, vous avez dit avoir travaillé à Deer Lodge. Je vis en fait très près de Deer Lodge. C'est dans ma circonscription. Quand j'étais à l'école de médecine, c'est l'endroit où nous avons appris à examiner les patients. Essentiellement, il y avait des patients qui nous permettaient de les examiner sur une base volontaire.

Je comprends qu'il y a des cliniques TSO dans des endroits comme Deer Lodge. Pourriez-vous nous donner des suggestions sur la façon dont ACC pourrait améliorer ces cliniques?

**M. Carl Gannon:** Puisque nous parlons de Deer Lodge, je sais qu'ils ont soumis une demande pour étendre leurs services. Je sais qu'ils vont aller de l'avant à certains égards. Je ne sais pas exactement où en est le ministère à ce sujet et je ne connais pas l'ampleur du financement qu'il va allouer, mais je sais qu'il y aura une expansion majeure. Cette tendance se vérifie à l'échelle du pays. De plus, les cliniques TSO prennent lentement de l'ampleur et augmentent leurs capacités.

Par exemple, à Deer Lodge, ils cherchent à les étendre afin d'inclure les premiers intervenants et d'autres personnes qui ne sont pas actuellement couverts, mais qui sont présentement négligés alors qu'ils font un merveilleux travail sans nécessairement recevoir de soutien.

Ils doivent absolument étendre leurs services, et nous devons faire porter notre attention sur ceux qu'ils servent actuellement pour voir si nous pouvons nous aussi faire une expansion en ce sens.

**M. Doug Eyolfson:** Merci. Il est bon d'entendre qu'ils essaient de faire un meilleur travail à cet égard.

Monsieur Mac Culloch, différents types de militaires exercent des fonctions du maintien de la paix. Il s'agit de militaires, de personnel de la GRC et de civils qui travaillent là-bas. Diriez-vous qu'il y a une différence marquée dans la façon dont ces trois groupes de personnes effectueraient une transition après avoir travaillé au maintien de la paix?

**M. Wayne Mac Culloch:** Absolument.

Si vous êtes un militaire, la famille militaire vous accueillera à votre retour de l'étranger. Vous ne serez pas aussi ébranlé que si vous étiez dans la GRC, mais si vous êtes dans la police municipale ou provinciale, il n'y a pas de filet protecteur, en effet.

Nous remarquons que dans l'association, il y a des agents du maintien de la paix qui proviennent de tous les corps policiers et des forces armées. C'est très inquiétant de voir, partout au pays, le manque de soutien à l'égard de ces gens que nous envoyons en mission. Ils reviennent ensuite à la maison et sont tout simplement laissés à eux-mêmes.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Si nous prévoyons d'aller de l'avant pour augmenter nos fonctions de maintien de la paix, encore plus d'anciens combattants auront besoin de ces services. Nonobstant les nouveaux agents du maintien de la paix, prévoyez-vous qu'il y aura un nombre croissant d'anciens combattants qui auront besoin de ces services au fil du temps? Serons-nous témoin d'une baisse ou verrons-nous plus d'agents du maintien de la paix ayant participé à des missions précédentes désireux de recevoir des soins pour un diagnostic reçu tardivement de...?

**M. Wayne Mac Culloch:** Nous allons voir plus d'anciens combattants désireux de recevoir des soins. La majorité des blessures que nous voyons ces jours-ci prennent du temps à se développer et à se manifester. Ainsi, il arrive souvent ces jours-ci de voir un ancien combattant libéré il y a 10, 15 ou 20 ans se présenter tout à coup à un bureau d'ACC pour demander de l'aide.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Je peux témoigner personnellement de la véracité de vos propos. Mon père, qui faisait partie de la GRC, a eu un trouble de stress post-traumatique qui s'est manifesté des décennies plus tard.

Madame Michaud, j'ai lu dans votre mémoire que la famille joue un rôle très important dans la vie des membres des forces armées, à la fois pendant et après leur service militaire. Vous en avez déjà

probablement parlé lors de votre présentation, mais comment le ministère des Anciens Combattants pourrait-il mieux intégrer les familles dans ce processus?

