



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 076



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 15 février 2018

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 15 février 2018

• (1105)

[Traduction]

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

J'aimerais souhaiter la bienvenue à tout le monde. Aujourd'hui, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous allons faire l'étude des obstacles à la transition et des résultats mesurables d'une transition réussie.

Dans le premier groupe d'aujourd'hui, nous recevons des témoins du ministère des Anciens Combattants; nous accueillons Elizabeth Douglas, directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services; Nathalie Pham, directrice de secteur par intérim, Bureau de Montréal, Opérations en régions; et Mark Roy, directeur par intérim, Gestion de cas et des services de soutien.

Nous accueillons également un témoin du ministère de la Défense nationale, le brigadier-général Mark Misener, commandant, Unité interarmées de soutien au personnel, Commandement du personnel militaire.

Merci d'être venus ici aujourd'hui.

Allez-y, monsieur McColeman.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Merci de me donner la parole, monsieur le président.

La question que je veux vous soumettre concerne la date à laquelle le ministre doit comparaître devant notre comité pour parler du Budget supplémentaire des dépenses qui vient d'être déposé.

Je sais qu'il y a certaines échéances à respecter et je sais que nous avons déjà eu une discussion en tête-à-tête à ce sujet, mais je voulais que les membres du Comité soient, eux aussi, mis au courant des mesures que vous avez prises.

J'ai une autre demande; j'aimerais que le ministre compare, mais aussi, que cette séance, quand nous en connaissons la date, soit une séance télévisée.

Le président: Tout ce que je peux faire, c'est de transférer votre demande à la greffière. On lui a déjà demandé d'envoyer par courriel une invitation au ministre. Je crois que c'est déjà fait, mais je vais lui laisser la parole.

La greffière du comité (Mme Karine Parenteau): Oui, j'ai communiqué avec le bureau du ministre pour lui transmettre l'invitation. C'est en cours; j'ai aussi demandé que le ministre compare devant le Comité avant la date à laquelle nous devons remettre notre rapport sur le budget.

Le président: Je crois que, selon la procédure, monsieur McColeman, lorsqu'un ministre vient témoigner, la séance est toujours télévisée, et cela est inscrit sur la liste et...

M. Phil McColeman: Je devrais souligner aussi que, traditionnellement, le ministre est présent pendant toute la séance ou, à tout le moins, pendant une heure de témoignages.

Le président: En effet. Ces deux dernières années, les deux ministres qui ont comparu sont restés une heure complète. Nous pourrions demander deux heures et voir ce qui s'ensuit.

M. Phil McColeman: J'aimerais que nous demandions deux heures, s'il vous plaît.

Le président: Oui.

La greffière: Monsieur McColeman, vous voulez que le ministre compare pour une séance d'une heure?

M. Phil McColeman: J'aimerais que ce soit une séance de deux heures, s'il vous plaît.

La greffière: De deux heures? D'accord.

Le président: En général, pendant les dernières réunions auxquelles le ministre a assisté, le ministre a témoigné puis son personnel a témoigné; mais nous essaierons de répondre à votre demande.

M. Phil McColeman: Merci.

Le président: D'accord. Merci de comparaître aujourd'hui.

Nous allons donner la parole à Mme Douglas, pour 10 minutes, et nous poursuivrons.

Merci.

[Français]

Mme Elizabeth Douglas (directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci.

Bonjour, monsieur le président et chers membres du Comité.

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

[Traduction]

Je suis responsable de 200 employés travaillant principalement à Charlottetown, dans les domaines des services en ligne, des initiatives stratégiques et habilitantes, des services de gestion des cas et de soutien, des programmes de soins de santé, des programmes de soutien du revenu, des services de réadaptation et d'assistance professionnelle ainsi que des soins de longue durée.

Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître devant le Comité avec mes collègues Nathalie Pham, directrice de secteur par intérim pour l'Ouest du Québec, et Mark Roy, directeur de la Gestion de cas et des services de soutien.

Je suis heureuse de vous présenter un aperçu du travail réalisé par Anciens Combattants Canada dans les Centres intégrés de soutien au personnel.

Comme vous le savez, notre mission est d'améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille. À l'aide d'une approche globale du bien-être des vétérans, nous sommes résolus à aider les membres des Forces armées canadiennes à réussir une transition simple vers la société civile.

Entre 2013 et 2017, on a observé une augmentation importante du nombre de libérations pour raisons médicales octroyées par les Forces armées canadiennes. Ce nombre est passé de 1 200 par année à 2 500 en 2016-2017. Les Forces armées canadiennes s'attendent à 2 500 libérations pour raisons médicales par année pendant les cinq prochaines années. Depuis 2013, on enregistre en moyenne, au total, 9 107 libérations par année.

Selon ce que nous ont révélé les Études sur la vie après le service militaire de 2016, même si 52 % des anciens combattants de la Force régulière déclaraient s'être adaptés facilement ou assez facilement à la vie civile, 32 % indiquent avoir de la difficulté à s'adapter. Cela veut clairement dire qu'ACC doit renforcer ses services de transition pour tous les militaires qui retournent à la vie civile.

Au fil des ans, ACC et les Forces armées canadiennes ont apporté beaucoup d'améliorations aux programmes et services destinés aux militaires, aux anciens combattants et à leur famille. Nous avons consacré encore plus de ressources à l'amélioration des services de transition et nous sommes plus que jamais déterminés à collaborer avec les Forces armées canadiennes afin de mieux soutenir les anciens combattants.

ACC est présent au total dans 24 Centres intégrés de soutien au personnel, les CISP et dans sept centres satellites. Ces centres de soutien sont situés partout au pays et offrent des services et du soutien personnalisés aux militaires en service ainsi qu'aux anciens membres des Forces armées canadiennes et à leur famille. Plus de 130 employés d'ACC servent quotidiennement les anciens combattants et les membres actifs des Forces armées canadiennes dans ces bureaux. On trouve dans certains centres des équipes complètes de services aux anciens combattants, c'est-à-dire des gestionnaires de cas, des agents des services aux vétérans, des gestionnaires et du personnel administratif. Par contre, en raison de leur taille, d'autres centres n'auront qu'un ou deux agents de services aux anciens combattants et gestionnaires de cas. L'intégration du personnel d'ACC dans les CISP nous a permis de mieux comprendre la culture militaire ainsi que les problèmes auxquels font face les anciens combattants malades ou blessés; elle nous a également permis de travailler avec les autres partenaires au service de cette population.

La présence d'ACC dans les CISP permet une intervention plus précoce et immédiate en cas d'incidents impliquant des membres toujours en service. Un gestionnaire de cas est désigné dès la notification d'un incident, et il travaille directement avec le personnel du CISP et les officiers des FAC afin de soutenir le membre et sa famille en les renseignant au sujet des avantages, des services et des mesures de soutien qui pourraient leur être utiles. Si le membre ou survivant ou encore le représentant de la famille est prêt à remplir une demande, le gestionnaire de cas peut l'aider à le faire et à rassembler les documents nécessaires.

Les militaires actifs et les anciens combattants sont informés des programmes et des services accessibles lorsqu'ils sont en service ainsi qu'au cours de leur transition vers la vie civile grâce à une gamme d'initiatives et d'activités de sensibilisation, par exemple les séminaires du Service de préparation à une seconde carrière.

• (1110)

Le personnel d'ACC participe à ces activités de sensibilisation afin de diffuser de l'information sur les programmes et les services

offerts aux membres des Forces armées canadiennes qui effectuent la transition de la vie militaire à la vie civile. En 2017, le personnel de première ligne d'ACC a animé plus de 70 séminaires sur la seconde carrière dans l'ensemble du pays.

Depuis septembre 2015, ACC et les Forces armées canadiennes travaillent de concert aux Services de transition améliorés qui sont axés sur le soutien du travail et la collaboration au niveau local. Plus précisément, les infirmiers gestionnaires de cas des Forces armées canadiennes, les gestionnaires de cas d'ACC et les agents des services aux anciens combattants travaillent en étroite collaboration afin d'assurer une intervention plus rapide à l'appui de services de transition efficaces.

Dorénavant, les Services de transition améliorés continueront de concentrer leurs efforts sur l'amélioration des services de transition offerts aux militaires libérés pour raisons médicales. Nous sommes, certes, sur la bonne voie, mais nous savons que la transition vers la vie civile se révèle toujours difficile pour certains militaires. C'est pourquoi nous avons travaillé en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes afin d'améliorer le processus de transition, et nous allons continuer de le faire.

Je vous remercie encore de m'avoir invitée ici aujourd'hui. Je suis enchantée de pouvoir appuyer le travail de votre comité et de voir comment il peut contribuer à l'avenir des services que le Canada offre aux anciens combattants et à leur famille en reconnaissance de leurs contributions et de leurs sacrifices extraordinaires.

Merci.

Le président: Merci.

Nous accueillons maintenant le brigadier général, Mark Misener. Vous avez la parole.

Brigadier-général Mark Misener (commandant, Unité interarmées de soutien au personnel, Commandement du personnel militaire, ministère de la Défense nationale): Merci, monsieur le président, et merci aux membres du Comité permanent des anciens combattants.

Je vous remercie de me donner l'occasion de venir ici aujourd'hui, avec mes collègues d'Anciens Combattants Canada, pour parler de la transition.

À titre de commandant de l'Unité interarmées de soutien du personnel, j'ai la responsabilité de veiller à ce que les membres actifs des Forces armées canadiennes qui sont malades ou blessés, les anciens membres du personnel, leur famille et la famille des militaires décédés soient bien pris en charge et qu'ils reçoivent un soutien administratif à toutes les phases du rétablissement, de la réadaptation et de la réinsertion, qu'ils retournent au service ou qu'ils soient en transition vers la vie civile. Pour ce faire, nous avons formé une équipe intégrée avec des représentants d'Anciens Combattants Canada et environ 400 militaires et membres du personnel civil du ministère de la Défense nationale sur les bases, les escadres et les unités et au quartier général de l'Unité interarmées de soutien du personnel, ici à Ottawa.

En tant que commandant de l'Unité interarmées de soutien du personnel, en plus de l'accent mis sur l'amélioration continue, mes principales priorités seront de prendre soin de nos militaires malades ou blessés et de leur famille et de les soutenir, de renouveler mon unité et de planifier le prochain groupe de transition, tout en travaillant en étroite collaboration avec Anciens Combattants Canada.

[Français]

Je vais vous donner un peu de contexte. L'Unité interarmées de soutien du personnel, l'UISP, a été créée en 2009 pour permettre aux militaires malades ou blessés de se rétablir et de retourner au travail, ou leur donner le temps et le soutien nécessaires pour effectuer leur transition vers la vie civile.

Le nombre de militaires soutenus par l'UISP a presque triplé depuis sa création. Aujourd'hui, environ 1 500 militaires malades ou blessés sont affectés à l'UISP pour une période d'au moins six mois. Par ailleurs, l'UISP soutient directement environ 4 000 autres militaires malades ou blessés ainsi que leur famille en leur fournissant de l'information et des services d'assistance juridique, en les orientant vers les bons services et en leur fournissant de nombreux autres services et programmes.

• (1115)

[Traduction]

Ce soutien est offert dans les 31 Centres intégrés de soutien du personnel de l'UISP du Canada. Ces CISP sont le visage connu de l'Unité interarmées de soutien du personnel, et ils offrent un guichet unique de mesures intégrées de soutien aux militaires blessés ou malades.

Ma principale priorité est d'offrir des soins et du soutien aux membres malades ou blessés et à leur famille. Le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes se sont engagés à prendre soin de tous les militaires et de leur famille et à assurer leur bien-être. Une partie de cet engagement est réalisée par l'UISP, qui veille à ce qu'aucun militaire ne soit libéré avant que le processus administratif soit terminé et que des prestations appropriées aient été déterminées. Tous les membres qui entament une transition ont besoin de soutien, mais les militaires malades ou blessés affectés à l'UISP ont des besoins plus pressants. Nous nous efforçons constamment d'améliorer les mesures de soutien et les services que nous offrons au quotidien. Un exemple très récent et concret de ce soutien, c'est l'acquisition de 17 nouvelles fourgonnettes accessibles par fauteuil roulant qui ont été distribuées aux Centres intégrés de soutien du personnel de toutes les régions du pays, en janvier. Seize autres fourgonnettes accessibles aux fauteuils roulants ont été distribuées dans les bases. Ces fourgonnettes amélioreront la capacité de transport en aidant les membres malades ou blessés des Forces armées canadiennes à se rendre à leurs rendez-vous chez le médecin.

L'UISP a bien sûr aidé de nombreux militaires malades et blessés, au fil des ans, des hommes comme des femmes, mais l'amélioration est toujours possible. C'est pour cette raison que ma deuxième priorité concerne le renouvellement de l'UISP. Notre unité a grandi et est en train de se renouveler de manière à mieux réaliser son mandat principal, servir les militaires malades ou blessés.

L'UISP est organisée comme une formation, c'est-à-dire qu'elle est placée sous la direction d'un général, et il se trouve que c'est moi, pour le moment. Tout en conservant leur structure régionale, les quartiers généraux régionaux de l'UISP sont maintenant des unités relevant de commandants désignés qui ont davantage de pouvoirs et de responsabilités, ce qui leur permet d'exercer une influence positive sur les militaires. Les commandants de certaines régions passeront sous peu au grade supérieur, de major à lieutenant-colonel, ce qui met en relief leurs responsabilités plus importantes en matière de collaboration avec les Forces armées canadiennes, le ministère des Anciens Combattants et d'autres organismes partenaires, au moment d'aider et de soutenir nos militaires malades ou blessés.

