



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 2^e SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 002

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le mardi 27 octobre 2020

Président : M. Bryan May



Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 27 octobre 2020

• (1600)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): La séance est ouverte.

Bienvenue à la deuxième réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion que vient tout juste d'adopter le Comité, nous entreprenons une étude de l'arriéré dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité au ministère des Anciens Combattants.

Conformément à l'ordre adopté par la Chambre le 23 septembre 2020, la réunion d'aujourd'hui se tient suivant une formule hybride. Nos délibérations seront accessibles depuis le site Web de la Chambre des communes, et je rappelle que c'est toujours la personne qui parle qui apparaît à l'écran, plutôt que l'ensemble du Comité.

Voici quelques règles à suivre pour assurer le bon déroulement de la séance.

Les députés et les témoins peuvent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont offerts et vous avez le choix, au bas de votre écran, entre « Parquet », « Anglais » et « Français ».

Ceux qui participent à la séance en personne sont priés de procéder comme on le fait habituellement lorsque le Comité dans son ensemble se réunit dans une salle. N'oubliez pas les directives du Bureau de régie interne sur le port du masque et les protocoles sanitaires. Je ne crois cependant pas qu'il y ait quelqu'un sur place aujourd'hui.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme. Si vous participez à la vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro.

Je vous rappelle que toutes les observations des membres du Comité et des témoins doivent être communiquées via la présidence. Veuillez désactiver votre micro quand vous n'avez pas la parole.

La greffière du Comité et moi-même ferons de notre mieux pour maintenir une liste des intervenants. N'hésitez toutefois pas à lever la main lorsque vous souhaitez avoir la parole. Nous allons surveiller le tout de près sur la plateforme Zoom.

J'ai maintenant le plaisir de souhaiter à nouveau la bienvenue à des témoins qui ont accepté l'invitation de notre comité. Nous accueillons ainsi le général (à la retraite) Walter Natynczyk, sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, et M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services.

Messieurs, vous avez cinq minutes pour nous présenter vos observations préliminaires, après quoi nous passerons directement aux questions en commençant par M. Brassard.

Général, vous avez la parole pour les cinq prochaines minutes.

Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants): Merci beaucoup.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, je me réjouis d'être à nouveau des vôtres. Je me souviens de la séance précédente qui remonte au 10 mars. Je suis alors rentré à Charlottetown pour souligner le départ à la retraite de Michel Doiron le vendredi 13 mars, puis la pandémie s'est déclarée.

Nous vivons certes une période qui ne manque pas d'intérêt. Les anciens combattants canadiens et les organismes qui les servent doivent relever des défis sans précédent en raison de la pandémie. Sept mois et demi après le début de cette crise, Anciens Combattants Canada continue d'apprendre et de s'adapter pour répondre aux besoins de nos vétérans et de leurs familles.

Dès que la pandémie a été déclarée au printemps dernier, nous avons commencé à nous ajuster en créant un groupe de travail sur la COVID réunissant des intervenants travaillant auprès des anciens combattants et en apportant des modifications visant à favoriser le mieux-être des vétérans pendant cette crise. De plus, nos employés sont passés au télétravail pour offrir les programmes et les services de façon numérique et virtuelle. Nous avons investi dans de nouvelles ressources de réseautage et établi des procédures pour le travail à distance.

Nous avons appris à utiliser de nouveaux outils et de nouvelles méthodes de travail. Grâce à ces outils, nous continuons de communiquer directement avec les vétérans, leurs familles, les associations d'anciens combattants et les différents intervenants. Nous avons ainsi pu multiplier les rencontres avec tous ces gens. Nos employés demeurent en contact avec les milliers d'anciens combattants bénéficiant de services de gestion de cas, qui sont fragiles ou qui peuvent être vulnérables en raison d'une blessure, d'une maladie ou de circonstances particulières. De cette façon, nous sommes mieux à même de déterminer comment nous pouvons les aider pendant la crise actuelle. Nous avons veillé à ce que les vétérans et leurs familles ne cessent de recevoir les services et les prestations dont ils ont besoin pour bien se porter.

Depuis le début de la pandémie, nous avons continué de traiter les demandes et d'assurer le versement des fonds dans le cadre des programmes de prestations d'invalidité et d'aide financière. Nous avons aussi adapté notre offre de prestations et de services pour nous conformer aux protocoles de santé publique. Par exemple, nous avons élargi la couverture en télésanté pour qu'elle inclue non seulement la santé mentale, mais aussi la physiothérapie, l'ergothérapie et d'autres traitements. En outre, les coûts liés à l'équipement de protection individuel nécessaire aux vétérans pour recevoir des traitements sont remboursés.

En ce qui concerne les délais d'attente — et je sais que nous allons nous concentrer là-dessus aujourd'hui —, nous continuons de progresser conformément au plan communiqué aux membres du Comité dans le cadre de nos efforts pour atteindre notre objectif en matière de normes de service et d'élimination de l'arriéré.

Alors que nous soulignons le 75^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, nous avons aussi continué à reconnaître la contribution et les sacrifices faits par ceux qui ont servi notre pays. Nous tenons maintenant des activités virtuelles et à distance, et nous avons lancé de nouvelles vidéos commémoratives et de nouveaux balados en format numérique.

En conclusion, Anciens Combattants Canada continue d'apprendre et de s'adapter dans ce nouvel environnement opérationnel. Nous allons tout mettre en œuvre pour favoriser le mieux-être de nos vétérans et de leurs familles avec soin, compassion et respect.

Merci, monsieur le président.

• (1605)

Le président: Merci, général.

Comme je l'indiquais, c'est M. Brassard qui sera le premier à poser ses questions.

Vous avez six minutes.