• (1650)

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud:** Au bout du compte, ce sont les membres de la famille qui accompagnent le vétéran. Les familles vivent en parallèle l'ensemble des années passées au sein des Forces armées canadiennes. Depuis 25 ans, les familles de militaires canadiens ont aussi été opérationnelles. Sans elles, les Forces armées n'auraient pas pu accomplir leurs missions. Ce sont ces membres des familles, que ce soit les épouses, les enfants ou les parents, qui sont les témoins et souvent les aidants naturels de la personne blessée physiquement ou psychologiquement.

Même dans le cas des personnes libérées sans raison médicale, l'impact de la transition vers la vie civile est également vécu par la famille. Nous ne pouvons plus dissocier les deux. La famille devient un élément incontournable pour le ministère des Anciens combattants. Elle peut devenir aussi un outil de dépistage des problèmes de santé du vétéran. Il y a également tout l'aspect économique. Pendant un certain nombre d'années, la conjointe a mis sa carrière en veilleuse et lorsque la transition se fait vers la vie civile et que le vétéran doit se trouver un autre emploi, il y a un impact économique.

Tous ces éléments font en sorte que les membres de la famille doivent avoir une identité qui leur est propre et pouvoir accéder aux services. Toute leur vie, ces femmes et hommes, conjointes et conjoints de militaires, n'ont pas eu d'identité et n'ont pas pu accéder aux services nécessaires. Ils étaient toujours identifiés aux membres des Forces armées, et c'est la même situation en ce qui concerne les vétérans. Les membres des familles peuvent accéder aux services seulement par l'entremise de leurs conjoints militaires. À présent, nous ne pouvons plus dissocier les deux.

J'espère que cela répond à votre question.

[Traduction]

**M. Doug Eyolfson:** C'est bien le cas. Merci.

**Le président:** La parole est à Mme Wagantall.

**Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC):** Bon après-midi et merci beaucoup d'être ici.

J'ai quelques questions d'un tout autre ordre à poser. Elles me viennent de conversations avec des anciens combattants qui étaient justement dans mon bureau la semaine dernière. C'était à propos de la situation dans laquelle ils se retrouvent. Je ne suis pas certaine si cela a un rapport ou non avec le présent comité, mais une de leurs préoccupations concerne la prestation de services et les services médicaux.

Ils ont une carte, une carte plus vieille, où étaient inscrits tous les renseignements qui leur étaient nécessaires. Les services qu'ils recevaient étaient clairement définis et ainsi de suite. De nos jours les anciens combattants ont une nouvelle carte avec un code-barres. C'est ce qu'ils doivent présenter pour obtenir leurs médicaments ou tout autre service. Toutefois, rien sur cette carte n'explique qui ils sont ni à quels services ils ont droit. La carte requiert aussi un lecteur que tout commerçant doit avoir pour être en mesure de fournir des services aux anciens combattants.

Vous êtes-vous déjà mesuré à cette situation? Il y a beaucoup de frustration. Est-ce que c'est une chose avec laquelle vous êtes familier ou non, monsieur Mac Culloch?

**M. Wayne Mac Culloch:** Oui, je connais la situation. Il y a beaucoup d'incertitudes concernant la nouvelle carte. Les gens aimaient beaucoup l'ancienne carte, sur laquelle figuraient 13 ou 16 catégories. Elle indiquait même si vous aviez accès ou non à des services en fonction des différentes catégories. Avec l'arrivée de la nouvelle carte, une partie du bien-être des anciens combattants est disparu.

**Mme Cathay Wagantall:** Très bien. Devrions-nous considérer une façon d'intégrer tout cela dans une seule solution qui pourrait aider à la fois les anciens combattants et les commerçants?

Je sais que les pharmacies sont tenues d'avoir un lecteur. Je viens de la Saskatchewan, comme je l'avais dit plus tôt. Il y a un bureau à Saskatoon, soit à quatre heures de route au sud de chez moi. Toutefois, mon comté se prolonge de quatre heures de route au nord. Tous ceux qui doivent s'y rendre doivent parcourir une longue distance. Peu importe où nous vivons dans la province, nous avons tous le droit de recevoir nos services. Nous trouvons que l'accessibilité aux services est piètre dans notre province.