Le personnel de tous les CISP a été augmenté, de manière à mieux répondre aux demandes de service. En 2017, on a ajouté au personnel 31 membres de la Force régulière et versé un financement permettant d'embaucher 28 employés civils de plus. En 2018, on augmentera de nouveau le personnel afin d'assurer un meilleur soutien et un ratio plus convenable. Grâce à cette dotation, nous espérons atteindre un rapport de 1 commandant de section pour 20 employés de l'UISP, le rapport actuel étant de 1 pour 26. Cela se traduira concrètement par une meilleure surveillance, un meilleur soutien et des services personnalisés pour tous les membres malades ou blessés de l'UISP.

De plus, nous sommes en train de restructurer le quartier général de l'UISP afin de donner plus de place aux activités des services de transition. Ces changements ont exigé la nomination d'un directeur des services de transition, chargé de continuer le travail en mettant l'accent sur les programmes et les services de transition.

Ma troisième priorité concerne la création d'un groupe de transition au sein des Forces armées canadiennes. Comme vous le savez, le gouvernement a présenté en juin 2017 sa nouvelle politique de défense, Protection, Sécurité, Engagement, en déterminant les objectifs de la Défense pour les 20 prochaines années. Depuis la publication de cette politique, nous avons consacré beaucoup d'efforts à la mise sur pied d'un nouveau groupe de transition qui sera mis sur pied au cours des quelques prochaines années et permettra d'offrir un soutien professionnel, personnalisé et uniforme à tous les membres des Forces armées canadiennes pour assurer une transition tout en douceur à la vie après le service et s'assurer également que tous les avantages sont offerts avant la transition, en particulier aux membres malades ou blessés. Un soutien sera également offert aux anciens combattants et à leur famille de manière à faciliter le retour à la vie civile après le service.

[Français]

Par soutien professionnel, on entend le soutien d'un groupe de transition doté de ressources suffisantes et de personnel bien formé. Cela signifie également des liens plus étroits avec Anciens Combattants Canada de manière à offrir des services mieux coordonnés.

Quant au soutien personnalisé, il s'agit d'une approche axée sur les besoins, laquelle adapte les services offerts aux besoins de l'individu et de sa famille.

Enfin, un soutien uniformisé signifie que, pendant la transition, les mêmes services sont offerts à tous les militaires et aux membres de leur famille, d'Iqaluit à Esquimalt, en passant par St. John's, et ce, que ces militaires appartiennent à la Force de réserve ou à la Force régulière.

[Traduction]

Il s'agit là d'un projet complexe et ambitieux, et il faudra un certain temps pour le mettre sur pied. Toutefois, pour faire avancer les choses, nous allons procéder cette année à un essai, à Borden, afin de mettre en oeuvre quelques nouvelles initiatives, de les mettre à l'essai et de les modifier avant de les faire adopter à l'échelle des Forces armées canadiennes.

Enfin, nous veillons constamment à établir des liens entre ces priorités, et nous avons la volonté d'assurer l'amélioration continue et de renforcer nos liens avec Anciens Combattants Canada. Puisque la transition est une responsabilité partagée entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada, il est essentiel que les deux ministères collaborent étroitement et intègrent leurs activités s'ils veulent assurer une transition réussie et harmonieuse de la vie militaire à la vie civile. Avec ACC, nous avons amélioré et nous continuons d'améliorer nos programmes et nos services, en plus de proposer de nouveaux programmes et services mieux harmonisés entre les deux ministères.

Notre objectif est de mieux aider encore nos militaires à réussir leur transition vers la vie civile en améliorant la formation et l'état de préparation, en favorisant le recrutement et l'emploi et en encourageant la collaboration au sein de la communauté d'emploi des anciens combattants. Cette étroite collaboration est continue. Par exemple, le groupe de travail sur la transition harmonieuse d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes a été mis sur pied pour assurer des interventions précoces, la continuité des soins de santé et des mesures de soutien et la simplification des processus. Ce travail a exigé par exemple de faire la promotion d'un modèle intégré de gestion des cas, d'améliorer l'harmonisation entre les prestations de santé des ministères et de mettre au point de nouveaux outils de transition axés sur le bien-être général.

En résumé, mon objectif, l'objectif de l'UISP et l'objectif du futur groupe de transition, est de faire en sorte que tous les militaires et les membres de leur famille soient renseignés et préparés et en mesure de réussir la transition. Bon nombre des éléments d'une transition réussie sont déjà en place ou en voie de l'être. Nous sommes en train d'améliorer les aspects touchant le calendrier, les communications et l'accès à tous ces éléments. De nouveaux services et programmes de soutien sont mis sur pied au besoin, et la planification du groupe de transition se poursuit. Cette planification exigera du temps et des ressources, ces prochaines années, en particulier de la part des hommes et des femmes qui ont à coeur d'aider les autres à réaliser leurs objectifs de transition. Cet engagement est d'une importance cruciale, puisqu'il n'y a rien de plus important pour les Forces armées canadiennes que le bien-être de ses membres et celui de leur famille.

Monsieur le président, merci de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui. Je vais répondre avec plaisir à toutes vos questions.

● (1120)

Le président: Merci.

Nous donnons la parole à M. McColeman, pour six minutes.

M. Phil McColeman: Merci, monsieur le président, et merci aussi aux témoins d'être venus ici aujourd'hui.

Avant de vous poser des questions, j'aimerais faire un commentaire pour dire à quel point je suis déçu que les membres du Comité qui forment le gouvernement aient voté contre le projet de loi C-378 hier soir. C'était une tentative non partisane visant à intégrer aux lois — comme cela s'est fait au Royaume-Uni, avec l'appui unanime de tous les partis — les principes de l'équité, de la dignité et du respect, en reconnaissance du lien particulier que les anciens combattants ont...

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Monsieur le président, j'invoque le Règlement. En quoi ce commentaire concerne-t-il le mandat de la présente séance?

Le président: Je ne vois pas les choses de cette façon.

M. Phil McColeman: Vous dites que mon intervention est irrecevable?

Le président: J'aimerais tout simplement savoir où vous voulez en venir.

M. Phil McColeman: C'est indissociable de l'enquête sur la transition. Je dirais que c'est tout à fait recevable, puisque ce projet de loi d'initiative privée, en fait, est une tentative non partisane de refaire ce qui s'est fait au Royaume-Uni, d'une façon impartiale, c'est-à-dire intégrer dans la loi les principes concernant la façon dont nous devrions nous comporter avec les anciens combattants, en tout temps, mais surtout pendant la transition.

Le président: Je ne vois pas ce que cela a à voir avec ce dont il a été question à la Chambre. J'estime que votre intervention est irrecevable.

M. Phil McColeman: Alors, je conteste votre décision, monsieur le président.

Le président: D'accord. Allons-nous passer au vote? Nous allons voter sur le caractère irrecevable de l'intervention. Le vote est demandé.

M. Doug Eyolfson: J'aimerais que ce soit clair, est-ce que nous votons sur...?

Le président: Nous votons pour savoir si la décision du président doit être maintenue.

[Français]

M. François Choquette (Drummond, NPD): J'aimerais clarifier un point, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Oui?

[Français]

M. François Choquette: Je voudrais simplement savoir pourquoi vous avez dit que les propos de mon collègue étaient...

● (1125)

[Traduction]

Le président: Je m'excuse, je ne vous entends pas. Nous avons un problème avec le service d'interprétation.

[Français]

M. François Choquette: Je vais recommencer.

Vous n'avez pas vraiment expliqué pourquoi vous considérez que les propos de mon collègue étaient irrecevables. C'est tout de même grave. Mon collègue n'en était qu'à l'entrée en matière; il n'avait même pas encore formulé sa question. Même à la Chambre des communes, on laisse une grande latitude aux gens lorsqu'ils exposent le préambule de leur question. Je sais que, lorsqu'on pose une question, il faut tenter le plus possible d'aller droit au but. Cela dit, je voudrais comprendre pourquoi vous avez dit que ses propos étaient irrecevables.

[Traduction]

Le président: Je comprends. Le vote a été demandé, alors nous allons passer au vote et savoir s'il convient de continuer.

(La motion est adoptée par 5 voix contre 4.)

Le président: La motion est adoptée.

Monsieur McColeman, vous avez la parole.

M. Phil McColeman: Je vais m'adresser de nouveau aux témoins, et d'abord à Mme Douglas, pour lui demander pour commencer si elle a eu la possibilité de prendre connaissance des transcriptions de notre dernière séance, lorsque le Comité a reçu l'ombudsman des Forces canadiennes, M. Walbourne. Avez-vous pu prendre connaissance de ses commentaires?

Mme Elizabeth Douglas: J'ai vu le résumé, merci.

M. Phil McColeman: Vous en avez pris connaissance. Vous avez donc vu qu'il a dit, en insistant là-dessus, qu'il y a déjà eu 14 études et qu'il a présenté quelque 190 recommandations sur la transition avec l'ombudsman des Anciens Combattants.

Est-ce que vous le saviez?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, je le savais.

M. Phil McColeman: D'accord, alors vous savez qu'il a parlé très franchement du fait que certaines choses pouvaient être faites et auraient dû être faites il y a déjà longtemps, qu'il aurait fallu prendre certaines mesures pour faciliter la transition des militaires qui quittent les FAC. Il a déclaré que le résultat, si je peux dire les choses ainsi, c'est que ce sujet est par trop étudié. Étiez-vous au courant?

Mme Elizabeth Douglas: J'étais au courant de ses commentaires à ce sujet, oui.

M. Phil McColeman: Auriez-vous l'obligeance d'expliquer pourquoi, à votre avis — étant donné que cela fait longtemps que vous connaissez ce programme des Anciens Combattants —, un si grand nombre de ces recommandations sont restées lettre morte?

Mme Elizabeth Douglas: Je ne peux pas donner mon avis personnel, mais celui du ministère, et je dirai que nous faisons beaucoup de progrès et que nous prenons... Par exemple, au chapitre de la transition, nous avons commencé en 2006 par établir un accord entre notre ministère et les FAC visant à éviter le chevauchement des tâches et à simplifier certains des processus et programmes que nous utilisons pendant la transition.

Ensuite, les Services de transition améliorés ont été mis en place en 2015, et nous avons affecté une partie de nos gestionnaires de cas et de nos employés aux centres intégrés de soutien au personnel, et du travail se fait à cet endroit. Nous veillons à ce que les demandes de prestations soient toutes remplies et présentées avant que les militaires ne quittent le service actif pour devenir des anciens combattants.

Nous nous efforçons donc de respecter l'esprit de quelques-unes de ces recommandations.

M. Phil McColeman: D'accord. Il revient toujours sur une question qui va de soi, c'est-à-dire la déclaration du problème de santé: si c'est un médecin des FAC qui détermine que le problème de santé est imputable au service, il faudrait que le ministère des Anciens Combattants l'accepte, étant donné que c'est ce qui est écrit dans le dossier médical, quand le diagnostic établit que le problème de santé est attribuable au service. Mais non, les anciens combattants doivent repasser de nouveau par toutes les étapes du processus, comme vous le savez.

À votre avis, serait-il légitime de modifier cet état de choses pour réduire le niveau de stress des anciens combattants qui sont en transition?

• (1130)

Mme Elizabeth Douglas: Je me répète, il est certain qu'ACC désire soulager le stress que la transition représente pour les anciens combattants, mais nous croyons que notre mandat est de déterminer que le problème est « attribuable au service ». C'est pourquoi ACC a

le mandat de prendre soin des militaires malades ou blessés, et nous estimons que c'est là un aspect de notre rôle.

M. Phil McColeman: Je vois. J'ignore si cela répond à ma question; du moins, si vous avez tenté d'y répondre, je n'ai pas compris votre réponse.

Pensez-vous que ce serait une façon bien simple d'alléger le fardeau qui repose sur les épaules des anciens combattants qui quittent les FAC et entament une transition?

Mme Elizabeth Douglas: Nous sommes d'avis qu'il serait mieux qu'ACC soit responsable de la détermination du lien de cause à effet entre le problème de santé et le service, comme c'est le cas aujourd'hui.

M. Phil McColeman: Vous croyez donc que le système actuel est préférable au système que l'ombudsman des Anciens Combattants — je veux tout simplement que ce soit bien clair —, M. Walbourne, a toujours présenté comme un système qui faciliterait énormément la vie des membres des FAC qui amorcent une transition.

Mme Elizabeth Douglas: Nous respectons toujours les recommandations de l'ombudsman et nous cherchons des moyens de les mettre en oeuvre, mais nous croyons que le rôle d'ACC suppose l'établissement des liens entre les problèmes de santé et le service.

M. Phil McColeman: D'accord, je vais passer à une autre question.

Quels paramètres utilisez-vous pour évaluer les programmes dont vous êtes responsables? Quelle sorte de paramètres utilisez-vous, dans vos rapports, pour savoir si vous atteignez vos objectifs et si les personnes responsables font ce qu'elles ont à faire pour atteindre ces résultats?

Mme Elizabeth Douglas: En tant que ministère du gouvernement du Canada, nous devons nous conformer aux politiques des organismes centraux, entre autres les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor. Il existe une politique sur les résultats, et on y trouve des moyens et des méthodes de mesure et de présentation de rapports sur les résultats. Nous nous en servons dans nos programmes.