M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, général. Je suis ravi de vous revoir devant le Comité. J'ai toujours apprécié la franchise de nos échanges.

Monsieur Harris, je suis content de vous revoir également. Nous avons pu discuter ensemble la semaine dernière, et je me réjouis de vous voir comparaître devant le Comité comme prévu.

J'aimerais d'abord parler du rapport du directeur parlementaire du budget.

L'augmentation du nombre de dossiers en attente au ministère des Anciens Combattants n'est pas une conséquence de la pandémie. Même avant cette crise, on notait une tendance à la hausse en la matière. Dans son rapport, le directeur parlementaire du budget traite des mesures à prendre pour réduire considérablement, voire éliminer, cet arriéré.

Souscrivez-vous à l'évaluation que fait le directeur parlementaire du budget dans son rapport?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je suis moi aussi ravi de vous revoir et je vous remercie pour cette question.

Je dirais que nous souscrivons à ce rapport et que nous convenons de la nécessité de pouvoir compter sur du personnel additionnel pendant un certain temps alors que nous poursuivons nos efforts pour innover, changer nos processus et utiliser toute la technologie

numérique à notre disposition. Nous faisons tout cela en nous assurant d'accorder autant que possible le bénéfice du doute à nos anciens combattants et de répondre à leurs besoins avec toute la compassion voulue.

M. John Brassard: Je veux insister sur cette notion du bénéfice du doute, car c'est en train de devenir un aspect très intéressant dans le contexte du traitement de ces demandes.

La pandémie a eu des effets très néfastes sur de nombreux anciens combattants qui sont notamment incapables de fournir les certificats médicaux qu'on leur demande. Des cas semblables ont été portés à notre connaissance récemment, et nous avons aussi appris que les fonctionnaires du ministère — et le ministre également — ont été avisés de cette possibilité dès le mois de mars.

Pour ce qui est d'accorder le bénéfice du doute, comment le ministère a-t-il traité les demandes de prestations en pareil cas étant donné la situation dans laquelle se retrouvent actuellement les anciens combattants et leurs familles?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est à ce chapitre que notre main tendue aux différents groupes intéressés a eu sa plus grande utilité. C'est ce que nous avons fait notamment par l'entremise du groupe de travail sur la COVID-19 qui a permis de réunir les coprésidents de tous les comités consultatifs. Tout au long du processus, ces intervenants ont ainsi pu nous mettre au fait de cette problématique.

Nous avons apporté certaines modifications quant aux documents que les anciens combattants doivent fournir. Nous ne manquons jamais d'utiliser les voies législative et réglementaire pour appuyer nos vétérans dans le besoin qui sont aux prises avec des problèmes de santé résultant de leur service militaire. C'est ainsi que nous avons adapté certaines de nos exigences quant aux documents à fournir.

Je vais laisser M. Harris vous en dire davantage.

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci, monsieur le sous-ministre.

Nous avons poursuivi notre travail sur différents tableaux au cours des derniers mois. Il y a bien sûr tous ces dossiers que nous continuons à traiter auxquels s'ajoutent les nouvelles demandes que d'autres anciens combattants peuvent nous soumettre au cours de la même période.

Nous continuons à accepter les demandes des anciens combattants. S'il leur est impossible de consulter un médecin pour l'instant, ils pourront nous faire parvenir ultérieurement les documents requis. Il est nécessaire de confirmer le service à l'origine de l'invalidité, de la maladie ou de la blessure donnant lieu à la réclamation. Il faut aussi évaluer l'impact de ce problème de santé sur la personne touchée.

Dans les cas où un ancien combattant a besoin de soins urgents ou palliatifs, nous avons pu faire certaines exceptions afin que les choses se déroulent un peu plus rapidement. Sinon, les vétérans peuvent continuer à nous soumettre des demandes en nous fournissant les documents additionnels requis une fois qu'il leur est possible de consulter un professionnel de la santé ou un médecin. Nous pouvons donc aussi faire certains ajustements en ce sens.

Nous envisageons en outre des changements à plus long terme pour que le processus soit encore plus facile d'utilisation pour tout le monde.

• (1610)

M. John Brassard: Je veux maintenant parler d'efficacité et d'efficacités.

Général, vous avez dit que de nombreux lieux de travail ont dû s'adapter en raison de la pandémie. Pouvez-vous m'indiquer combien d'employés du ministère travaillent encore sur place dans vos bureaux et combien sont en télétravail à la maison? Comment le ministère évalue-t-il l'efficacité et l'efficience des employés qui doivent traiter les demandes au bénéfice des anciens combattants et de leurs familles?

Le président: Vous avez environ une minute pour répondre.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous suivons les instructions du Conseil du Trésor qui est l'employeur. Nos employés sont pour l'instant encouragés à faire du télétravail en se conformant aux directives de la santé publique.

Tous les édifices d'Anciens Combattants Canada sont demeurés accessibles. Parallèlement à nos efforts pour installer les barrières physiques nécessaires et suivre tous les protocoles, nous avons fixé à 10 % le taux d'occupation maximal de nos locaux. Une fois toutes les mesures mises en place conformément aux exigences en matière de santé et sécurité au travail, nous rendrons nos bureaux plus accessibles encore.

Il ne faut pas oublier que les travailleurs offrant des services essentiels n'ont jamais cessé d'aller au bureau. Nous pourrions vous fournir un tableau du nombre d'employés présents dans nos locaux, mais sachez qu'il est minime. Ils sont moins d'une centaine pour un ministère qui emploie plus de 3 500 personnes.