Cela m'amène à ma prochaine question. Selon vous, monsieur Gannon et monsieur Mac Culloch, quelle solution faut-il privilégier sur le plan de l'accessibilité aux services dans les régions éloignées? Ça nécessite beaucoup de travail, selon moi. Vous avez parlé d'étendre l'aire de service de nos cliniques TSO pour desservir plus de personnes. Elles offrent des services à des gens qui ne sont pas nécessairement des anciens combattants dans une certaine région alors que, dans la mienne, c'est l'inverse. Pour avoir accès à leurs services, mes anciens combattants doivent prendre un taxi et faire un trajet de trois heures pour se rendre à Regina, et prendre ensuite un avion pour faire le trajet de retour. Et le gouvernement est prêt à payer tout ça.

Nous pourrions certainement fournir une clinique TSO mobile, ou quelque chose du genre, dans des régions plus éloignées.

• (1655)

**M. Carl Gannon:** Je suis absolument d'accord avec vous.

La sensibilisation est l'une des choses dont nous faisons continuellement la promotion. Nous devons améliorer cet aspect et pas seulement dans ce genre de situations. Nous constatons que les anciens combattants doivent nous trouver. Ça ne devrait pas être le cas. Pourquoi le fardeau incombe-t-il aux anciens combattants et non au ministère? Nous devrions être à la recherche des anciens combattants, qu'ils soient des sans-abri, qu'ils habitent chez des connaissances, et ce, même s'ils n'ont pas la meilleure des situations.

Nous essayons de changer un peu les choses, et ce, avec les entrevues de transition. Au moment de quitter le service militaire, une personne doit suivre une procédure afin, nous l'espérons, de pouvoir cerner l'existence de certains problèmes chez elle et peut-être combler les fossés existants. Toutefois, le système n'est pas encore parfait.

Je suis entièrement d'accord avec vous : nous devons nous améliorer et aller à la rencontre des gens. Que ce soit en utilisant un bureau satellite ou de toute autre façon, nous devons rejoindre nos héros : ils sont souffrants. C'est merveilleux d'ouvrir un bureau à un endroit donné, mais si nous n'avons pas l'effectif nécessaire pour faire le travail sur le terrain, par exemple, et pour rencontrer ces personnes, ou si nous échouons dans cette tâche, alors ça n'aide en rien les anciens combattants.

**Mme Cathay Wagantall:** Très bien. Merci.

**M. Wayne Mac Culloch:** Rejoindre les gens est le vrai problème auquel nous devons faire face. Nous savons que le problème est

épineux, mais nous nous faisons du souci pour l'ancien combattant assis dans son sous-sol au sud de Yellowknife. Comment peut-on l'aider? Nous voudrions voir plus d'efforts de la part du ministère des Anciens Combattants : on se doit d'aller rejoindre les anciens combattants vivant dans des régions peu peuplées.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

Par rapport à l'embauche de gestionnaires de cas dont vous avez besoin et des problèmes occasionnés, je comprends votre frustration à l'égard de ceux qui ont été embauchés à ce jour. Très peu ont été embauchés avec de l'argent neuf. L'argent provient plutôt de l'ancien budget.

Avez-vous trouvé des gestionnaires de cas convenables? Une formation est-elle dispensée afin d'augmenter le nombre de gestionnaires de cas à un niveau souhaitable? Où se situeraient les anciens combattants dans tout ça? Je pose de telles questions, car on semble demander l'avis de toutes et de tous, mais nous ne demandons pas l'avis de personnes susceptibles de pouvoir dispenser les services dont nous avons besoin.

**M. Carl Gannon:** Je vais discuter en premier de la formation.

Le fait est qu'il y a encore de grosses lacunes concernant la formation. Ça ne résulte pas uniquement de la formation, mais des retards et des chiffres dont nous sommes tous témoins sur le terrain.