Je vais vous donner un exemple plus précis touchant un rapport sur la transition. Comme vous le savez, les gestionnaires de cas d'ACC travaillent actuellement dans les CISP; en 2016, année de nos statistiques les plus récentes, le personnel d'ACC a procédé à des entrevues de transition auprès de 2 221 membres libérés pour raisons médicales. C'est-à-dire qu'un peu plus de 90 % des militaires libérés pour raisons médicales ont participé aux entrevues de transition d'ACC. Les données sont quantifiables.

Nous pouvons donc assurer le suivi des données, ultérieurement. À mesure que les militaires sont libérés et deviennent des anciens combattants, qu'ils participent à nos programmes, nous pouvons mesurer les résultats des programmes, nous en faisons un suivi, nous présentons des rapports à ce sujet.

M. Phil McColeman: Savez-vous si des officiers...?

Le président: Je suis désolé, nous n'avons plus de temps.

Allez-y, monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson: Lorsqu'on détermine qu'un membre doit être libéré pour des raisons médicales, nous en avons parlé, il faut qu'un diagnostic ait été établi. L'un des problèmes dont on nous a beaucoup parlé concerne les cas où le problème est lié à un diagnostic de santé mentale, une situation parfois très difficile. Nous avons parfois entendu parler — et cela fait longtemps qu'on n'a pas abordé ce sujet — de cas où un militaire est libéré pour un problème de toxicomanie, parce qu'il a été reconnu coupable de conduite avec facultés affaiblies ou qu'il s'est présenté à son service avec les facultés affaiblies et qu'il a été sommairement libéré pour cette raison.

J'ai une expérience de la pratique de la médecine, et j'ai souvent constaté que la toxicomanie est le tout premier symptôme observable d'un trouble de la santé mentale sous-jacent qui n'a pas encore été diagnostiqué.

Existe-t-il un mécanisme que vous pouvez utiliser, lorsque vous constatez qu'un militaire a un problème de toxicomanie ou qu'il commet une infraction liée à la toxicomanie, pour savoir, après avoir fait une évaluation de la santé mentale, s'il n'y aurait pas là un problème de santé mentale sous-jacent qui n'a pas été diagnostiqué?

Je donne d'abord la parole au général Misener.

Bgén Mark Misener: Merci, monsieur.

Chaque fois que l'on constate qu'une personne a un problème de dépendance quelconque, nous la dirigeons vers des services d'aide pertinents où elle trouvera de l'aide et pourra se rétablir. C'est une décision qui est régulièrement prise par la chaîne de commandement des Forces armées canadiennes.

L'étape suivante, logiquement et évidemment, si le problème de dépendance ne disparaît pas, c'est de demander un soutien plus important. C'est à ce moment-là que nous pourrions nous adresser aux services de santé pour savoir s'il n'y a pas un problème plus profond. Cela fait partie de nos processus, et tout cela se fait bien avant qu'un membre soit libéré, pour cette raison, par les Forces armées canadiennes.

Si une personne est libérée des Forces canadiennes pour un problème de toxicomanie ou une dépendance de cette sorte, c'est parce que le problème a donné lieu à de trop nombreux incidents. Nous allons d'abord entreprendre un long processus de rétablissement de la personne concernée, parce que nous ne voulons pas perdre nos membres. Ce sont tous des membres bien formés, et ils ont beaucoup de valeur à nos yeux.

•(1135)

M. Doug Eyolfson: Merci.

Madame Douglas, pour ce qui est d'ACC, nous savons que, très souvent, les diagnostics de maladie mentale arrivent plus tard. La maladie mentale est stigmatisée. Fournissez-vous des services si une personne a été libérée avec déshonneur?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, et tout dépend du service. Par exemple, si quelqu'un se présente et a besoin de services de réadaptation ou de services de santé mentale... Tout dépend du traumatisme, mais nous traitons les traumatismes. Nous traitons les maladies mentales.

M. Doug Eyolfson: D'accord. Je suis content de l'entendre.

Le scénario qui me vient à l'esprit, c'est celui d'une personne qui aurait été libérée avec déshonneur pour conduite avec facultés affaiblies et dont le processus de réadaptation échoue. Une évaluation est réalisée, et aucun problème de santé mentale n'est diagnostiqué, mais cette personne vient vous voir des années plus

tard. Est-il possible alors pour vous de diagnostiquer une maladie mentale qui peut être attribuable au service, mais, puisque le diagnostic est posé en retard...

Mme Elizabeth Douglas: Oui. Ça pourrait arriver. Ce que nous constatons et savons, c'est que, souvent, les vétérans ne viennent pas nous voir immédiatement après leur libération. Ils peuvent le faire des années plus tard, et si le problème est attribuable au service, évidemment, nous sommes là pour aider les vétérans.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Je vais revenir au général Misener. J'ai beaucoup parlé de la situation d'une personne qui est déclarée blessée, mais pas complètement invalide.

Nous avons parlé de l'universalité du service. Certains diront qu'ils n'ont pas parlé de leurs symptômes par crainte de ne pas respecter le critère de l'universalité du service; ils se sont donc tus. Il pourrait s'agir d'un parachutiste, qui a de plus en plus mal au dos, mais qui craint d'aller voir un médecin, parce qu'il sera libéré. S'il y avait un système en place pour que ces personnes puissent rester au sein des forces avec des tâches modifiées, du moins temporairement, et peut-être même de façon permanente, et qu'on leur permettait d'assumer un rôle où l'activité problématique n'est pas un facteur, même si on ne respectait pas dans ce cas-là le critère de l'universalité du service, une telle mesure ne serait-elle pas avantageuse pour les soldats? Ne s'agirait-il pas d'une façon de prévenir les transitions prématurées?

Bgén Mark Misener: Merci de la question.

Oui, c'est le cas, et oui, un tel programme existe. C'est ce qu'on appelle le Programme de retour au travail. Quand un...

M. Doug Eyolfson: Et advenant que quelqu'un ne pourrait plus jamais respecter le critère de l'universalité du service?

Le président: Je suis désolé, il ne vous reste que 15 secondes.

Bgén Mark Misener: Pour ce qui est de l'universalité du service, je sais qu'on l'a déjà dit, mais le CEMD nous a demandé de nous pencher sur la question. L'examen est en cours. Encore une fois, nous faisons de notre mieux pour maintenir les militaires en poste, parce que nous avons investi beaucoup en eux.

M. Doug Eyolfson: D'accord. Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Monsieur Choquette, vous avez six minutes.

[Français]

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous d'être parmi nous aujourd'hui.

Je ne suis pas un membre permanent de ce comité, mais c'est un plaisir pour moi d'être ici.

Le 6^e Bataillon du Royal 22^e Régiment est établi dans ma région, à Drummondville et à Saint-Hyacinthe. Ces gens font de l'excellent travail. Je suis très fier d'aller les visiter de temps à autre. À Drummondville, il y a aussi les anciens combattants qui unissent leurs efforts, notamment pour participer au jour du Souvenir, qui est chaque année un événement très important dans cette ville.

Ma question s'adresse à Mme Douglas.

•(1140)

[Traduction]

Durant une des autres réunions, mon collègue vous a demandé de confirmer le nombre de militaires invalides en processus de transition du MDN à ACC. Le nombre a été estimé à 29 000, comme cela a été mentionné dans l'article de décembre 2017 du *Toronto Star*.

Avez-vous été en mesure d'obtenir une réponse à cette question?

Mme Elizabeth Douglas: Oui. Je crois que la réponse sera bientôt fournie et transmise à la greffière.

M. François Choquette: Et c'est combien?

Mme Elizabeth Douglas: Le chiffre en tant que tel... Nous savons que le nombre de processus d'évaluation liés à la pension d'invalidité a augmenté. Nous savons qu'il y a une augmentation, parce que le nombre de demandes est à la hausse de près de 20 %.

Je veux aussi mettre l'accent sur la façon dont nous rationalisons nos services et la façon dont nous essayons de pouvoir fournir les services le plus rapidement possible, tout en procédant à un examen minutieux.

[Français]

M. François Choquette: Il y a donc 29 000 militaires qui veulent faire la transition vers le statut d'ancien combattant, et ces 29 000 personnes sont en attente.

[Traduction]

Mme Elizabeth Douglas: Non, ces chiffres ne concernent pas seulement ceux qui attendent.

[Français]

M. François Choquette: Que représente ce chiffre, alors?

[Traduction]

Mme Elizabeth Douglas: Certains n'attendent pas en ce qui concerne la période de transition. Par conséquent, et encore une fois, nous nous penchons sur ces chiffres, nous tentons de trouver des moyens d'accélérer le processus. Nous envisageons d'utiliser des technologies. Nous avons rationalisé certains processus en ce qui concerne l'invalidité...

[Français]

M. François Choquette: Je comprends ce que vous faites présentement. Je veux savoir combien il y a de personnes qui ont besoin de services et qui sont en attente. Ce sont des gens qui ont des besoins, qui sont seuls et qui n'ont pas d'aide. Combien y a-t-il de ces personnes? Quel est le nombre?

S'il s'agit de 30 000 personnes, c'est épouvantable. Ces temps d'attente sont inacceptables. Il faudrait une mesure d'urgence de la part du gouvernement, et tout de suite, dans le prochain budget. Il faut faire quelque chose. Il faut d'abord régler tous les cas qui ont pris du retard et se mettre à jour. Ce ne sera pas suffisant de prendre quelques mesures pour pallier quelques petits problèmes. S'il y a 30 000 personnes en attente, je ne pense pas que, compte tenu des besoins que vous avez présentement, vous allez réussir à rattraper ces retards. Est-ce que je me trompe?

[Traduction]

Mme Elizabeth Douglas: Nous reconnaissons qu'il y a un important arriéré, et nous sommes tout aussi frustrés par cette situation. Nous avons fait de cet arriéré une priorité. Comme je l'ai expliqué, nous cherchons toutes sortes de nouvelles manières et de

nouveaux moyens de le réduire. Nous prenons ce dossier très au sérieux et nous en avons fait une priorité.

[Français]

M. François Choquette: Vous mentionnez donc au gouvernement que cela n'a pas de sens, que c'est épouvantable, qu'il faut faire quelque chose le plus tôt possible et que vous êtes très frustrés de cette situation.

Mme Elizabeth Douglas: Oui.

M. François Choquette: D'accord, je comprends votre point de vue.

[Traduction]

Combien de vétérans ayant accès aux services sont sans abri ou se retrouvent dans des situations de logement précaires? Quelles mesures Anciens Combattants Canada prend-il pour mesurer avec exactitude ce sous-groupe de plus en plus important de la population des vétérans?

Mme Elizabeth Douglas: Il faudrait que je trouve le nombre d'itinérants qu'il y a réellement dans nos plus récentes statistiques sur l'itinérance, mais, comme vous le savez, ce nombre fluctue.

Cependant, nous faisons actuellement plusieurs choses. Nous avons créé des partenariats avec des organisations sans but lucratif. Ces organisations peuvent aller sur le terrain pour nous aider à trouver ces vétérans. En plus de tout ça, à compter du 1^{er} avril, cette année, nous libérons les vétérans et mettons en place un programme de financement pour les vétérans itinérants dans le cadre duquel nous pourrions verser jusqu'à 2 500 \$ en cas d'urgence. Ces situations d'urgence pourraient être liées à la nourriture ou à l'achat de vêtements — par exemple s'il y a eu un incendie — ou peut-être en cas de situation de violence liée à un époux ou au conjoint de fait d'un vétéran, qui doit quitter sa maison et obtenir des services d'urgence. C'est un programme qui sera mis en oeuvre à compter du 1^{er} avril 2018.

[Français]

M. François Choquette: Peut-on penser que, pour les 30 000 militaires qui veulent faire la transition de la Défense nationale vers Anciens Combattants Canada, tous ces retards peuvent entraîner des conséquences graves, par exemple les laisser dans une situation de logement précaire? Peut-on établir un lien entre ces deux éléments?

•(1145)

[Traduction]

Mme Elizabeth Douglas: Je vais laisser Mme Pham répondre.

Le président: Je suis désolé. Il nous reste environ 30 secondes.

[Français]

Mme Nathalie Pham (directrice de secteur par intérim, Bureau de Montréal, Opérations en région, ministère des Anciens Combattants): Laissez-moi vous rassurer: lorsqu'un vétéran se présente à nos bureaux des opérations, il reçoit le service et le soutien dont il a besoin.

Pour ce qui est des sans-abri, nous avons beaucoup de partenariats avec les organismes sur le terrain et nous avons recours aux ressources dans la communauté pour nous assurer que les sans-abri qui sont des vétérans sont dirigés rapidement vers nos bureaux. Ces organismes sont nos yeux dans la communauté.

Nos employés sur le terrain, nos agents de services aux vétérans et nos gestionnaires de cas offrent un service immédiat; ils se rendent sur les lieux et rencontrent nos vétérans sans-abri. De la même manière, un vétéran qui se présente dans nos bureaux pour la prestation de services directs reçoit les services dont il a besoin. Il n'y a pas d'attente pour rencontrer un employé d'Anciens Combattants Canada et commencer des démarches en vue d'être soutenu dans ses demandes et ses besoins.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Fraser, vous avez six minutes.

[Français]

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

Je vous remercie tous d'être présents aujourd'hui et de participer à notre étude.