Il faut par ailleurs noter que nous avons su très rapidement mettre à contribution un accès virtuel généralisé de telle sorte que la proportion de nos employés capables de s'acquitter pleinement de leurs fonctions dépasse largement les 95 %. Nous avons comparé le nombre de journées de congé de maladie et de congé spécial prises par nos employés cette année par rapport à une année que l'on pourrait qualifier de normale. Nous avons ainsi pu constater une réduction pour ce qui est des congés de maladie, alors que certains de nos employés devant s'occuper de la gestion de leur foyer — les enfants et tout le reste — ont dû avoir recours à des congés spéciaux. Je peux toutefois vous dire que l'engagement de nos troupes est tel que nous avons pu maintenir notre niveau général de productivité même si certains de nos employés ont dû prendre congé parce qu'ils devaient s'occuper de leurs enfants d'âge préscolaire à la maison alors qu'il n'y avait pas de services de garde ou des contraintes semblables.

Je vais demander à M. Harris de vous parler d'efficience et de productivité.

M. Steven Harris: J'ajouterais en 30 secondes que le programme de prestations d'invalidité est l'un de ceux qui permettent de mesurer très facilement le rendement en fonction des décisions prises et des montants qui sont effectivement versés à nos clients.

Au départ, il a fallu prendre certaines mesures d'adaptation pour s'assurer que chacun était bien installé pour travailler à distance. Je suis heureux de pouvoir vous dire que nos employés sont demeurés aussi productifs qu'auparavant. Il va de soi que nous devons en faire davantage et travailler plus efficacement encore — comme on

l'a souligné dans le cadre de l'initiative sur les délais d'attente —, mais notre rendement demeure pour l'instant au niveau où il était avant la pandémie.

Le président: Merci beaucoup.

Je vous prie de m'excuser; j'en ai encore à apprendre pour ce qui est d'activer et de désactiver les micros. J'essayais d'interrompre M. Natynczyk, ce qui n'était pas chose facile avec un micro en sourdine. Je ferai peut-être mieux la prochaine fois.

Monsieur Casey, à vous la parole.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis ravi de vous voir tous les deux.

Monsieur Harris, si je comprends bien, vous êtes le nouveau Doiron. C'est bien cela? Je suis toutefois persuadé que personne ne vous appelle comme ça.

M. Steven Harris: Pas en ma présence.

Des députés: Ah, ah!

M. Sean Casey: Travaillez-vous à partir de l'administration centrale?

M. Steven Harris: Oui, je suis ici à Charlottetown.

M. Sean Casey: Je veux d'abord vous parler du témoignage de Mme Virginia Vaillancourt, présidente du Syndicat des employés d'anciens combattants (SEAC), qui a comparu devant notre comité le 12 mars dernier.

Pour bien situer les choses dans leur contexte, je crois que les employés d'Anciens Combattants Canada sont représentés par au moins cinq syndicats différents.

Je ne sais pas si vous pourriez nous indiquer l'affiliation syndicale des employés qui travaillent directement à l'élimination de l'arriéré de telle sorte que nous puissions nous faire une meilleure idée de la situation.

• (1615)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup, monsieur Casey. Je suis très heureux de vous revoir.

Le processus de règlement des demandes fait effectivement intervenir des membres de plusieurs syndicats. La très grande majorité des employés d'Anciens Combattants Canada sont membres de l'Alliance de la fonction publique du Canada et font partie pour notre ministère de ce qu'on appelle le Syndicat des employés d'Anciens Combattants, celui qui représente Mme Virginia Vaillancourt.

C'est donc le cas de la majorité de nos employés qui, pour la plupart, s'acquittent de fonctions administratives liées au règlement des demandes. Ce sont eux qui s'occupent par exemple du cas d'un ancien combattant de toute évidence aux prises avec un problème de santé pouvant affecter par exemple son système musculosquelettique, sa cheville, son genou, sa hanche, son dos ou son audition, comme l'acouphène. Il s'agit de situations sans équivoque au titre desquelles nos employés peuvent prendre des décisions en se fondant sur un tableau établi pour les différentes formes d'incapacité.

Il y a par ailleurs de nombreux anciens combattants dont les problèmes de santé sont beaucoup plus complexes et dont le cas doit donc être examiné par un professionnel de la santé. Ces professionnels appartiennent à un syndicat différent, soit l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC), si je ne m'abuse. Il y a aussi des paiements qui sont effectués aux anciens combattants, et c'est ce syndicat qui représente les agents des finances. Il y a un autre syndicat pour les ergothérapeutes et un autre encore pour les avocats.

Il y a donc toute une équipe multidisciplinaire qui se coalise pour prendre une décision relativement aux demandes qui nous sont soumises. Reste quand même que les membres du SEAC occupent une place importante au sein de cette équipe.

C'était donc ma réponse à votre question.

M. Sean Casey: Merci.

Si j'ai bien compris, ce sont des employés affiliés à l'IPFPC, et non au SEAC, qui s'occupent des cas les plus complexes. Ne serait-il pas juste de dire que le gros de l'arriéré provient de ces cas plus complexes, plutôt que des demandes plus routinières qui peuvent être traitées à partir d'un tableau, comme vous l'avez indiqué?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais demander à M. Harris de répondre, mais pour améliorer l'efficacité, comme le prévoit le plan, nous avons mis sur pied des équipes responsables des prestations aux vétérans qui jumellent des décideurs administratifs et des professionnels de la santé, de sorte qu'on a les deux syndicats à cet égard.

L'autre aspect, c'est qu'il est très rare qu'un vétéran souffre d'un seul problème de santé qui pourrait être simple. Il peut être simple, mais il y aura alors la médecine interne, ce qui accroît la complexité.