Dès qu'une personne est embauchée au ministère, il faut déployer d'immenses efforts pour leur fournir les outils de base à leur travail avant de les envoyer sur le terrain pour servir les anciens combattants. Jusqu'à ce que nous soyons en mesure de pallier à cette situation, nous allons être aux prises dans le bourbier d'embaucher de nouvelles personnes sans nécessairement avoir assez de temps pour les former de façon convenable avant leur demande de servir les anciens combattants. Certes, ils servent les anciens combattants, mais ils ne connaissent pas toujours les meilleurs moyens de le faire. C'est un problème à deux facettes, concernant la formation et le personnel.

Quelle était la deuxième partie de votre question?

**Le président:** Vous allez devoir répondre à la deuxième partie en 20 secondes environ.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord. Merci.

**Le président:** Merci.

La parole est à vous, monsieur Bratina.

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

Premièrement, monsieur Mac Culloch, avec autant de médailles de service, vous avez dû parcourir le monde entier, je présume. Avez-vous eu des discussions avec quelques-uns de vos frères d'armes d'ailleurs en ce qui a trait à la situation des anciens combattants? Avons-nous des leçons à tirer de l'étranger?

**M. Wayne Mac Culloch:** Je pense qu'il y a toujours des leçons à apprendre des autres. Il est difficile de les appliquer directement à la culture canadienne parce que les Canadiens ont une culture unique au monde.

Nous pouvons certainement apprendre des erreurs des autres, de ce qui n'a pas fonctionné et ne pas répéter ces erreurs nous-mêmes. La presse écrite aux États-Unis d'Amérique donne beaucoup d'exemples de la façon dont l'Administration des anciens combattants américaine a failli dans ses obligations.

Je n'ai pas vu la même chose ici au Canada. Je pense que, de façon générale, les Canadiens et notre culture sont si différents que d'essayer de suivre l'exemple d'un autre pays ne peut s'appliquer que de manière limitée.

• (1700)

**M. Bob Bratina:** Merci.

Madame Michaud, il y a une autre partie de la question sur l'équivalence que M. Rioux a soulevée. Je fais référence à une époque où je faisais des bulletins de circulation à bord d'un hélicoptère. Un pilote était aux commandes de l'appareil.

Je me souviens d'une conversation avec lui où il me disait que, parfois, des pilotes d'hélicoptères militaires avaient de la difficulté à se trouver un emploi au civil. On avait l'impression qu'ils étaient téméraires. Ils n'avaient pas d'accidents, mais leurs atterrissages étaient rudes et ils faisaient le genre de choses que vous voyez dans les films comme de faire rebondir l'appareil sur le sol et ainsi de suite.

Si un ancien combattant cherche un emploi au civil, y a-t-il des préjugés ou de la discrimination qui lui seront associés? Cela existe-t-il?

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud:** Oui, c'est encore le cas, malheureusement.

De notre côté, nous avons fait beaucoup de sensibilisation au cours des dernières années, que ce soit auprès des employeurs civils ou même des institutions publiques. Vous seriez stupéfaits de savoir comme peu de gens, même au sein des institutions politiques provinciales et de l'administration publique, connaissent la réalité des vétérans et reconnaissent les compétences qu'ils ont acquises.

Je vous dirais toutefois que cela a changé, mais qu'il faut continuer à sensibiliser les gens. Il faut faire savoir que ces militaires et ces vétérans ont des compétences et qu'ils sont importants au sein des entreprises. Il a fallu 18 ans à notre centre de ressources pour atteindre cet objectif. Il faut dire que nous sommes au Québec et qu'en ce sens, l'enjeu était de taille. Il est possible d'y arriver, mais cela prend un effort collectif en matière de sensibilisation. Il reste que la stigmatisation est toujours présente.

[Traduction]

**M. Bob Bratina:** Merci.

Avons-nous plus de temps?

**Le président:** Oui. Vous avez trois minutes.

**M. Bob Bratina:** Monsieur Gannon, le bureau de Charlottetown comptera quatre gestionnaires de cas et deux anciens combattants agissant comme agents de service. Est-ce que cela signifie qu'il y a six personnes qui travailleront à ce bureau?