[Traduction]

J'aimerais revenir sur quelque chose dont mon collègue a parlé, les retards actuels, l'arriéré d'Anciens Combattants. Je crois que nous sommes tous préoccupés par cet arriéré, les retards, et l'impact réel que cela a sur les vétérans et leur famille.

N'êtes-vous pas d'accord, cependant, madame Douglas, pour dire qu'une des raisons pour lesquelles il y a un arriéré, c'est qu'il y a beaucoup plus de demandes présentées maintenant, parce que les gens connaissent davantage les programmes et les prestations et parce qu'on a amélioré les prestations et les services offerts aux vétérans?

Diriez-vous aussi que l'embauche de 460 nouveaux employés au cours des 2 ou 3 dernières années aide, au moins, à réduire en partie l'arriéré et les retards qui, sinon, seraient plus importants?

Mme Elizabeth Douglas: Oui. Je suis d'accord avec ce que vous venez de dire, et je vous remercie de le mentionner.

Premièrement, nous savons que, au cours des 2 dernières années, chaque année, il y a eu une augmentation de jusqu'à 20 % du nombre de demandes. C'est peut-être en raison des nouveaux programmes que nous avons offerts aux vétérans invalides. On a noté une augmentation de l'indemnité d'invalidité l'année dernière.

De plus, nous avons du succès dans le cadre de nos activités d'extension, dans le cadre de nos activités de communication et relativement à l'application Mon dossier ACC, pour ce qui est d'expliquer et de promouvoir les prestations et les services offerts.

Encore une fois, je tiens à rappeler que nous prenons l'arriéré très au sérieux. C'est une priorité, et c'est un dossier sur lequel beaucoup de personnes travaillent actuellement afin de corriger le tir. Nous ne laissons pas les choses aller, et la situation perdurer. Nous tentons de régler le problème en ce moment même.

M. Colin Fraser: Il est important de réduire l'arriéré, et de le réduire rapidement.

Mme Elizabeth Douglas: Absolument.

M. Colin Fraser: Nous allons suivre ce dossier de près.

Je veux passer à un autre sujet. Vous avez parlé du soutien offert à des organisations sans but lucratif et dit qu'Anciens Combattants peut le faire. Une de mes électrices, Arlene Lively, est ici, en fait, aujourd'hui. Je sais qu'elle a fait de l'excellent travail au sein d'une organisation appelée Comedy for Quality of Life Tour, qui, essentiellement, tente d'aller partout au pays dans des petites collectivités, en s'associant avec la Légion et d'autres organismes,

pour offrir une détente comique et aider les gens qui luttent, peut-être, contre un TSPT. C'est une organisation merveilleuse, et je tiens à la féliciter de ce travail.

Je connais aussi d'autres organisations et d'autres groupes — des groupes des discussions, même — avec des personnes qui souffrent peut-être de TPST et qui ont de la difficulté dans le cadre de leur transition.

Pouvez-vous nous dire ce qu'Anciens Combattants fait pour aider ces types d'organisations et les gens dans les collectivités? Pourrait-on faire plus?

Mme Elizabeth Douglas: Merci de la question. Encore une fois, à compter du 1^{er} avril 2018, on lancera le nouveau Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. C'est un fonds de 13,5 millions de dollars sur quatre ans, et les fonds sont consacrés à l'innovation, à la recherche et au soutien de différents types d'organisations du genre afin qu'elles réalisent le type de travail que vous venez de décrire.

Des demandes seront présentées à ACC, et nous accueillons les demandes présentées par les organisations sans but lucratif.

M. Colin Fraser: Merci.

Brigadier général Misener, si vous me permettez, nous avons rencontré Allan English, il y a deux ou trois semaines — c'était peut-être il y a un peu plus longtemps —, qui a parlé des niveaux de priorité en matière de dotation concernant l'UISP et le fait qu'on en était au sixième niveau de priorité en matière de dotation.

C'est quelque chose qui me préoccupe. Je sais que, actuellement, comme vous l'avez mentionné, le groupe de transition embauchera 1 200 employés. Je veux m'assurer que le niveau de priorité est le bon afin que ce groupe ne soit pas en sous-effectif. Pouvez-vous aussi formuler des commentaires sur le sixième niveau de priorité accordé à l'UISP, et nous dire si l'unité affiche encore le plus faible niveau de priorité?

• (1150)

Bgén Mark Misener: Merci de la question.

Je tiens à confirmer, pour commencer, que nous ne sommes pas au sixième niveau de dotation. Nous n'y sommes plus. Nous arrivons au deuxième rang en matière de priorité, la deuxième priorité, tout juste après les opérations. En fait, nous bénéficions d'une plus grande attention lorsqu'il est question de dotation.

Je veux aussi corriger quelque chose que vous avez dit sur l'embauche de 1 200 employés. Ce ne sera pas vraiment ça. Au bout du compte, il y aura beaucoup plus de personnes, dont beaucoup font déjà partie de l'Unité interarmées de soutien du personnel. Nous continuerons à augmenter le nombre d'employés.

M. Colin Fraser: Quel sera le niveau de priorité en matière de dotation pour les employés qui seront embauchés?

Bgén Mark Misener: On reste au deuxième niveau, une priorité élevée.

M. Colin Fraser: Merci, monsieur le président. Je n'ai plus de questions.

Le président: On passe à M. Samson.

[Français]

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup de l'information et des présentations que vous nous avez offertes.

Nous tentons de cerner les éléments spécifiques de la transition. C'est une question majeure.

M. Roy, Mme Douglas ou M. Misener pourront répondre à mes questions au sujet de l'accessibilité et des connaissances des gestionnaires de cas.

Tout d'abord, j'aimerais savoir quelle formation reçoivent les gestionnaires de cas au sujet des nouvelles prestations, car des gens sur le terrain me disent qu'eux-mêmes ne sont pas au courant des nouvelles prestations offertes. C'est d'autant plus inquiétant que ces gens sont une importante courroie de transmission en matière de communication.

Mme Nathalie Pham: Si vous me le permettez, je vais répondre à cette question, car les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans travaillent dans le domaine des opérations en région.

Depuis quelques années, et les postes affichés en témoignent, nous recrutons des gestionnaires de cas dont la formation scolaire est variée, mais qui ont une expérience dans le domaine de la gestion de cas. Pour nos gestionnaires de cas, c'est l'une des exigences essentielles.

Bien sûr, lorsqu'ils arrivent à Anciens Combattant Canada, ils doivent acquérir des connaissances propres au ministère, notamment à l'égard des programmes et des services. Ils doivent aussi se familiariser avec la culture du ministère pour pouvoir assumer adéquatement leur rôle de gestionnaire de cas ou un autre rôle s'il s'agit de la prestation de services.

Nous avons un programme d'orientation et de formation destiné aux nouveaux employés. Ce programme, qui s'échelonne sur plusieurs mois, assure que les nouveaux employés acquièrent les connaissances et les capacités requises pour assumer leur rôle correctement. Ils peuvent aussi bénéficier de mentorat auprès d'un gestionnaire de cas ou d'un autre collègue expérimenté.

Comme l'a mentionné Mme Douglas, un nouveau programme sera lancé en avril 2018. Tous nos employés devront alors suivre obligatoirement de la formation au préalable, comme c'est le cas chaque fois qu'il y a un nouveau programme.

M. Darrell Samson: Merci.

Ma question ne concerne pas les compétences, mais plutôt la capacité de transmettre l'information sur les nouveautés et de les faire valoir. C'est essentiel.

Revenons aux gestionnaires de cas.

[Traduction]

Ils sont sur le terrain, alors ils entendent et voient ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Pouvez-vous me faire part de certains des obstacles communs qu'ils rencontrent? Ils sont sur le terrain, ils voient ce qui se passe, ils parlent et ils travaillent avec... Y a-t-il des domaines communs, des choses dont ils vous parlent qui semblent être des lacunes dans le processus de transition? Ils voient ce qui se passe, alors quelle rétroaction pouvez-vous me donner à ce sujet?

Mme Nathalie Pham: Lorsque nous avons parlé des services améliorés de transition mis en place, c'était l'un des mécanismes pour éliminer certains des obstacles. Nous avons beaucoup parlé de communication entre les deux ministères, les FAC et Anciens Combattants, pour que l'on puisse s'assurer que les renseignements pertinents sont communiqués en temps opportun afin d'aider les gestionnaires de cas à utiliser cette information pour mettre au point des plans dans le cadre des dossiers et aller de l'avant pour travailler en collaboration avec les vétérans.

Créer et renforcer des relations tôt dans le processus est l'un des principaux facteurs qui nous permettent de nous assurer que nos

vétérans ne passent pas du statut de membre des FAC à celui de vétéran sans avoir bénéficié d'une intervention proactive précoce.

M. Darrell Samson: Que voulons-nous dire par « précoce »? Un jour, une semaine, un mois?

• (1155)

Mme Nathalie Pham: On parle de quelques mois. Avant le processus de libération, les infirmiers et infirmières responsables de la gestion des cas d'Anciens Combattants discutent avec leurs homologues du MDN, et tout ça peut commencer jusqu'à six mois d'avance.

Nous savons que, dans certaines situations, des membres des FAC savent qu'ils seront libérés, mais ils peuvent rester en poste pendant jusqu'à trois ans au sein des FAC. Durant cette période, nous commençons à travailler avec eux pour nous assurer que les services sont en place au moment de la transition et que nous aurons répondu à leurs besoins et à ceux de leur famille.

M. Darrell Samson: Nous devons nous améliorer dans ce domaine. Pouvez-vous parler de la dynamique entre les responsables des dossiers d'ACC et du MDN?

Mme Nathalie Pham: Comme vous le savez, les gestionnaires de cas du MDN ont des antécédents en soins infirmiers. Ils appliquent un modèle médical. La principale préoccupation des gestionnaires de cas d'ACC, c'est la réintégration à la vie civile. Il y a beaucoup de communications avant le processus de libération. Dans le cadre de notre stratégie de transition améliorée, nous veillons à ce que les gestionnaires de cas du MDN communiquent leurs préoccupations de façon à ce qu'ACC puisse commencer à intervenir avant la libération. Les responsables d'ACC peuvent commencer à travailler avec le vétéran pour assurer la continuité des services pendant la transition. Lorsque le militaire devient un vétéran, il ne se retrouve pas tout d'un coup sans gestionnaire de cas.

M. Darrell Samson: Merci.

Devrait-il y avoir une unité plutôt que deux ministères? La fusion en un seul ministère rendrait-elle le processus homogène ou est-ce que ce serait, du moins, une façon d'améliorer les choses?

Mme Nathalie Pham: À l'heure actuelle, nous constatons que le mandat des deux gestionnaires de cas est différent. Comme vous le savez, les gestionnaires de cas du MDN sont affectés aux militaires libérés pour raisons médicales, tandis que les gestionnaires de cas d'ACC sont affectés à tous les vétérans qui ont des besoins complexes. Le MDN s'occupe des enjeux médicaux durant la transition. Du point de vue d'ACC, nous nous occupons de tous les problèmes qui pourraient constituer des obstacles à la transition vers la vie civile.

M. Darrell Samson: Mais c'est justement là où on rencontre certains des problèmes de transition... précisément quand le dossier change de main.

Le président: Je suis désolé, le temps est écoulé. Merci.

Allez-y, madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous d'être ici aujourd'hui. Madame Douglas, j'aimerais revenir sur la question que mon collègue vous a posée. C'est au sujet du rapport de l'ombudsman et de sa recommandation sur le besoin de déterminer si les blessures qui entraînent une libération des Forces armées sont liées au service ou non avant que les dossiers soient transférés à ACC. Vous avez répondu clairement que vous n'étiez pas d'accord avec cette recommandation. C'est exact, oui ou non? Veuillez répondre par oui ou par non. J'ai beaucoup de questions à poser.

Mme Elizabeth Douglas: Je tiens à dire qu'ACC croit qu'il s'agit d'une fonction qui lui revient.

Mme Cathay Wagantall: Merci. Je comprends. Malheureusement, nous ne sommes pas ici pour déterminer ce qu'ACC croit. Nous sommes ici pour faire ce qui sera le mieux pour nos vétérans en transition. Nous savons que, en plus de partir dans de telles circonstances, il est extrêmement difficile pour les vétérans d'attendre avant de savoir s'ils sont admissibles aux services d'ACC. Cette attente leur cause beaucoup de stress supplémentaire. Je trouve très irrespectueux envers nos membres en transition qu'ils aient à attendre plusieurs semaines pour que les gestionnaires de cas recueillent des renseignements auxquels on a déjà facilement accès. Selon moi, si on regarde ça du point de vue d'une entreprise qui doit servir ses clients, ce n'est pas bien.

Ce qui me préoccupe, c'est de savoir pourquoi vous voulez tant conserver cette responsabilité au sein d'ACC, alors que, clairement, nos militaires seraient beaucoup mieux servis si la détermination était faite avant qu'ACC soit saisi du dossier. ACC pourrait être responsable de la prestation des services et du versement des prestations, libérant ainsi le temps des gestionnaires de cas afin que ceux-ci puissent faire du bien meilleur travail et s'assurer de servir le mieux possible les vétérans et de répondre à tous leurs besoins, plutôt que de les laisser dans l'incertitude, ne sachant pas s'ils obtiendront les services ou non. C'est l'objet de notre étude.