M. Steven Harris: Pour poursuivre sur ce point, le fait est que les demandes en attentes comprennent un mélange de ces différents types de dossiers d'invalidité et de décisions relatives à des invalidités. Certains cas sont beaucoup plus complexes et requièrent la consultation d'un professionnel de la santé, probablement une infirmière, mais ils peuvent également être dirigés vers un médecin pour une autre consultation dans le cas d'invalidités multiples ou de dossiers complexes.

Comme l'ont montré les initiatives sur les temps d'attente, nous avons cherché à mettre au point et à continuer de créer d'autres outils qui permettent de sortir la prise de ces décisions du milieu médical et de s'assurer qu'elle se passe au premier palier d'examen et de prise de décision, de sorte que les dossiers n'ont pas à être renvoyés au milieu médical pour être soumis à d'autres évaluations.

Un mélange de ce type de dossiers est dans...

M. Sean Casey: Merci, monsieur Harris. J'ai une dernière question avant que...

Le président: Faites en sorte qu'elle soit brève, monsieur Casey.

M. Sean Casey: Êtes-vous d'accord avec Virginia Vaillancourt, qui a dit qu'il est malheureux que bon nombre d'arbitres soient à Charlottetown?

• (1620)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Non, monsieur. Je suis très satisfait de nos employés, peu importe où ils se trouvent au pays. Ils font un travail incroyable.

Du point de vue de l'Île-du-Prince-Édouard, du point de vue des Maritimes, d'un point de vue canadien, avec le lancement de Pension à vie, et compte tenu de l'innovation, de l'apprentissage et du dévouement... Je dois vous dire, monsieur, que notre personnel est dévoué. Lorsque ces personnes se trouvent dans l'atrium, à Charlottetown, je leur demande combien d'entre elles sont liées aux forces armées d'une manière ou d'une autre — parce qu'elles sont mariées à un militaire, qu'elles sont fils ou filles de militaire, petites-filles d'un militaire — et un grand nombre d'entre elles lèvent la main. Les gens sont dévoués et ont à cœur leur mission — je suis très enthousiaste — qui consiste à soutenir nos vétérans et leurs familles. Nous avons des employés extraordinaires.

Merci.

Le président: Merci, monsieur. Votre temps est écoulé, monsieur Casey.

C'est maintenant au tour du député Desilets.

[Français]

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Bonjour, très chers collègues.

Général Natynczyk, bienvenue parmi nous.

Ma première question est simple, mais elle pourrait aussi être extrêmement complexe. Depuis plusieurs mois, on peut lire dans les journaux qu'il y a une différence notable entre le traitement des demandes provenant de francophones et le traitement de celles provenant d'anglophones. J'aimerais vous entendre parler de cela, s'il vous plaît.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie de votre question, monsieur Desilets.

[Traduction]

Je suis désolé. En raison de la fonction d'interprétation, je dois demeurer sur le canal anglais pour le moment.

Nous comprenons que le travail de l'ombudsman a permis de découvrir cette situation et nous avons travaillé avec diligence pour la corriger, de sorte que nous n'ayons pas seulement du personnel bilingue qui prend les décisions; nous avons également constaté, surtout dans la profession médicale, que nous avons besoin de membres du personnel qui ont fait leurs études de médecine en français, de sorte qu'ils comprennent parfaitement les diagnostics dans la terminologie médicale française, ce qui est tellement important pour comprendre les incidences.

À la suite de cette constatation, nous avons déployé des efforts pour embaucher d'autres employés qui ont les compétences qu'il faut. Je vais demander à M. Harris d'éclaircir ce point.

[Français]

M. Steven Harris: Je vous remercie de la question.

C'est vrai que le traitement des demandes provenant de francophones accuse un retard depuis un certain temps. Nous avons entrepris des démarches pour accroître notre effectif francophone, afin de nous assurer que la prise de décision se fait dans les mêmes délais pour toutes les demandes que nous recevons.

À l'heure actuelle, près de 28 % de nos employés qui prennent ces décisions ont le français comme langue maternelle ou sont bilingues. Cela inclut ceux que nous avons embauchés récemment, et nous embauchons toujours. Je vais certainement en parler plus tard. En effet, nous voulons nous assurer d'avoir plus d'employés responsables de la prise de décision ayant le français comme langue maternelle. Nous nous efforçons donc d'avoir le plus grand effectif francophone possible.

M. Luc Desilets: Je vais poursuivre mes questions sur ce sujet.

Bonjour, monsieur Harris. C'est vraiment un plaisir de vous revoir. Nous avons partagé de beaux moments en Italie, dans un autre monde et à une autre période, l'automne dernier.

J'ai très bien entendu vos propos, mais je suis quand même inquiet. Compte tenu de ce que vous mettez en place actuellement, quand peut-on s'attendre à une parité francophones-anglophones?

M. Steven Harris: Je vous remercie de la question. C'est un plaisir pour moi aussi de vous revoir.

Les changements que nous avons apportés ont commencé à porter leurs fruits. Nous progressons vers une parité dans le traitement des demandes provenant d'anglophones et de celles provenant de francophones. Les personnes que nous avons engagées ont encore besoin de formation et cela va prendre encore un peu de temps. Le retard dans le traitement des demandes provenant de francophones demeure léger, mais nous essayons de résoudre le problème. Selon moi, nous pourrions atteindre la parité d'ici la fin de l'année prochaine.

• (1625)

M. Luc Desilets: J'ai bien entendu votre réponse et je vous remercie de vos efforts.

Selon ce que j'ai compris de ce dossier concernant la parité entre les anglophones et les francophones, l'aspect financier n'est pas le problème. De fait, il y a encore eu une injection de 192 millions de dollars pour cette année et l'année prochaine, où 300 emplois seront à pourvoir. La difficulté a plutôt trait à la pénurie de main-d'oeuvre. Je crains que ce problème ne se résorbe pas avec le temps, étant donné la pénurie que connaissent tous les secteurs.