**M. Carl Gannon:** Non. Ce serait juste au tout début, quand le bureau ouvrira les portes. La dotation au sein du bureau est plus complexe que cela, parce que tout va se faire d'une façon graduelle. L'effectif du bureau n'est pas à sa pleine capacité lorsqu'un bureau ouvre les portes. Vous allez avoir fort probablement — je n'appellerais pas ça une équipe réduite, mais vous allez avoir en fait le strict minimum au tout début. Puis lentement, sur une période d'un an ou 18 mois, nous allons embaucher des gens supplémentaires.

**M. Bob Bratina:** De façon générale, dans un bureau dont l'effectif est à pleine capacité, à quoi ressemblerait l'organigramme? Dans le meilleur des mondes, à quoi la situation ressemblerait-elle?

**M. Carl Gannon:** Il est difficile de répondre en utilisant des termes simples pour la bonne raison qu'il faut prendre en compte les besoins propres de la région. Il faut répondre aux besoins d'une région donnée, mais toutes les régions ne se ressemblent pas. Cependant, atteindre un ratio de 25:1 est un bon point de départ, et ce, à l'échelle du pays.

**M. Bob Bratina:** Ce que nous avons entendu dire à maintes et maintes reprises, c'est qu'un ancien combattant qui peut avoir quitté les forces armées pour certaines raisons manquera d'information. Tout à coup, il doit avoir recours à des services et ne dispose pas du contexte provisoire pour comprendre comment en obtenir. Cela impose de la pression sur le bureau. Est-ce un constat juste?

**M. Carl Gannon:** Oui, c'est bien ça. C'est ce qui arrive aux anciens combattants. Il doit y avoir une meilleure intégration au moment où ils quittent les forces pour que nous soyons présents dans leur vie, pour qu'il y ait une transition harmonieuse sur le plan du soutien. Il commence et prend fin, mais il ne doit pas y avoir de vide entre les deux. Dès qu'il y en a un, alors je vous dirais que mes membres vont effectivement en faire les frais sur la première ligne.

**M. Bob Bratina:** En ce qui a trait à l'embauche de membres, quel type d'employés cherchez-vous pour occuper ce genre de poste? Vous avez mentionné que les attentes sont beaucoup plus élevées. Peut-être qu'un diplôme universitaire n'est pas tout à fait une exigence valable pour ce type d'emploi. Qu'avez-vous à dire à propos de tout ça?

• (1705)

**M. Carl Gannon:** Je serais entièrement de votre avis. Je dirais que pour travailler sur le terrain, surtout au ministère des Anciens Combattants, ça prend une personne dévouée et spéciale en raison des problèmes qu'on y rencontre. C'est très différent de ce que l'on voit dans d'autres ministères.

Vous devez comprendre la culture militaire. Il y a certaines choses que vous devez comprendre. Par exemple, la manière dont le cerveau d'un soldat blessé fonctionne, car il vous faudra prévoir et régler les problèmes avant qu'ils ne surgissent. C'est difficile. Même une conversation avec un ancien combattant où tout va bien peut aller de mal en pis en un rien de temps. Si vous ne pouvez pas comprendre pourquoi ça se produit, pourquoi ça va arriver, alors vous allez probablement démissionner très rapidement parce que vous ne vous attendiez pas à ce que cela se produise.

**M. Bob Bratina:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Nous allons passer à cinq minutes. Monsieur Brassard, à vous la parole.

Bienvenue au sein du comité. C'est formidable qu'ils vous y aient affecté. Nous attendions avec impatience de vous compter parmi nous aujourd'hui et espérons que vous poursuivrez le travail à nos côtés. Je vous remercie.

**M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président. Je vais être franc avec vous : c'est un honneur de siéger à ce comité.

Je vais rapidement procéder, puisque je n'ai que cinq minutes.