Nous avons énormément de renseignements sur les programmes. Je veux savoir ce que les fonctionnaires peuvent faire mieux de façon à ce que le système fonctionne mieux pour nos vétérans.

Pourquoi est-il aussi important pour vous de préserver le statu quo?

Mme Elizabeth Douglas: Ce ne sont pas les gestionnaires de cas qui sont responsables des évaluations.

Mme Cathay Wagantall: Peu importe qui réalise les évaluations.

Mme Elizabeth Douglas: Premièrement, pour ce qui est du processus, une fois qu'on sait qu'un vétéran a besoin, par exemple, de services de réadaptation, il est aiguillé vers notre programme de réadaptation. Le délai pour la réadaptation est de deux semaines.

Pour ce qui est de l'indemnité d'invalidité, c'est à ce moment-là qu'on détermine l'attribution au service, et, dans de nombreux cas...

• (1200)

Mme Cathay Wagantall: Je comprends bien, mais ne pourrait-on pas rationaliser le processus — c'est ce que nous tentons de faire —, si, au moins, on déterminait, avant leur départ, que leurs blessures sont ou non attribuables au service, et ce, avant qu'ils quittent les Forces armées? Oui ou non?

Mme Elizabeth Douglas: Nous trouvons qu'il est préférable d'obtenir une compréhension approfondie de la maladie et de la blessure lorsque les vétérans arrivent dans le giron d'ACC.

Mme Cathay Wagantall: Qui est mieux placé pour savoir, lorsqu'il est question du service au sein des Forces armées, si une

blessure est liée ou non au service, ACC ou le MDN? Actuellement, vous dites à la page 3 que l'intégration du personnel d'ACC au sein du CISP a permis à ACC de mieux comprendre la culture militaire. Je trouve très troublant qu'on ait à trouver des façons d'aider ACC à « mieux comprendre la culture militaire ».

Depuis combien de temps ACC existe-t-il et depuis combien de temps fournit-il des services aux vétérans qui terminent leur service militaire? Avez-vous encore vraiment besoin de faire de la compréhension de la culture militaire une de vos priorités?

Mme Elizabeth Douglas: Ce que je dirais, ici, c'est que nous tentons de comprendre la culture militaire à différents moments, et c'est l'un d'eux.

Mme Cathay Wagantall: Selon moi, à la lumière des commentaires que nous ont fournis plusieurs vétérans, ceux-là mêmes qui ont des problèmes et qui se retrouvent dans des situations où nous tentons d'améliorer les services auxquels ils ont accès, eh bien, ces vétérans diraient que ce n'est pas exact.

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

Le président: Vous avez deux minutes.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Très rapidement, monsieur Misener, merci de votre service et de l'orientation prise par l'UISP. Vous avez un mandat important, et on dirait bien que plusieurs avant vous ont eu de la difficulté à faire votre travail. Vous avez dit espérer être là pendant au moins deux ou trois ans. J'espère que vous réussirez là où ils ont échoué.

Je veux vous poser une question rapide. Pour ce qui est de l'augmentation du niveau de priorité, avez-vous dit que vous êtes maintenant la deuxième priorité en matière d'embauche?

Bgén Mark Misener: Oui, madame.

Mme Cathay Wagantall: On dit que ces commandants monteront bientôt en grade dans certaines régions: ils passeront de major à lieutenant-colonel; cette augmentation des grades a-t-elle eu une incidence sur le niveau de priorité?

Bgén Mark Misener: Non, madame. On ne fait ainsi que mieux reconnaître l'expérience des personnes responsables, sur le terrain, de réunir tous les partenaires pour soutenir nos membres malades et blessés. On les met ainsi sur un pied d'égalité avec les autres commandants qui les entourent dans les bases et les escadres afin qu'ils puissent avoir une conversation plus franche et honnête au sujet du soutien requis.

Mme Cathay Wagantall: Pouvez-vous me dire quand on est passé au deuxième niveau de priorité? C'était six, avant. Quand est-on passé au niveau deux?

Bgén Mark Misener: Je crois que c'est en 2016. Je dis « je crois », madame, parce que je suis en poste depuis environ sept mois. Nous étions déjà la deuxième priorité quand je suis arrivé en poste. Je crois que c'était un an avant, quand...

Mme Cathay Wagantall: Peut-on trouver la date?

Bgén Mark Misener: Je peux confirmer quand nous sommes passés au deuxième niveau de priorité.

Mme Cathay Wagantall: Merci. Je l'apprécie.

Aussi, on peut lire ce qui suit à la quatrième page de votre déclaration:

Par ailleurs, les quartiers généraux de l'UISP réaménagent actuellement leur structure afin de prioriser l'effort des Services de transition.

Pouvez-vous nous préciser quelles sont ces réformes?

Le président: Je suis désolé. Le temps est écoulé, pouvez-vous répondre très rapidement?

Mme Cathay Wagantall: Sinon, vous pourrez aussi nous fournir cette information plus tard.

Bgén Mark Misener: Très rapidement, madame, on a affecté un colonel qui s'occupe précisément de cet effort. Avant, on le faisait grâce à un effort général du personnel. Tout le monde participait. Nous mettons maintenant l'accent là-dessus, en chargeant un militaire haut placé de s'occuper de cet enjeu précis.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Merci.

Le président: Nous passons maintenant à madame Lambropoulos.

Mme Emmanuella Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.): Merci encore une fois d'être parmi nous aujourd'hui et de répondre à nos questions. J'en ai un grand nombre, mais je vais commencer par confirmer que vous nous dites bien que, lorsque les vétérans se présentent dans un des bureaux de service partout, on ne leur tourne jamais le dos; on s'occupe automatiquement de leur cas.

Mme Elizabeth Douglas: Je vais laisser madame Pham répondre.

Mme Nathalie Pham: Absolument. Les responsables des Opérations en régions ont l'obligation de fournir directement des services à nos vétérans. Tous les vétérans qui se présentent dans l'un de nos bureaux partout au pays — et il y a plus de 130 CISP, en plus de bureaux satellites — peuvent rencontrer un de nos employés qui procédera à une évaluation, pour déterminer quels sont les enjeux et quels sont les obstacles rencontrés, afin que nous puissions fournir les services et programmes qui s'imposent. Il n'y a pas de liste d'attente. Nous les rencontrons immédiatement.

• (1205)

Mme Emmanuella Lambropoulos: Ces employés sont des gestionnaires de cas, c'est exact?

Mme Nathalie Pham: Il y a des gestionnaires de cas, mais des agents des services aux vétérans des Opérations en régions rencontrent aussi nos vétérans.

Mme Emmanuella Lambropoulos: D'accord. Aidez-moi à mieux comprendre le processus: disons qu'un militaire quitte le service et est en processus de transition. Il se présente dans un de vos bureaux ou utilise l'application Mon Dossier ACC, et il n'y a aucune information du MDN. Vous n'avez accès à rien. Il se présente tout simplement à votre bureau et...

Mme Nathalie Pham: Nous commencerons, absolument. Si vous parlez d'un CISP — parce que nous avons des employés là-bas —, si nous sommes chanceux, nous rencontrerons le vétéran avant sa libération. En tant que membre des FC, les vétérans peuvent être au fait de l'existence des CISP pour diverses raisons. Dans le cas de l'application Mon compte ACC, nous aurons déjà créé leur compte pendant leur service.

Si un vétéran se présente dans un de nos bureaux, nous l'accueillerons en personne. Nous avons besoin de certains renseignements de base, qu'il peut nous fournir, et, très rapidement, nous pouvons vérifier son service et ouvrir un dossier. Puis, à mesure que le processus avance, nous obtiendrons plus de documents pour évaluer les programmes et les services.

Le processus permettant de déterminer si une personne est un vétéran est assez rapide. Les gens ont souvent des renseignements du MDN, et, grâce à ces renseignements, nous pouvons faire un suivi.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Une fois qu'il a été déterminé que la personne est un vétéran et qu'elle a expliqué les

problèmes auxquels elle est confrontée ou les services qu'elle aimerait avoir, combien de temps faut-il pour qu'elle puisse vraiment recevoir les services?

Mme Nathalie Pham: Comme vous pouvez le voir, tout dépend de la situation et des besoins du vétéran. Les besoins qu'ont certains des vétérans qui se présentent peuvent être très ciblés et faciles à combler, alors on peut y répondre immédiatement. Nous essayons de trouver les ressources d'ACC nécessaires. Dans certains cas, il peut y avoir un aspect qui n'est pas lié à ACC, et nous aiderons cette personne en l'aiguillant vers les services communautaires ou provinciaux nécessaires.

Pour ce qui est des vétérans qui ont des besoins complexes — les vétérans que nous rencontrons assez rapidement sont confrontés à des obstacles que nous ne pouvons pas éliminer en une réunion ou grâce à un seul programme ciblé —, on les attribuera immédiatement à un gestionnaire de cas. Ce gestionnaire de cas prendra le temps de réaliser une évaluation approfondie.

La plupart du temps, nous réglons ces situations dans le cadre de la planification des cas, quand les gestionnaires de cas évalueront et cerneront les besoins, avec les vétérans, et réaliseront le processus de planification de façon à surmonter ces défis, avec le vétéran et avec les membres de la famille.

Mme Emmanuella Lambropoulos: D'accord.

Mme Nathalie Pham: Il n'y a pas de délai d'attente pour se voir attribuer un gestionnaire de cas ou pour travailler avec un agent des services aux vétérans.

Mme Emmanuella Lambropoulos: De quoi parle-t-on exactement lorsqu'il est question de l'arriéré?

Mme Elizabeth Douglas: Je peux vous parler de l'arriéré. L'arriéré concerne uniquement l'évaluation de l'invalidité relative à l'indemnité d'invalidité ou à la pension d'invalidité.

Vous posez une question très importante, selon moi, parce que je ne veux pas vous donner l'impression que cela concerne tous nos programmes. D'ailleurs, nous venons justement de conclure une enquête nationale auprès des utilisateurs, et les résultats montrent que 81 % des anciens combattants sont satisfaits de nos services. Un grand nombre de nos services — la plupart — respectent les échéances ainsi que leurs normes de service. Mais il arrive parfois, comme en ce qui concerne les évaluations de l'invalidité, que ce ne soit pas le cas.

Un autre point que je tiens à clarifier est le fait que ce ne sont pas tous ceux qui figurent dans l'arriéré qui sont en transition. Il y a effectivement des militaires actifs des FAC qui touchent des indemnités d'invalidité et des prestations d'invalidité, alors ce n'est pas un groupe homogène qui n'a pas de financement.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci de cette précision.

Bgén Mark Misener: Pardon. Pourrais-je ajouter quelque chose?

Je vais vous parler du centre intégré de soutien du personnel, car je crois que c'est très important de comprendre son fonctionnement. On dit qu'il est intégré parce que les Forces armées canadiennes et le ministère des Anciens Combattants partagent leurs locaux. Cela fait même partie du processus prévu, lorsque quelqu'un arrive au centre, de rencontrer les deux équipes, les Forces armées canadiennes et ACC. Le transfert d'une équipe à l'autre est prévu bien avant que la personne ne soit libérée des Forces armées canadiennes.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Pouvez-vous nous parler de la façon dont les services se sont améliorés? Vous avez dit que certains services sont en train d'être mis en oeuvre et qu'il y a des services de transition qui sont présentement mis en place. Pouvez-vous nous dire de quels services il s'agit?

Le président: Je suis désolé, mais il ne vous reste qu'environ 30 secondes.

Bgén Mark Misener: J'ai déjà parlé un peu des ressources supplémentaires pour le renouvellement de l'UISP. Nous déployons également beaucoup d'efforts afin d'actualiser le processus de renouvellement pour les libérations.

En 2015, il y avait de longs délais d'attente — de 12 à 18 semaines — pour les paiements de la pension et les indemnités de départ. Tout cela a été réorganisé et révisé. Les nouveaux délais prévus sont de trois à six semaines. Nous avons apporté des améliorations importantes, nous avons repensé et restructuré les processus et nous avons centralisé davantage notre façon de fonctionner afin que tout se déroule de façon beaucoup plus fluide et efficace.

•(1210)

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Le président: Merci.

La parole va maintenant à M. O'Toole pour les cinq prochaines minutes.

L'hon. Erin O'Toole (Durham, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. C'est toujours un plaisir de siéger au Comité permanent des anciens combattants.

Je suis heureux de voir tous les témoins. Madame Douglas, général je suis content de vous voir.

J'ai un certain nombre de questions, mais je vais essayer de m'en tenir à l'essentiel.

Je tiens à ce que mon ami, M. Fraser, sache que les 300 personnes qu'il a mentionnées qui ont été embauchées l'ont été quand j'étais ministre. Cela comprend les 146 personnes dans le Canada atlantique qui sont dans sa région. Je sais que ces personnes travaillent sans relâche pour essayer d'aider nos anciens combattants et pour réduire les délais d'attente.

Ma question concerne la transition, plus précisément un contrat récemment accordé à l'entreprise Agilec. Vous savez, pendant les 10 années où j'étais membre du Treble Victor Group — comme bénévole et mentor —, j'ai probablement travaillé plus que quiconque au pays sur la transition des anciens combattants.