Pouvez-vous nous en parler?

M. Steven Harris: Je comprends tout à fait votre inquiétude. C'est pour cela que nous avons pris des mesures concrètes en vue d'engager des francophones et de les former pour prendre ces décisions. Nous tentons de recruter d'abord des personnes dont le français est la langue maternelle, mais aussi des personnes bilingues, afin qu'elles soient capables de traiter les demandes en anglais et en français. Nous avons donc tenté d'attirer de nouveaux employés dont le français est la langue maternelle, pour vraiment améliorer les choses de ce côté. Je pense pouvoir dire que nous avons connu du succès à cet égard.

M. Luc Desilets: Espérons que cela va fonctionner.

Général Natynczyk, j'aimerais maintenant vous entendre parler de la proposition que nous avons faite en vue de diminuer l'arriéré ou de carrément l'éliminer à court terme. Cette proposition est toute simple, même bête...

[Traduction]

Le président: Monsieur Desilets, vos six minutes sont écoulées. Si vous avez une question, soyez bref, s'il vous plaît.

[Français]

M. Luc Desilets: Pour éliminer l'arriéré, il s'agirait simplement de préautoriser toutes les demandes, c'est-à-dire procéder à l'inverse. Les vétérans ne sont pas des criminels; s'ils font une demande, elle est probablement justifiée.

J'aimerais savoir ce que vous pensez de notre proposition.

[Traduction]

Le président: Veuillez répondre brièvement.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore une fois, monsieur, à ce moment-ci, ce que nous avons pu faire, c'est mettre en œuvre le plan que nous avons remis aux membres du Comité, et peut-être qu'au prochain tour, M. Harris pourra parler des progrès que nous avons pu accomplir, même avant la formation du personnel supplémentaire.

Je vais m'arrêter ici.

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de Mme Blaney. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Merci, monsieur le président.

Je suis très heureuse de vous voir, général. C'est toujours formidable de vous voir.

Monsieur Harris, je vous remercie beaucoup de participer à la réunion d'aujourd'hui.

Bien entendu, dans la sphère publique, j'ai beaucoup exprimé mon inquiétude et mon désespoir concernant le retard accumulé concernant les demandes de prestations d'invalidité au pays. Je crois qu'en fait, lorsque des vétérans de partout au Canada qui ont demandé la PCU appellent à mon bureau ou envoient des courriels à mon bureau parce qu'ils ne peuvent pas accéder au programme pour lequel ils se sont battus si fort, nous savons que nous sommes dans une situation extrêmement urgente. Nous continuons à collaborer avec ces gens pour nous assurer non seulement qu'ils obtiennent leurs ressources, mais aussi qu'ils sont protégés et qu'ils n'ont pas de problèmes en raison de leurs demandes. J'espère que c'est un aspect auquel vous travaillez également.

Comme vous le savez bien, je siège à ce comité depuis quelques années maintenant. Nous attendons toujours de voir un rattrapage du retard qui a été accumulé dans le processus de demande de prestations d'invalidité. Bien entendu, nous voulons nous assurer que les normes de service sont maintenues, mais malheureusement, c'est l'inverse qui se produit.

Nous avons parlé de l'augmentation de la capacité de la fonction publique. Je suis très heureuse qu'on ait procédé à un certain nombre d'embauches, mais le rapport du directeur parlementaire du budget et les observations du syndicat nous indiquent qu'il faut embaucher beaucoup plus de personnes.

Je me demande également ce qu'il en est de l'intégration, de l'innovation des processus et des solutions numériques. On nous dit constamment que des processus qui raccourciront les délais seront mis en place, mais nous ne voyons toujours pas les répercussions à l'autre bout. Je me demande si vous pouvez nous donner de l'information à jour quant au moment où ces processus seront mis en place.

Je vous préviens que je ne dispose que de six minutes. Je vais vous donner un peu de temps, mais il faut que je puisse poser ma prochaine question. Merci.

• (1630)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup.

Une réunion avec la Légion royale canadienne a eu lieu hier et on nous a parlé d'un cas au sujet duquel l'équipe de M. Harris a rendu une décision en 10 semaines. C'est très bien. Je dois seulement m'assurer que nous essayons d'amener tout le monde à 16 semaines.

J'aimerais vous rassurer: au cours des sept derniers mois et demi qui se sont écoulés depuis notre dernière discussion — et avant cela —, nous avons agi promptement pour mettre en œuvre le plan que nous vous avons remis. De plus — et encore une fois, nous sommes très heureux des ressources supplémentaires —, nous avons agi rapidement pour essayer d'embaucher du personnel.

Je vais demander à M. Harris de parler de ces questions et de vous fournir l'information que vous souhaitez obtenir.

M. Steven Harris: Merci, monsieur le sous-ministre. Je vais essayer d'être bref, car je sais que le temps est limité.

Il s'agit vraiment d'un système à deux volets. Il s'agit de pouvoir obtenir des ressources humaines supplémentaires à court terme pendant que nous faisons le travail pour nous assurer que nous pouvons améliorer et maintenir la productivité dont nous aurons besoin pour traiter les demandes qui sont en attente.

De plusieurs façons, nous faisons toutes sortes de choses. En réponse à l'une des questions posées précédemment, j'ai mentionné que nous voulons limiter le nombre de demandes qui doivent faire l'objet d'une évaluation médicale. Autrement dit, nous devons créer des outils qui permettent à notre personnel de première ligne responsable des décisions relatives aux prestations d'invalidité de prendre des décisions lors de la toute première évaluation, plutôt que de les soumettre à une évaluation médicale. Nous sommes en train de mettre au point ces outils qui nous aideront à prendre des décisions plus rapidement et à limiter le nombre de dossiers que nous imposons à notre personnel médical.