Monsieur Gannon, vous en avez parlé, et je crois que vous en avez fait de même, monsieur Mac Culloch : c'est quelque chose qui me dérange au plus haut point, qui est inadmissible, en réalité, qu'à un certain moment, deux demandes de règlement sur dix étaient rejetées par la Croix bleue. Monsieur Gannon, vous dites que ce nombre s'élève maintenant à 4,5 sur 10. Pourquoi en sommes-nous rendus là? S'agit-il d'un problème qui vient de notre fournisseur? Les formulaires sont-ils adéquatement remplis? Comment pouvons-nous corriger ce problème?

J'aimerais également entendre l'avis de M. Mac Culloch à ce propos.

**M. Carl Gannon:** D'emblée, il faut comprendre que nous passons d'un fournisseur de services publics à une compagnie d'assurance à but lucratif. Le mandat du fournisseur de services publics n'est pas le même que, disons, celui de la Croix bleue.

Le fait est que, dans les centres d'autorisation de traitements, les analystes qui travaillaient avec les fournisseurs et les anciens combattants avaient comme objectif, si on regarde leur description de tâches, d'aider la personne à se faire approuver. Jetez-y un coup d'oeil et vous verrez. Ce n'est pas le mandat de la Croix bleue. Lorsqu'il y a un changement, si vous passez d'un fournisseur de services publics à une compagnie d'assurance à but lucratif, il y aura des problèmes. C'est ce que nous constatons. La rigueur qui était là auparavant n'y est plus.

**M. John Brassard:** Dans le processus d'acquisition des services de la Croix bleue, il devait y avoir des mesures et des formules établies par le gouvernement pour s'assurer que nos anciens combattants aient accès aux prestations dont ils ont besoin. Par conséquent, où le problème s'est-il manifesté? C'est ce que j'essaie de comprendre, monsieur Gannon.

**M. Carl Gannon:** Ce que je peux vous dire par rapport à un contrat d'une telle envergure, c'est qu'ils sont là pour faire une chose, soit pour traiter les demandes de règlements et payer les réclamations. Ils n'étaient pas là pour tenir la main de quiconque. En soi, ils n'étaient pas là pour donner un coup de main. Cette tâche ne figure pas dans leur contrat. Le contrat dit : « Voici une demande de règlement, vous en faites le traitement, vous payez la prestation et c'est terminé. »

Il ne s'agit pas du mandat. Ça n'apparaît pas dans le serment que vous signez, dans celui que vous faites, lorsque vous vous joignez à la fonction publique. La façon dont ils considèrent leurs fonctions est très différente de la vôtre. Ce sont des analystes de la Croix bleue qui travaillent pour la Croix bleue. Ils ne sont pas des membres de la fonction publique. Ils ne sont pas des employés du gouvernement fédéral. Ils n'ont pas un intérêt personnel dans le bien-être, en soi, des anciens combattants; de l'autre côté, quelqu'un qui travaille chez les anciens combattants à titre de fonctionnaire, a véritablement la cause des vétérans à coeur. Cette personne veut améliorer la condition de vie des anciens combattants, car c'est son travail.

**M. John Brassard:** Si je comprends bien, vous dites que si nous avons passé de deux demandes de règlement rejetées sur dix à quatre demandes et demie rejetées sur dix, c'est à cause de la Croix bleue?

**M. Carl Gannon:** C'est exactement ça.

**M. John Brassard:** Monsieur Mac Culloch, je sais que vous en avez parlé, et je crois que Mme Michaud entend probablement de tels propos à Valcartier. Vous êtes témoin du même phénomène, n'est-ce pas?

**M. Wayne Mac Culloch:** En effet.

Lorsqu'un ancien combattant essaie d'avoir accès à un service ou à une prestation à propos desquels il ne connaît rien, cette personne aura besoin d'aide pour se conformer aux règlements, aux directives et aux modalités. Cette personne ne recevra pas cette aide de la Croix bleue. Pis encore, elle n'obtiendra même pas d'explications. Personne n'est là pour vous expliquer pourquoi vos demandes ne sont pas acceptées, et personne n'est là pour régler le problème.