Je représente également une partie de la ville d'Oshawa, alors lorsque j'ai appris qu'une entreprise d'Oshawa s'était vu octroyer ce contrat, cela m'a réjoui. Malgré tout, j'étais confus, parce que je n'avais jamais entendu parler de cette entreprise avant. Bien évidemment, je connaissais La Compagnie Canada. Plus tard, j'ai appris grâce à un reportage de la Société Radio-Canada que l'organisation était liée de façon évidente au gouvernement libéral de l'Ontario. Vu la nature cruciale de la transition, vous comprenez pourquoi cela me préoccupe tant.

Ce que je veux savoir, c'est s'il y avait des anciens combattants qui travaillaient pour Agilec au moment de l'appel d'offres. Combien d'anciens combattants l'entreprise embauche-t-elle pour exécuter ce programme?

Mme Elizabeth Douglas: Je vais devoir faire des recherches pour trouver l'information, mais ce que je peux vous dire, c'est que le contrat en question est géré par Services publics et Approvisionnement Canada et notre ministère. L'énoncé de travail reflétait ce dont

nous avons besoin: des services d'orientation professionnelle, des services fournis d'une façon précise afin d'aider de la meilleure façon possible les anciens combattants à acquérir des compétences particulières, par exemple en ce qui concerne la rédaction d'un curriculum vitae, l'orientation professionnelle ou le placement.

L'hon. Erin O'Toole: Voici ce qui me préoccupe: dans le passé, des lacunes gouvernementales ont révélé qu'un problème était que les fonds pour la transition mis à la disposition des anciens combattants n'étaient pas utilisés, en partie parce que les anciens combattants croyaient que les organisations ne comprendraient pas la culture militaire ni celle des vétérans.

Agilec fait probablement un excellent travail en ce qui concerne les blessures au travail, mais l'entreprise a-t-elle des processus qui reflètent la réalité de la culture et des emplois dans les Forces armées? C'est une sous-culture tout à fait unique.

À l'époque où j'étais ministre, on reprochait souvent à ACC — et cela est encore vrai aujourd'hui, il y a même aujourd'hui des gens devant le Parlement qui en parlent — d'adopter la mentalité d'une compagnie d'assurances. J'ai l'impression que ce contrat a été accordé à une entreprise privée qui ne sait rien des anciens combattants.

Mme Elizabeth Douglas: Encore une fois, nous allons vérifier ce qui était demandé dans l'énoncé de travail, mais nous sommes pleinement satisfaits de la façon dont l'appel d'offres et l'attribution du contrat ont été faits.

L'hon. Erin O'Toole: Pouvez-vous préciser au Comité le nombre d'anciens combattants employés par Agilec, et peut-être aussi les critères d'évaluation? Le Programme d'aide à la transition de carrière de La Compagnie Canada avait ses problèmes — aucun programme n'en est exempt —, mais les anciens combattants y participaient de façon réelle. Beaucoup de personnes ont été surprises que La Compagnie Canada n'obtienne pas le contrat, puisqu'il s'agit d'un organisme de bienfaisance sans but lucratif. Je crois que ce serait aussi utile si vous pouviez fournir au Comité les critères d'évaluation utilisés pour la sélection par Travaux publics Canada.

Général, mon autre question concerne l'UISP, ou le CISP, ou peu importe le nom qu'on lui donne ces jours-ci.

À l'époque où j'étais ministre, le ministre Kenney et moi-même avons donné des directives — si on peut appeler cela ainsi — directement à nos sous-ministres pour qu'aucun militaire ne soit libéré tant qu'un gestionnaire de cas ne leur était pas assigné et qu'il n'avait pas été informé de ses avantages. Je me souviens d'un ancien combattant d'Edmonton qui était sur le point d'être libéré même si sa maison était encore en construction, à cause des entrepreneurs. Je me rappelle avoir fait valoir devant la Chambre des communes qu'il ne fallait pas le libérer.

Pouvez-vous me dire avec certitude que c'est ce qui se fait actuellement lorsqu'un vétéran est libéré? J'entends encore parfois des histoires de militaires qui sont libérés sans avoir connaissance de l'ensemble des programmes offerts par le ministère des Anciens Combattants.

•(1215)

Bgén Mark Misener: Ce que je peux dire, j'imagine, c'est que nous faisons tout en notre possible pour veiller à ne laisser tomber personne. J'ai donné instruction à mes commandants et à mes unités de s'assurer que tous les détails concernant l'administration et les avantages soient réglés avant qu'un militaire puisse être libéré des Forces armées canadiennes. Je leur ai aussi dit de venir me consulter lorsqu'il y a un cas particulier, pour que je puisse m'assurer de procéder aux changements nécessaires en cas de besoin.

Il y a parfois des situations inattendues. Je devrais peut-être plutôt dire qu'il peut y avoir des erreurs, parce que nous sommes tous humains. Malheureusement, il nous arrive d'échapper quelqu'un, mais nous faisons tout notre possible pour éviter que cela n'arrive. Nous avons élaboré des processus et des listes de vérification pour veiller à ce que tout le monde suive un processus très uniforme. Nous ne voulons échapper personne.

Le président: Merci.

Monsieur Choquette, vous avez trois minutes.

M. François Choquette: J'aimerais revenir sur une question que M. O'Toole a posée. La Compagnie Canada, un organisme sans but lucratif, offrait plusieurs programmes aux militaires en transition et à leur famille, par exemple le Programme d'aide à la transition de carrière et le programme MET spouse, à l'intention du conjoint, qui a été lancé récemment au printemps 2017.

Je me demandais si au moins l'un de ces programmes de transition allait être offert par cette entreprise à but lucratif.

Mme Elizabeth Douglas: Pour commencer, comme vous l'avez mentionné, les services d'aide à la transition étaient administrés par La Compagnie Canada, une organisation privée. Nous avions aussi une excellente opinion de leur travail, et nous avons été tristes d'apprendre qu'elle fermait ses portes.

En ce qui concerne les services offerts, les services dans l'appel d'offres qu'Agilec a remporté concernent la façon dont les militaires peuvent utiliser leur expérience dans les Forces armées dans la vie civile: comment Agilec peut-elle aider les anciens combattants à y arriver; quelles compétences acquises dans les Forces armées peuvent être adaptées dans d'autres emplois, ou du moins comment formuler cela dans un curriculum vitae; comment rédiger une lettre de présentation; comment obtenir un entretien de motivation. Un grand nombre de ces programmes seront offerts — mais pas le PAT en tant que tel, puisqu'il appartient à La Compagnie Canada —, mais Agilec offrira des programmes et des services similaires.

M. François Choquette: Général Misener, depuis la création de l'unité de transition du CISP, avez-vous remarqué des tendances particulières chez les cohortes de membres libérés? Par exemple, l'itinérance est-elle davantage présente dans une cohorte particulière?

Bgén Mark Misener: Comme je l'ai mentionné, l'UISP a été créée en 2009. Je n'en étais pas membre à ce moment-là, mais je sais que des études ont été menées à ce sujet. Les Études sur la vie après le service abordent brièvement le sujet.

La plus récente, celle de 2016, met un accent particulier sur les cohortes qui sont jeunes et qui ont peu d'expérience. La transition est plus difficile pour les sous-officiers subalternes que pour les sous-officiers supérieurs et les officiers. C'est logique, selon moi: ils ont moins d'expérience de vie. Il s'agit d'une cohorte particulière, selon les Études sur la vie après le service.

Le président: Merci.

La parole va à M. McColeman.

M. Phil McColeman: Merci.

J'aimerais continuer sur la lancée de mon collègue, M. O'Toole, puisqu'il n'a pas eu le temps de poser toutes ses questions au général.

Dans quelle mesure déployez-vous des efforts pour cerner d'autres possibilités professionnelles au sein des Forces armées pour les militaires en transition? Lorsqu'on détermine qu'un membre a de la difficulté à faire la transition à l'extérieur de la structure des Forces armées canadiennes, jusqu'à quel point allez-vous chercher à lui trouver un autre rôle au sein des Forces armées?

•(1220)

Bgén Mark Misener: Merci de cette question.

Pour revenir à ma déclaration préliminaire, nous nous arrangeons pour garder nos militaires, à moins qu'ils ne veuillent partir. Nous veillons à ce que tous les détails administratifs et les avantages soient réglés avant la libération. Cependant, nous voulons aussi leur permettre de faire autre chose.

Avant qu'un membre soit libéré, nous lui demandons s'il souhaite faire autre chose au sein des Forces. Il arrive souvent que la raison pour laquelle un membre communique avec le CISP est qu'il a des restrictions médicales. Notre processus fait que lorsqu'un membre n'est pas capable de demeurer dans ses fonctions actuelles, il a la possibilité d'occuper d'autres fonctions. Nous leur donnons l'occasion de faire autre chose dans les Forces armées bien avant d'envisager la libération.

Même lorsqu'un membre choisit la libération, nous faisons tout notre possible pour veiller à ce que tout se passe bien pour lui. Par exemple, nous pouvons essayer de lui trouver un emploi au ministère de la Défense nationale en tant que civil. Un grand nombre de civils qui travaillent pour le ministère sont d'anciens militaires. Ce sont des anciens combattants à la retraite qui voulaient utiliser leur expertise en matière de transition pour aider les autres.

En dernier lieu, les anciens combattants ont une priorité d'embauche pour les emplois dans la fonction publique, alors ils peuvent continuer de contribuer à la fonction publique.

Nous faisons tout notre possible pour maintenir en poste notre personnel d'expérience avant d'envisager la libération.

M. Phil McColeman: Est-ce que cela s'applique à tous les membres qui sont dans cette position? Y a-t-il des membres à qui vous n'avez pas le choix de dire: « Désolé, mais nous n'avons aucun poste pour vous... »?

Bgén Mark Misener: Cela arrive. Il y a des exigences opérationnelles. Nous avons déjà parlé de l'universalité du service. Si vous ne répondez pas aux principes d'universalité du service, mais que les Forces armées canadiennes ont besoin de vous et que vous pouvez remplir certaines fonctions, alors nous allons essayer de vous garder pendant une période de trois ans au plus pour que vous puissiez nous aider. Après quoi, vous pourrez préparer votre transition.

Les raisons de la libération sont aussi prises en considération.

M. Phil McColeman: Merci.

Je vais revenir à Mme Douglas.

Nous avons parlé plus tôt des mesures que vous utilisez pour évaluer le rendement et d'autres choses du genre. Savez-vous si un cadre supérieur a déjà été renvoyé du ministère des Anciens Combattants parce que les objectifs du ministère n'étaient pas atteints?

Mme Elizabeth Douglas: Pas à ma connaissance.

M. Phil McColeman: En d'autres mots, tout le monde remplit en tout temps les objectifs, c'est ça?

Mme Elizabeth Douglas: Je crois que ce sont deux questions différentes.

M. Phil McColeman: Je vais poser une autre question, dans ce cas, et je vous demanderais d'y répondre.

Est-ce que tous les cadres supérieurs remplissent tous leurs objectifs tout le temps ou de façon suffisante pour garder leur emploi?

Mme Elizabeth Douglas: Je dirais que les cadres supérieurs remplissent probablement leurs objectifs à certains égards, et peut-être pas à d'autres, mais il s'agit de quelque chose de distinct des résultats mesurables et de la façon dont nous mesurons le rendement et l'efficacité de nos programmes.

M. Phil McColeman: Merci d'avoir répondu. Honnêtement, je trouve que vos réponses — et je dis cela avec le plus grand respect — correspondent exactement au portrait que bon nombre de nos témoins — souvent des anciens combattants eux-mêmes, et leur témoignage a le plus d'importance ici, selon moi — ont dressé au ministère des Anciens Combattants. Le ministère des Anciens Combattants semble être axé davantage sur la bureaucratie que sur les anciens combattants.

Nous avons entendu témoignage par-dessus témoignage de fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants selon lesquels tous les efforts possibles sont déployés. Mais, lorsque deux ombudsmans parfaitement indépendants font plus de 190 recommandations pour rationaliser et améliorer le système, on apprend plus tard que seulement une petite partie des recommandations ont été mises en oeuvre. L'ombudsman Walbourne a mentionné l'une de ces recommandations — une procédure toute simple — dans de nombreux rapports, mais à la lumière de votre témoignage ici aujourd'hui, il semble qu'on continue d'accorder la priorité au processus bureaucratique.

Avez-vous des commentaires?

• (1225)

Mme Elizabeth Douglas: Oui, et je vous remercie de me donner l'occasion de répondre.

Je dirais que ACC est pleinement conscient du fait que nous devons améliorer la prestation et le renouvellement de nos services. À cette fin, nous avons justement effectué, au cours des 18 derniers mois, un exercice sur le renouvellement de la prestation des services. Nous examinons diverses approches pour améliorer la situation.

Je peux aussi vous dire que nous sommes aussi très frustrés lorsque nous prenons conscience de certaines des difficultés éprouvées par les vétérans. Nous essayons de faire en sorte que toutes nos activités pour les anciens combattants soient menées avec soin, compassion et respect.

M. Phil McColeman: Je veux vous arrêter ici, s'il vous plaît.

Le président: Votre temps est écoulé.

Monsieur Bratina, vous êtes le suivant.

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

Brigadier-général Misener, avant toute chose, je veux vous remercier d'avoir servi votre pays.

D'après les témoignages que nous avons entendus, il semble que l'un des obstacles à la transition soit l'UISP. J'entends par là que les

anciens combattants qui ont servi le Canada il y a quelques années étaient absolument convaincus qu'on ne s'occupait pas d'eux.