Nous changeons également notre organisation, en ce qui concerne les équipes responsables des prestations aux vétérans, en réunissant toutes les personnes qui doivent prendre une décision sur un dossier dans une équipe intégrée pour faire en sorte que le dossier ne soit jamais renvoyé ailleurs. Pour l'essentiel, le dossier reste au sein du groupe — c'est-à-dire au sein de cette équipe — pour que la décision soit prise le plus rapidement possible à cette étape.

Nous nous penchons également sur des approches novatrices quant à l'utilisation de la technologie et d'outils permettant l'examen de milliers de pages de dossiers...

Mme Rachel Blaney: Je suis désolée de vous interrompre, monsieur Harris, mais y a-t-il un moyen d'obtenir un rapport sur l'échéancier à cet égard? Je comprends ce que vous dites. Je respecte beaucoup le travail du personnel d'Anciens Combattants Canada. Je crois qu'il manque de personnel, et c'est difficile, mais nous continuons à entendre parler de la situation et le nombre de dossiers non traités ne fait qu'augmenter. D'après l'article qui a été publié il y a à peine deux ou trois jours, nous savons que le rythme ralentit considérablement concernant les demandes, pour diverses raisons. Je suppose que les retards ne feront que s'accumuler.

Existe-t-il des échéanciers pour la mise en œuvre de ces mesures? Je n'ai pas besoin qu'on me rassure. Je vous remercie de le faire, mais je pense que ce sont les anciens combattants du Canada qui ont besoin qu'on les rassure.

M. Steven Harris: Oui, différents échéanciers sont prévus, en fonction de l'initiative.

Au sujet des demandes en attente, je dirais qu'elles comprennent des demandes que nous avons peut-être reçues hier ou la semaine dernière pour lesquelles la norme de service établie est respectée. Comme vous l'avez dit, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède les 16 semaines prévues par notre norme de service a en fait diminué au cours des derniers mois. Nous avons pu réduire ce nombre d'environ 15 %, soit à moins de 19 000 au cours des derniers mois, en concentrant nos efforts et nos ressources pour y parvenir. C'est bon pour...

Mme Rachel Blaney: Je vais vous interrompre une fois de plus, parce que le rapport du directeur parlementaire du budget indiquait très clairement que si nous continuons dans la même voie — et parce que je n'obtiens pas d'échéanciers précis, il semble que ce sera le cas —, il nous faudra deux ans et demi pour résorber l'arriéré actuel, sans parler des retards qui s'accumuleront par ailleurs.

Les échéanciers comptent vraiment. Y a-t-il un moyen pour vous de nous dire à quel moment ces programmes seront mis en œuvre?

M. Steven Harris: Eh bien, par exemple, les équipes responsables des prestations aux vétérans ont été mises en place à partir du 1^{er} juin. Le 1^{er} juin de cette année, nous avons fait la transition, même pendant la pandémie de COVID, pour faire le travail de ce point de vue. Ce que nous accomplissons pour essayer de régler les problèmes médicaux le plus tôt possible constituera un effort continu, et certaines des approches liées à la technologie de l'information et des améliorations que nous apportons sont également en cours.

C'est pourquoi il s'agit d'une approche à deux volets: il s'agit, d'une part, d'augmenter les ressources pour pouvoir prendre les décisions et réduire le nombre de demandes en attente, et d'autre part, d'apporter ces changements en arrière-plan pour nous permettre d'assurer la viabilité à long terme du processus décisionnel.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'ajouterais également que, encore une fois, grâce au soutien que nous avons reçu du gouvernement, nous avons commencé à embaucher du personnel supplémentaire, qui est maintenant en formation. L'équipe de M. Harris, dans l'ensemble du ministère, a accéléré les choses et a amélioré la qualité de la formation de sorte que nous puissions transformer ces gens en décideurs.

Il est à espérer que — j'essaie de me rappeler c'est à quel moment —, ce soit tout de suite après Noël, et c'est ce dont nous parlons en ce moment, mais nous parlons d'embaucher plus de 300 personnes et de les former de sorte que nous puissions prendre les bonnes décisions rapidement. Pendant ce temps, étant donné toutes les autres activités menées en parallèle, l'équipe de M. Harris — et encore une fois, dans l'ensemble du ministère — a été en mesure de retirer une grande partie des dossiers qui étaient en attente depuis plus de 16 semaines.

• (1635)

Le président: Je vous remercie, général.

Nous passons maintenant au deuxième tour.

C'est le député Carrie qui commence. Il dispose de cinq minutes.

M. Colin Carrie (Oshawa, PCC): Merci beaucoup, monsieur May.

Chers collègues, il s'agit d'un nouveau comité pour moi. J'essaie seulement de me mettre en route.

Cathay Wagantall, une de mes collègues, est membre de ce comité depuis un bon moment, et elle m'a demandé de mentionner quelque chose. Elle a déjà soulevé la question. Un ancien combattant a communiqué avec elle. Il a 28,5 années de service, dont il est fier. Il a fait une demande relative à la pension d'ACC il y a un an et a rempli tous les documents en octobre 2019. Il vient d'apprendre que la demande en est maintenant à l'étape de décision, mais il faudra 64 semaines de plus pour la traiter, ce qui veut dire que plus de deux ans se seront écoulés depuis qu'il a rempli ses papiers.