**M. John Brassard:** Il y a un autre sujet sur lequel vous vous êtes déjà prononcé, monsieur Gannon, et au sujet duquel j'aimerais en savoir plus et je parle de l'augmentation des normes en matière de formation. En quoi ont-elles augmenté?

Je vous demanderais une réponse courte, puisque j'aimerais entendre l'opinion de Mme Michaud sur un autre domaine.

• (1710)

**M. Carl Gannon:** Les gestionnaires de cas devaient avoir un grade de premier cycle en psychologie ou en sociologie pour exercer leurs fonctions; de nos jours, il faut au moins une maîtrise. Sans une maîtrise dans le domaine, vous ne passez même pas la première étape de présélection. Les exigences quant à l'emploi sont telles que certains de nos employés déplacés ne se qualifient même plus pour l'emploi qu'ils occupaient autrefois.

**M. John Brassard:** Madame Michaud, vous avez mentionné l'embauche de 78 % de gens qui n'ont pas terminé l'école secondaire. Ceux qui effectuent la transition ont-ils un grade universitaire? Ont-ils un grade qui leur permet de travailler au sein d'ACC dans le cadre de cette transition? Cela arrive-t-il?

Je parle ici d'anciens combattants qui aident d'autres anciens combattants. M. Gannon a dit que, parfois, des gens d'ACC ne comprennent pas vraiment ce que vivent les anciens combattants. Par conséquent, pouvons-nous former des anciens combattants pour qu'ils travaillent dans ce secteur afin d'aider d'autres anciens combattants?

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud:** Vous soulevez là un point intéressant. Cependant, il faut une solide expérience pour faire cela. Le groupe Soutien social : blessures de stress opérationnel, ou SSSBO, est composé de pairs aidants qui en font déjà beaucoup. On ne peut pas imposer à des gens qui sont eux-mêmes blessés cette responsabilité à long terme, parce que c'est extrêmement exigeant.

Comme le disait M. Gannon un peu plus tôt, pendant une rencontre, il est possible que la situation change en raison d'un élément déclencheur. Cela pourrait déclencher la même chose chez l'accompagnateur qui a vécu la même situation.

Je ne dis pas que cela ne pourrait pas se faire. Si on formait et si on accompagnait ces gens, ils pourraient peut-être devenir des gestionnaires de cas, et même d'excellents. Il faudrait faire beaucoup de coaching et d'accompagnement pour s'assurer qu'ils seront bien en tout temps en s'acquittant de leur mandat. C'est une idée intéressante.

[Traduction]

**Le président:** Je vous remercie.

C'est à votre tour, madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je veux revenir à vous, monsieur Gannon.

Vous avez parlé de l'atmosphère au ministère des Anciens Combattants, et d'une augmentation des cas d'intimidation et de harcèlement. Vous nous avez également fait part du dévouement des employés du ministère des Anciens Combattants et du fait qu'ils se soucient du bien-être des anciens combattants.

Nous avons entendu parler d'une chose en particulier pendant cette étude : il arrive souvent que des anciens combattants ne connaissent pas toutes les prestations auxquelles ils ont droit et qu'ils n'obtiennent pas ce genre de renseignements ni un portrait d'ensemble de la situation de la part de leur gestionnaire de cas. Pis encore, il semblerait que l'on dit à des employés de ne pas fournir tous les renseignements aux anciens combattants et de ne pas les conseiller. Avez-vous entendu de tels propos? Y a-t-il de vos membres qui se sont trouvés dans une telle situation?

**M. Carl Gannon:** Oui, ça s'est produit à l'occasion. Certaines consignes dont j'ai entendu parler étaient difficiles à lire, voire difficiles à gérer. Il s'agissait un peu de ce type de refrain.

Dans le meilleur des mondes, ça prend du temps pour faire une évaluation complète de la situation d'un ancien combattant, sans oublier celle de sa famille. Ce gestionnaire de cas va avoir les mains pleines pendant un bon bout de temps pour faire une évaluation complète de la situation. Ce que cela signifie, c'est que, une fois de plus, puisque votre effectif est à court de personnes, l'absence du gestionnaire de cas se fera ressentir pendant cette journée où se déroule l'évaluation, et malheureusement, c'est le genre de directive dont j'ai entendu parler.