Si vous le pouvez — parce que je sais que vous n'occupez pas vos fonctions depuis longtemps —, pourriez-vous nous parler de l'histoire et des problèmes de l'UISP, depuis sa création en 2009 jusqu'à aujourd'hui où nous essayons de corriger ces problèmes et faciliter la transition?

Essentiellement, je veux savoir si l'UISP était une bonne idée qui n'a pas été planifiée correctement dès le départ. Comment évaluez-vous les progrès de l'UISP depuis sa création jusqu'à aujourd'hui?

Bgén Mark Misener: Merci de la question.

L'UISP constitue une capacité très importante. Elle a été mise au point en réaction à la guerre en Afghanistan, afin de s'occuper des nombreux blessés. C'était une très bonne idée qui a été mise en oeuvre très rapidement en réaction à une situation très difficile et très grave. Depuis — cela fait presque 10 ans maintenant —, l'UISP a continué de croître et d'évoluer.

En résumé, l'UISP était surtout axée sur les blessures physiques au départ, parce que c'était ce qui était important en Afghanistan. Maintenant, elle s'occupe de l'ensemble des cas de blessures et de maladies complexes. Mais cela rend les choses plus compliquées.

Comme vous le savez, au cours de cette période, de plus en plus de gens ont appris qu'ils devaient se rendre à l'UISP s'ils étaient malades ou blessés — pour se rétablir, pour être réintégrés ou pour guérir —, et la demande a augmenté en conséquence.

Je crois que ce qui s'est passé au fil des ans, c'est que la demande a dépassé la capacité de fournir le même service personnalisé qu'au début. Nous avons pris du retard, mais nous commençons à nous rattraper. Nous avons déployé de nouvelles ressources pour que les ratios soient satisfaisants et pour être en mesure à nouveau d'offrir ce genre de services.

Au fil des ans, nous avons embauché du nouveau personnel afin de pouvoir nous occuper de tous les cas complexes de blessures et de maladies. Parallèlement, nous avons rationalisé un grand nombre de nos processus, comme je le disais plus tôt, et avons réuni bon nombre de nos partenaires à un seul endroit de façon à devenir un point d'accès unique. Nous sommes devenus un point d'accès unique pour tous nos militaires blessés ou malades.

• (1230)

M. Bob Bratina: Quel est le budget global de l'UISP? Le connaissez-vous de mémoire?

Bgén Mark Misener: Le budget global? Mon budget d'exploitation et de maintenance est d'environ 22 millions de dollars par année...

M. Bob Bratina: Vingt-deux millions?

Bgén Mark Misener: ... pour l'UISP.

M. Bob Bratina: C'est plus qu'avant. J'ai lu dans un article critiquant l'organisation à l'époque — en 2013 — alors que le budget était d'environ 19 millions de dollars. Apparemment, on vous a affecté davantage de ressources.

Bgén Mark Misener: Oui, monsieur. Il s'agit des ressources sous ma responsabilité. Encore une fois, l'aspect crucial des centres intégrés de soutien du personnel est qu'ils sont intégrés. Il y a beaucoup d'autres intervenants et partenaires qui y offrent des services que je ne finance pas ou que je ne gère pas directement. Mais c'est grâce à ce travail d'équipe que nous pouvons offrir une expérience positive.

En parlant d'expérience positive, nous menons annuellement des sondages auprès des membres qui accèdent aux services de l'UISP ou des CISP. Nous faisons la même chose avec les commandants. En 2015, lorsqu'on demandait aux gens s'ils croyaient que leur dossier et leur cas personnel avaient été traités avec respect, ils répondaient par l'affirmative dans une proportion de 91,2 %. En 2017, le résultat était de 92,9 %, ce qui veut dire que le niveau de satisfaction a augmenté. Il y a malgré tout une proportion de 6,1 % de gens qui croient ne pas avoir obtenu les services dont ils avaient besoin.

Comme je l'ai dit, nous devons faire des efforts pour améliorer nos services, mais je crois que nous avons fait beaucoup de chemin depuis le début, et nous allons continuer à améliorer les choses.

M. Bob Bratina: Ma question semblait critique, mais je crois qu'un grand nombre de témoignages que nous avons entendus concernaient les cinq premières années de l'organisation. Les gens qui ont eu des problèmes à cette époque étaient très frustrés; ils voulaient venir raconter leur histoire. Je suis satisfait de ce que vous avez répondu.

Il existe une notion selon laquelle nous sommes responsables de veiller à ce que les gens soient pris en charge convenablement, mais tous ceux qui ont déjà travaillé avec le public savent qu'il est impossible, au bout du compte, de satisfaire tout le monde. Il y aura toujours des gens qui vont dire: « Non, ce que vous dites est faux. »

Vous arrive-t-il souvent d'être dans ce genre de situation, où vous dites: « Voici les avantages auxquels vous êtes admissible », pour qu'ensuite la personne dépose une plainte à l'ombudsman?

Le président: Excusez-moi, mais vous devrez répondre très rapidement.

M. Bob Bratina: Je suis désolé de ne pas avoir posé une question plus courte, mais je suis curieux d'entendre la réponse.

Bgén Mark Misener: Je discute régulièrement avec mes commandants des situations difficiles, et ce ne sont pas toujours les avantages qui posent problème. Parfois, c'est seulement la situation.

Nous obtenons régulièrement des commentaires de membres qui ne sont pas complètement satisfaits, et nous travaillons avec la chaîne de commandement ainsi que tous nos partenaires pour essayer de régler les problèmes au meilleur de nos capacités.

Cela dit, au bout du compte, ce que nous pouvons faire est limité par les ressources à notre disposition, même si nous essayons de faire tout en notre possible pour nos membres.

Merci.

M. Bob Bratina: Merci.

Le président: Allez-y, monsieur Choquette.

[Français]

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je vais m'adresser au général Misener.

Selon le témoignage de Barry Westholm, il semble qu'on accorde peu d'importance à l'UISP. C'est une priorité de niveau six, équivalant, à ce qu'on dit, à l'équipe de ping-pong d'un bataillon.

Barry Westholm a fait valoir que les problèmes de l'UISP étaient inhérents à cette faible priorité. Le niveau de priorité a-t-il été augmenté depuis, ou prévoit-on le faire?

[Français]

Bgén Mark Misener: Comme cela a été mentionné, c'était effectivement une priorité de niveau 6. Toutefois, c'est présentement une priorité de niveau 2, soit celle qui vient immédiatement après le niveau 1 où des militaires sont déployés dans des opérations. Notre priorité a donc beaucoup été élevée.

Comme mentionné, je vais vous confirmer la date du changement de priorité.

• (1235)

M. François Choquette: Ce changement de priorité va-t-il régler les problèmes qu'il y avait auparavant? Quelles améliorations cela va-t-il entraîner de passer de la priorité 6 à la priorité 2?

Bgén Mark Misener: Merci de la question.

Cela nous aide à avoir les ressources humaines nécessaires pour aller de l'avant. Je peux vous dire honnêtement que nous ne sommes pas à 100 % en matière de ressources humaines. Pour certaines raisons, nous avons des postes qui ne sont pas pourvus. Toutefois, nous essayons le plus possible de pourvoir nos postes, parce qu'un nombre plus élevé de personnes nous permet d'offrir de meilleurs services à nos membres.

M. François Choquette: Quel est le problème qui vous empêche de pourvoir les postes? Vous dites que vous n'êtes pas à 100 % en ce qui concerne les ressources humaines. À quel point est-ce problématique?

Bgén Mark Misener: Environ 10 % des postes ne sont pas pourvus, mais la plupart de ceux-ci sont des postes pour la Réserve. De plus, cela dépend de l'emplacement. Par exemple, nous voulons un réserviste dans un certain lieu, mais il n'en existe pas. C'est cela, le problème. Nous essayons de faire des changements. Là où nous avons des réservistes, nous essayons d'avoir des militaires de la Force régulière.

Nous voulons absolument nous assurer d'avoir toutes les ressources humaines nécessaires pour soutenir nos membres. Cependant, comme dans tous les domaines de travail, certaines personnes ne peuvent pas occuper certains postes, que ce soit pour des raisons personnelles ou médicales.

M. François Choquette: C'est un problème qui vous inquiète, mais qui ne semble pas majeur, selon ce que je comprends.

Bgén Mark Misener: Je pense que ce n'est pas un problème. En fait, le même problème se pose dans tous les lieux de travail: certaines personnes sont malades ou prennent un congé de maladie.

M. François Choquette: D'accord, merci.

Est-ce qu'il me reste du temps de parole?

[Traduction]

Le président: Vous avez une minute et demie.

M. François Choquette: Quels sont les indicateurs de mesure de rendement utilisés dans le cadre du programme de transition des FAC par rapport à la transition vers un emploi civil dans des organisations communautaires, par exemple La Compagnie Canada et Du régiment aux bâtiments?

Bgén Mark Misener: Quand vous parlez de mesure de rendement...?

M. François Choquette: Oui, quels sont les indicateurs?

Bgén Mark Misener: Il s'agit d'organismes tiers. Évidemment, nous cherchons à travailler avec des organismes tiers pour les aider à soutenir nos membres pendant leur transition. Nous procédons à un genre de vérification pour voir ce que ces organismes offrent à nos membres, mais nous ne mesurons pas leurs résultats.

Toutes les mesures que nous obtenons proviennent des comptes qu'ils nous rendent sur leurs réussites. Il y a un programme très efficace en Alberta, par exemple, du nom de Prospect. Prospect et le gouvernement de l'Alberta travaillent en étroite collaboration, sans but lucratif, afin d'élaborer des programmes de soutien pour les anciens combattants en transition. Le taux de placement du programme est très élevé: 85 %, et le taux de maintien en poste est de 90 %, selon les rapports qu'on nous fournit. C'est très encourageant de voir ce genre de résultats. Cela aide nos membres.

• (1240)

Le président: Merci.

Allez-y, madame Lambropoulos.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Ma question s'adresse à Mme Douglas.

Plus tôt, vous avez dit que des améliorations avaient été faites depuis 2015, et que vous êtes remontés jusqu'à 2006 pour vous occuper de cas qui pourraient vous avoir échappé. Je me demandais si vous pouviez préciser ce que vous entendez par cela.

Mme Elizabeth Douglas: Oui, bien sûr. Merci de poser la question.

Une idée que j'aimerais bien faire comprendre, c'est que, à ACC, nous examinons continuellement et prenons très au sérieux les préoccupations et les problèmes qui ont été soulevés par les vétérans concernant nos programmes depuis 2006, moment où notre Nouvelle Charte des anciens combattants a été adoptée. Bien sûr, celle-ci a été harmonisée avec notre modèle sur le bien-être et les indicateurs du bien-être.

Nos nouveaux programmes qui entreront en vigueur le 1^{er} avril 2018 traitent du bien-être, peut-être même un peu plus que nos anciens programmes. Il y a donc des améliorations continues.

De plus, nous écoutons ce que les gens qui veulent nous donner des conseils et faire des recommandations ont à dire. Nous examinons leurs commentaires et découvrons ce qui est utile pour nous et comment nous pouvons l'intégrer. Comme je l'ai fait remarquer, nous procédons à un examen de la prestation des services, et celui-ci englobe tout ce que nous étudions.

Nous examinons nos demandes. Nous avons essuyé des critiques par rapport à celles-ci. Nous cherchons donc à les rationaliser. Nous nous assurons, au-delà de tout doute, qu'aucune demande présentée à ACC n'oblige une personne qui a une blessure bilatérale à revenir et à prouver qu'elle a cette blessure. Cela ne se produit pas à ACC.

Nous avons rationalisé plusieurs demandes et lettres au cours de la dernière année. Nous avons travaillé avec nos anciens combattants sur nos sondages auprès des clients, dans lesquels nous obtenons quelques bons résultats dans certains domaines. Cela ne veut pas dire que nous n'avons pas d'excellents résultats dans d'autres domaines. C'est sur ces domaines que nous reviendrons, en faisant un examen plus poussé pour voir comment nous pouvons nous améliorer: pour ce qui est du travail que je fais avec mon collègue à ACC, comment

pouvons-nous aller de l'avant et qu'avons-nous fait au cours des dernières années pour améliorer la transition?

Lorsque nous intégrons nos gestionnaires de cas et nos ASV aux CISP, tout cela nous fortifie collectivement comme organisation afin que nous puissions mieux servir nos membres et nos vétérans.

Mme Emmanuella Lambropoulos: D'accord. Merci.

Vous venez de mentionner que souvent, ils n'ont pas à prouver plus d'une fois qu'ils ont subi ces blessures en service, mais nous avons parlé à un vétéran qui a dit avoir dû en faire la preuve plusieurs fois. Il a un pied cassé ou amputé et il a dû le prouver plus d'une fois. Il n'était pas heureux, évidemment, de devoir le faire. Manifestement, des améliorations peuvent être apportées.

Pourriez-vous parler des améliorations qui devraient, à votre avis, être apportées?

Mme Elizabeth Douglas: Les améliorations à apporter à mon avis? L'une des premières concerne les demandes. Nous avons tout un tas de demandes à Anciens Combattants. Nous aimerions passer à une demande unique.

Ce que nous aimerions faire, c'est nous assurer qu'un vétéran ou un membre de sa famille nous fournit les renseignements une fois, plutôt que de les lui demander à répétition. Nous travaillons en ligne, avec Mon dossier ACC, pour le faire. Ce ne sera pas prêt maintenant, mais c'est quelque chose que nous cherchons à concrétiser.