Honnêtement, je me pose des questions à ce sujet. Si j'étais un ancien combattant, et que je devais attendre deux ans... Nous devons obtenir des échéanciers précis, comme le disait la députée Blaney. Je sais que vous voulez ramener les exigences relatives aux services à 16 semaines, mais quel est le temps de traitement moyen pour l'une de ces demandes? Je suis un nouveau membre du Comité, et il me semble que deux ans, c'est vraiment long. Quel est votre délai de traitement moyen?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie beaucoup de cette question, monsieur. Bienvenue au Comité. Je suis ravi de pouvoir travailler avec vous.

Je vais demander à M. Harris de fournir des données à jour à cet égard. L'un des défis qui se posent, c'est que, par compassion, nous acceptons généralement toutes les demandes que nous recevons, même s'il manque des renseignements. C'est l'un des défis que nous devons relever, surtout pour les copies papier. Nous avons pu améliorer le processus en utilisant davantage le numérique. C'est un peu comme lorsqu'on remplit une demande de permis de conduire ou une déclaration de revenus; le formulaire ne sera transmis que lorsqu'il aura été rempli au complet. Nous traitons ces copies papier, nous cherchons l'information pour que les demandes soient complètes, puis nous obtenons les documents et nous allons de l'avant.

C'est à vous, monsieur Harris. Où en sommes-nous?

M. Steven Harris: Merci, monsieur le sous-ministre.

Évidemment, l'éventuel délai d'attente dépend vraiment de la maladie du demandeur et de l'éventuelle coexistence d'autres maladies, compte tenu de leur nature. Ça pourrait compliquer le dossier ou, sinon... Les délais sont variables, mais, évidemment, il est actuellement excessif. Voilà pourquoi la compression des délais est le problème le plus important que le ministère doit résoudre.

Vous demandez à quel délai s'attendre, compte tenu des ressources supplémentaires dont vient de parler le sous-ministre et l'arrivée prochaine de plus de 300 personnes déjà embauchées, nous nous attendons à prendre plus de 80 000 décisions de plus pendant l'exercice en cours et le prochain, jusqu'en mars 2022. Selon l'échéancier, nous prévoyons de prendre assez de décisions pour revenir à un arriéré de moins de 5 000 pour le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède les 16 semaines de notre norme de service.

M. Colin Carrie: Très bien. Monsieur le président, M. Harris peut-il nous dire où se situe actuellement le délai moyen. Si vous voulez le qualifier, ça me va. Je demande seulement qu'on fasse le point.

Encore une fois, si j'ai bien compris les propos de mon collègue, l'arriéré est d'environ 50 000 dossiers, soit jusqu'à 60 % de plus qu'il y a trois ans. Si rien ne change, vous savez quoi?, nous rate-rions l'objectif.

Je vois bien qu'on injecte plus d'argent. D'après le directeur parlementaire du budget, il faudra deux années pour mettre en œuvre le plan d'embauche d'Anciens Combattants Canada, qui réduira l'arriéré de 10 000. Pourtant, son plan permettrait de le résorber en une année.

Quelles orientations avez-vous reçues du cabinet du ministre sur la marche à suivre et qui décide des moyens? Les orientations du ministre sont-elles précises? En qui ferons-nous confiance? Ça m'embête beaucoup de devoir vous dire ça, mais nos anciens combattants ont besoin d'avoir confiance en quelqu'un pour la résorption de l'arriéré. Écouteront-ils le directeur parlementaire du budget, qui est sans parti pris, ou le cabinet du ministre?

Vous voyez bien ces statistiques. En fait, quelles orientations recevez-vous du cabinet du ministre? Comme le disait mon collègue, pouvez-vous nous présenter la stratégie et le plan à suivre pour les détails? J'ai bien peur que nous n'ayons pris la mauvaise direction.

● (1640)

Le président: Vous avez tout juste moins d'une minute.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup.

Comme M. Harris l'a dit, le nombre de demandes reçues par le ministère est d'environ 40 000, y compris les dossiers reçus hier et la semaine dernière. Le nombre des dossiers reçus depuis plus de 16 semaines au début de la pandémie, quand votre comité m'a convoqué le 10 mars, était d'environ 23 000, si j'ai bonne mémoire, et nous pourrions le confirmer.

D'après M. Harris, nous avons réduit d'environ 15 % ces 23 000 dossiers. Il resterait donc moins de 20 000 dossiers de plus de 16 semaines. Après toutes les améliorations supplémentaires que nous avons apportées, nous faisons appel à du personnel supplémentaire pour accélérer la prise de décisions. Nous suivons le plan du ministre et nous profitons entièrement de l'appui en personnel et en innovation ainsi obtenu.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à Mme Lalonde, qui dispose de cinq minutes.

Mme Marie-France Lalonde: Merci, monsieur le président.

Merci, général. Merci, monsieur Harris. Toutes mes félicitations pour vos nouvelles fonctions.

Pour commencer, je tiens à vous féliciter, vous et tous les membres de votre équipe. Comme vous l'avez expliqué, vous avez comparu devant nous le 10 mars et, soudainement, le 13, tout dérapait. Je ne veux certainement pas manquer de vous féliciter, vous et tous les employés ainsi que votre équipe, pour avoir su vous retourner très rapidement dans ces temps difficiles.

Je soulignerai seulement la nomination de M. Matt Luloff au poste d'agent de liaison du conseil de ville d'Ottawa sur les questions militaires et celles des anciens combattants. Ça s'est fait ce matin. Chapeau à la ville d'Ottawa pour avoir recréé ce poste! Je suis reconnaissante au ministère des Anciens Combattants pour son excellent travail dans ce dossier.