Il ne s'agissait pas de directives complètes, plutôt de règles ou d'attentes non écrites, je crois, qui proviennent de certains membres de la haute direction.

• (1715)

**Mme Irene Mathysen:** C'est ma prochaine question. D'où proviennent ces ordres? De quel échelon? De très haut? Le but était-il tout simplement de faire en sorte que tout se déroule rapidement, d'épargner de l'argent et de remettre ces gens au travail?

**M. Carl Gannon:** Je répondrai par l'affirmative, et les ordres ne provenaient pas nécessairement du haut de la hiérarchie. Nous sommes dans une certaine tempête en raison des changements structurels. Puisque nous avons nationalisé les services et que nous n'avons plus de structure régionale, nos directeurs régionaux, en quelque sorte nos gestionnaires intermédiaires, règnent seuls dans un tel contexte. Ils ont juste un peu trop de pouvoir, et il y a trop peu de freins et de contrepoids dans ce domaine, alors rien ne les empêche de faire ce qu'ils veulent faire. Ce sont ces personnes qui tentent de garder certaines choses pour eux-mêmes, ce qui fait en sorte que certaines informations ne se rendent pas aux personnes qui peuvent vraiment faire une différence. C'est très difficile par moment d'atténuer ce problème. Je peux avoir une conversation avec un sous-ministre ou quiconque d'autre à propos d'un sujet en particulier, et il n'aura aucune idée de quoi je parle, car il n'aura pas été informé de la situation.

**Mme Irene Mathysen:** C'est bon, je vous remercie.

**Le président:** Nous avons terminé. Je suis désolé. Merci.

Nous allons ainsi conclure. Pour ce faire, nous pouvons accorder environ une minute à chaque groupe, si vous le désirez. Débutons avec M. Mac Culloch

**Une voix:** Monsieur le président, et moi, alors?

**Le président:** Je croyais que vous étiez censé diviser le temps avec M. Bratina, mais il a pris toutes les six minutes disponibles. Je suis désolé.

**M. Bob Bratina:** J'attendais simplement un signe de votre part.

**Le président:** Je crois vous avoir averti lorsque vous m'avez demandé combien de temps il vous restait, et j'ai dit « trois minutes ».

Allez-y, monsieur Mac Culloch.

**M. Wayne Mac Culloch:** Il faut améliorer la prestation de services. Nous avons commencé à le faire, mais il faut maintenir la cadence, garder un oeil sur nos groupes les plus à risque et améliorer le service pour eux d'une façon qu'ils jugeront acceptable.

[Français]

**Mme Marie-Claude Michaud:** Les centres de ressources pour les familles militaires constituent un bel éventail de ressources partout au Canada. Cela pourrait être grandement utile aux anciens combattants et à leurs familles. N'hésitez pas à les utiliser.

[Traduction]

**M. Carl Gannon:** Je voudrais tout simplement souligner que la façon dont un pays traite ses membres les plus vulnérables est une bonne mesure du pays en question. En ce qui concerne le traitement des vétérans, je crois que nous sommes un meilleur pays sur ce plan que ce que nous avons démontré au cours des x dernières années. Nous nous trouvons à la croisée des chemins et il faut agir maintenant. On ne peut plus attendre.

**Le président:** Je vous remercie.

Au nom du comité, je voudrais tous vous remercier de votre présence aujourd'hui. Je veux également remercier vos organismes qui font tant de bien aux femmes et aux hommes qui ont servi le pays.

Si vous souhaitez vous étendre davantage sur certaines questions, veuillez envoyer au greffier par courriel toute réponse ou toute clarification aux questions. Il prendra soin de les transférer au comité en entier.

Alors, une fois de plus, au nom du comité, je vous remercie de votre présence.

Cela dit, est-ce que quelqu'un propose une motion pour qu'on lève la séance?

**Mme Alaina Lockhart:** Je propose la motion.

(La motion est adoptée.)

**Le président:** 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>