En ce qui concerne la transition, avec mon collègue, nous avons un groupe de travail conjoint sur la transition harmonieuse d'ACC et des FAC. Nous étudions un certain nombre de projets pour garantir une transition aussi harmonieuse que possible.

Pour ce qui est de l'arbitrage, nous examinons des façons qui pourraient nous permettre de réduire cet arriéré. Nous cherchons constamment à nous améliorer. Je trouve bien dommage que mes commentaires aient laissé au Comité l'impression que nos processus sont si bureaucratiques que nous mettons l'accent sur une approche centrée sur des programmes plutôt que sur les vétérans, parce que notre raison d'être, ce sont vraiment les vétérans.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci beaucoup.

Le président: Allez-y, monsieur Samson.

[Français]

M. Darrell Samson: Merci, monsieur le président.

Monsieur Misener, je vous remercie encore une fois des services que vous avez rendus au pays et de l'information dont vous nous avez fait part.

J'ai quelques questions qui touchent, bien sûr, l'Unité interarmées de soutien du personnel.

Des témoins que nous avons entendus semblaient dire que la période de temps était problématique. C'est pour six mois, ou plus. On se demandait même si, à l'Unité interarmées de soutien du personnel, l'offre de services devrait être à vie, et non pour six mois.

• (1245)

Bgén Mark Misener: À vie?

M. Darrell Samson: Oui. À l'Unité interarmées de soutien du personnel, c'est une fenêtre de six mois.

Cela ne devrait-il pas exister pour une période plus longue?

Bgén Mark Misener: Je vais vous répondre en anglais.

[Traduction]

La période de six mois représente vraiment une transition normale. Cette durée change pour quiconque est gravement malade ou blessé ou a des besoins complexes; la transition pour ces personnes est beaucoup plus longue... jusqu'à trois ans, en fait.

L'autre chose à comprendre, c'est que le processus entier, à partir du moment où une personne est considérée comme violant l'universalité du service et qu'elle doit donc être libérée, peut prendre de deux à cinq ans, seulement en raison du processus entier. Si tout cela se produit en six mois, c'est une exception très rare, si tant est que cela se produise.

Il faut en réalité une période assez longue même pour que soit prise la décision relative aux restrictions médicales — presque un an — parce que cela nécessite un processus qui consiste à déterminer les restrictions, puis à s'assurer qu'une communication est présentée au membre. Ce dernier a ensuite la possibilité de faire valoir son point de vue, parce qu'il participe à l'ensemble de ce processus.

La période de six mois est la norme pour une transition liée à des raisons médicales, mais en réalité, c'est un peu plus long que cela. Cela permet à ce moment-là au membre de commencer à travailler en étroite collaboration avec nos collègues d'Anciens Combattants et à planifier cette transition.

M. Darrell Samson: Eh bien, je suis heureux de vous avoir entendu faire allusion à l'universalité du service, parce que j'aimerais creuser un peu plus la question.

Selon votre expérience, avez-vous l'impression que les membres ne font pas nécessairement état de la gravité de leur blessure parce qu'ils veulent retourner au travail et craignent que s'ils le font, ils seront écartés?

Bgén Mark Misener: Ce qu'il faut comprendre, c'est que ni moi ni mes unités ne voyons les données médicales associées à un membre. Celles-ci sont privées et sont détenues par les médecins et le personnel médical.

Je ne sais pas s'ils ont une réticence à communiquer leurs renseignements. Je m'attendrais à ce que ce ne soit pas le cas, parce qu'ils vont voir leurs professionnels de la santé pour obtenir de l'aide. Je m'attends à ce qu'ils disent la vérité à leurs professionnels de la santé, et c'est ce qu'ils doivent faire.

M. Darrell Samson: J'entends un certain nombre de vétérans dire qu'ils sont très hésitants, parce que la conclusion pourrait signifier la fin de leur service.

Vous avez fait allusion à l'universalité du service. Nous envisageons maintenant de l'élargir ou de rendre le concept plus flexible pour qu'il ne signifie pas la fin de tout. Vous avez dit que vous étiez en train d'y travailler parce que, bien sûr, nous avons dit qu'il n'y aurait pas de libération avant cela.

Pourriez-vous me dire où vous en êtes? Quels aspects qui pourraient le rendre plus flexible?

Bgén Mark Misener: Permettez-moi de clarifier les choses. Le CEMD a ordonné que nous examinions l'universalité du service. Lorsque je dis « nous », je veux dire le chef du personnel militaire.

M. Darrell Samson: Où en sommes-nous dans cette analyse?

Bgén Mark Misener: Je ne suis pas le responsable, donc je ne peux vraiment rien dire, sauf que c'est en cours.

M. Darrell Samson: Cela permettrait de régler certains de nos problèmes liés aux déclarations, assurément.

Voici une autre question. Durant la réaffectation de l'UISP, les membres peuvent-ils poursuivre des activités gratifiantes au sein des FAC malgré leur état de santé?

• (1250)

Bgén Mark Misener: Merci de poser la question. Tout à fait, oui; de fait, c'est ce que nous souhaitons. Lorsque nos membres se présentent à l'UISP, notre but est de les aider à retourner au travail le plus rapidement possible. Nous les traitons en fonction de leurs restrictions médicales. C'est ce que nous essayons de faire.

Dans un monde idéal, nous les renverrions vers l'unité d'où ils sont venus, parce que c'est l'environnement dans lequel ils sont le plus à l'aise. Tout est motivé par leurs restrictions d'emploi pour raisons médicales. Encore une fois, nous ne connaissons pas les détails médicaux, mais seulement leurs restrictions.

Nous essayons de les employer en tenant compte de ces restrictions pour les ramener au travail le plus tôt possible. Les recherches ont révélé — M. Pedlar était ici pour en parler — que plus une personne retourne rapidement au travail, plus il est probable qu'elle se rétablisse et soit en mesure de retourner au travail dans l'avenir.

Le président: Merci.

Mme Wagantall est la suivante.

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur le président.

Monsieur Misener, j'essaie de bien comprendre. Le groupe de transition que vous planifiez est votre troisième priorité et fait partie de l'UISP. J'ai l'impression, dans ce cas, qu'on va insister très particulièrement sur ceux qui quittent l'armée... que cela aurait peut-être juste fait partie d'un contexte plus vaste auparavant, mais qu'on examine cela de façon beaucoup plus attentive dans le cadre de vos responsabilités.

Bgén Mark Misener: Oui, madame. Vraiment, l'essentiel consiste non pas simplement à s'occuper de l'UISP, qui a mis l'accent sur les militaires malades et blessés libérés des Forces armées canadiennes, mais à être responsables, dans l'ensemble, de tous les membres des Forces armées canadiennes qui sont en voie d'être libérés, de façon à ce que nous mettions en oeuvre un processus de transition normalisé pour permettre à tous de profiter des avantages que l'UISP offre aux militaires les plus malades et blessés.

Mme Cathay Wagantall: Pouvez-vous me dire quelle part de vos 22 millions de dollars serait consacrée à cette partie de vos priorités?

Bgén Mark Misener: En ce moment, madame, nous en sommes toujours à la planification. Je n'ai pas d'autres détails à ce sujet.

Mme Cathay Wagantall: Vous avez dit que, par soutien professionnel, on entend le soutien d'un groupe de transition doté de ressources suffisantes et d'un personnel bien formé. Il y a trois objectifs principaux qui sont très bien décrits.

Quels processus mettez-vous en place pour vous assurer de respecter réellement ces exigences? Y aura-t-il un moyen de déterminer si vous réussissez ou échouez très précisément dans des domaines particuliers? Cela sera-t-il une priorité?

Bgén Mark Misener: Pour répondre à votre question, oui madame, nous allons mettre en place des mesures du rendement. Toutefois, j'aimerais juste souligner que, de façon semblable au cas touchant Anciens Combattants, lorsque des personnes occupent un emploi, elles reçoivent une formation initiale pour faire ce travail. Chaque année, évidemment, en fonction de leur rôle, nous les faisons venir pour qu'elles suivent la formation annuelle également. Pour couronner le tout, nous continuons le perfectionnement professionnel.

Mme Cathay Wagantall: Je ne mets pas en doute la qualité des personnes que vous faites venir et je ne laisse pas entendre non plus que vous ne les formez pas, mais dans tout scénario, vous devez mesurer les programmes, mais aussi l'efficacité des personnes qui les dispensent. Dans le travail que je faisais, je devais constamment passer par ce processus, où je m'asseyais et disais: « Tu t'en tires très bien ici, mais pas là » et « Nous nous attendons à voir des changements à cet égard. »

D'accord, merci.

Vous avez aussi dit qu'il y avait des postes à combler — environ 10 % — et je peux certainement reconnaître cela. Y a-t-il un plan pour intégrer les anciens combattants eux-mêmes dans ces rôles?

Bgén Mark Misener: Oui, madame. Comme je l'ai dit, dans mon organisation, nous avons déjà un certain nombre de vétérans qui y travaillent. Notre cadre supérieur dans un CISP, le gestionnaire de service, est presque partout, si ce n'est partout; c'est un membre retraité des Forces armées canadiennes. De nombreux autres employés civils sont d'anciens membres des Forces armées canadiennes.

Mme Cathay Wagantall: C'est très bien.

À mesure que vous créez le programme, je crois comprendre que certaines personnes devront déployer quelques efforts pour déterminer ce à quoi il va ressembler.

Bgén Mark Misener: Oui, madame.

• (1255)

Mme Cathay Wagantall: Vous avez entendu le nom Barry Westholm. Il a comparu devant notre comité. Il a fourni une grande quantité de renseignements sur les UISP. Il paraît assez dur, mais il est très passionné.

Avez-vous envisagé, à tout le moins, de vous asseoir à une table avec lui et d'aborder certaines des recommandations? Je sais que vous avez intégré l'idée de faire passer le niveau de priorité de six à deux; c'est quelque chose qui était très important à ses yeux. Allez-vous vous asseoir avec lui pour discuter de certaines des préoccupations qui l'animent?

Bgén Mark Misener: Nous nous efforçons de travailler avec tous les partenaires et les intervenants...

Mme Cathay Wagantall: Est-ce un « oui »?

Bgén Mark Misener: ... pour essayer d'améliorer nos programmes toutes les fois où les gens veulent nous soutenir et améliorer...

Mme Cathay Wagantall: C'est bien. Je vous recommanderais vraiment de la faire, et je pense que cela encouragerait des vétérans si vous le faisiez.

J'ai une autre question rapide qui s'adresse à n'importe qui d'entre vous. Dans nos résumés de la Bibliothèque du Parlement, il est indiqué qu'à l'occasion de l'entrevue

... les militaires peuvent demander d'obtenir une copie de leur dossier médical, ce qui pourra parfois accélérer le traitement des demandes de services et de prestations financières. Une fois le membre libéré, il sera plus difficile d'avoir accès à cette information rapidement, puisque le dossier médical, plutôt que d'être fourni au militaire lui-même, devra être transmis à ACC après avoir été épuré de toute information concernant des tiers.

Je vois cela comme un énorme gouffre pour ce qui est de traiter les anciens combattants de façon efficace. Je ne comprends pas pourquoi leur dossier médical leur est accessible pendant qu'ils demeurent au service des Forces armées canadiennes, et pourtant, ils doivent passer à travers cet énorme processus lorsqu'ils en sortent. Ne peuvent-ils pas simplement signer un formulaire et dire: « Je suis d'accord avec cela; vous avez toute liberté de communiquer mes renseignements? »

M. Mark Roy (directeur par intérim, Gestion de cas et des services de soutien, ministère des Anciens Combattants): Juste à titre de précision, pour accéder à leur dossier de santé, ils peuvent assurément présenter une demande à leur unité des services de santé, pendant qu'ils sont dans les Forces, pour obtenir une copie du dossier. Les renseignements doivent tout de même être épurés conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Lorsqu'ils quittent l'armée, ils peuvent encore demander à obtenir leurs renseignements médicaux auprès des FAC; c'est juste un processus légèrement différent.

Mme Cathay Wagantall: Si je comprends bien, vous ne pouvez demander plus de 10 pages à la fois. Est-ce exact?

M. Mark Roy: Il me faudrait confirmer cela auprès des services de santé des Forces canadiennes.

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais connaître la réponse.

M. Mark Roy: Selon ce que je comprends, ils peuvent en réalité demander les renseignements.

En ce qui concerne votre commentaire par rapport au fait que la demande est envoyée à Anciens Combattants, c'est habituellement parce qu'ils présentent une demande de prestations et que nous demandons aux Forces canadiennes le dossier au nom du membre.

Mme Cathay Wagantall: De mon point de vue, dès que vous savez qu'un vétéran va venir à ACC, cela devrait être fait de façon automatique sans qu'il ait à passer à travers un processus pour l'obtenir, si ce n'est pour dire: « Puisque je m'en vais, ces renseignements sont accessibles à ACC. » Cela permettrait d'envoyer les renseignements avant qu'ils essaient même de déterminer ce que leurs besoins pourraient être pendant qu'ils font la transition entre les Forces armées canadiennes et les services aux anciens combattants.

Le président: Cela met fin à notre réunion d'aujourd'hui.

Au nom du Comité, j'aimerais vous remercier d'avoir pris une partie de votre journée pour témoigner et de toute l'aide que vous fournissez à nos hommes et à nos femmes qui ont servi et qui servent actuellement.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>