Messieurs, revenons au 10 mars, quand nous discutons de cet arriéré. Pour tous les parlementaires et tous les anciens combattants, il surgit certainement, parfois, une notion, un aspect ou un sentiment de frustration très réel. Je pense que nous pouvons tous nous dire d'accord là-dessus. Vous avez promis un plan pour corriger ce problème pendant la pandémie. En juin dernier, vous avez proposé un plan. Pouvez-vous en dire un peu plus là-dessus. Je sais que le nombre de dossiers a changé, parce que la clientèle est plus consciente des services. Je tiens à vous entendre sur ce plan qu'on exécute actuellement.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Madame, merci de tout coeur pour votre question et, encore une fois, pour votre appui aux anciens combattants de la communauté d'Ottawa et de tout le Canada. J'y suis vraiment sensible.

À ma comparution du 10 mars, on m'a questionné sur le plan. Il était en oeuvre depuis quelque temps. Avec toutes les initiatives qui avaient été lancées, j'ai bien aimé pouvoir le monter et le présenter à votre comité.

Encore une fois, nous voulons passer des paroles aux actes, agir pour aider nos compagnons d'armes, nos ailiers et nos marins qui ont brillamment servi la patrie.

Ça ne se ramène pas seulement aux personnes; on veut changer les façons de faire, alléger la bureaucratie, réduire la paperasse; c'est-à-dire déléguer le pouvoir de décision au niveau le plus bas; prendre des décisions d'une plus grande portée, car, si nous savons qu'une personne souffre d'un certain mal, elle risque de souffrir d'autres maux qui l'accompagnent. Il s'agit également d'utiliser la technologie toutes les fois que nous le pouvons — comme ce soir, par exemple — pour prendre un audiogramme et le numériser pour prendre une décision tout en maintenant les soins, la compassion et le respect.

Enfin, il faut appeler du renfort, mais également nous assurer que le personnel supplémentaire possédera la bonne culture, qui donne le bénéfice du doute, une culture de compassion.

Je cède la parole à M. Harris.

M. Steven Harris: Je serai bref, au cas où il y aurait d'autres questions.

Nous avons commencé, un peu avant, à parler de certaines de nos réalisations supplémentaires. Nous avons également été en rapport avec d'autres pays — l'Australie et d'autres pays du Groupe des cinq — pour nous inspirer de leur exemple et pouvoir franchement s'en servir presque immédiatement. Nous voulions également nous donner des moyens mieux adaptés aux besoins des anciens combattants pour améliorer l'utilisation des applications en ligne.

L'une des observations formulées concernait la compréhension, par les intéressés, de ce que pourraient être les délais. Nous voulons mettre à niveau la fonction de suivi des applications, l'appli en ligne de Mon dossier ACC pour que les demandeurs puissent prévoir, dans une certaine mesure, à quelle étape leur demande pourrait être rendue, ce qui leur permettrait, en en suivant le cheminement dans

le système et les décisions prises, de voir beaucoup plus de transparence et de clarté dans le processus.

De plus, en ce qui concerne les pertes d'ouïe et les acouphènes, le sous-ministre a fait allusion à la numérisation de l'audiogramme. Cette opération permettra la recherche dans les milliers de pages du dossier médical d'un service et l'extraction de l'information intéressant la demande à l'étude, beaucoup plus rapidement que l'accès à ces pages et leur feuilletage presque une par une.

Je m'arrête ici, au cas où il y aurait d'autres questions.

• (1645)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je peux ajouter que nous collaborons également très étroitement avec les Forces armées canadiennes et la GRC, pour répondre aux besoins de leurs membres, à leurs demandes et à leurs besoins médicaux particuliers, avant qu'ils ne deviennent d'anciens combattants. Avant cette étape et leur retour à la société civile, il s'agit de fermer le fossé virtuel entre nos institutions.

Merci.

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

Le prochain intervenant est M. Désilets, qui dispose de deux minutes et demie.

[Français]

M. Luc Desilets: Je vais poser une question rapidement, parce que j'ai l'impression qu'on se répète un peu sans trop avancer.

Il est question ici d'être humains vulnérables, qui ont besoin de vous, qui ont besoin de nous. Ils nous appellent à nos bureaux de circonscription.

D'après vous, quel est le principal obstacle auquel votre ministère fait face? Je ne crois pas que ce soit l'argent, puisque les millions pleuvent. Quel est le principal obstacle à surmonter pour qu'on vienne à bout de cet arriéré?

M. Steven Harris: Je peux vous répondre. En fait, il y a deux obstacles.

D'une part, le nombre de demandes reçues par Anciens Combattants Canada augmente rapidement depuis 2016.

D'autre part, le système qui sert à faire la révision et l'approbation des demandes est complexe. Quand il s'agit de problèmes médicaux, c'est compliqué. Cela prend du temps pour examiner ces demandes en fonction de la loi et des deux critères, c'est-à-dire qu'il faut non seulement déterminer si l'invalidité est liée au service du vétéran ou de l'ancien combattant, mais aussi établir le niveau de disponibilité. C'est un processus très complexe sur le plan médical.

M. Luc Desilets: Je comprends, mais, ce que vous énumérez, ce sont des constats, et non des obstacles.

Puisque le temps est vraiment compté, je vais passer à ma prochaine question.

Je suis nouveau dans cette machine parlementaire. Je me demande s'il est envisageable de demander au ministère de faire une miniévaluation de notre proposition, qui consiste à remettre l'arriéré à zéro. Est-il possible qu'il évalue les aspects positifs et négatifs d'une telle proposition, les économies ou les pertes d'argent estimées ainsi que les risques que cela comporte?

C'est peut-être de la folie, mais nous avons l'impression que, si l'on pouvait repartir à zéro, la situation serait probablement différente dans deux, trois ou quatre ans. Ne pourrait-on pas au moins évaluer la proposition de remettre les compteurs à zéro en ce qui touche l'arriéré, de façon temporaire, juste le temps de traverser cette crise?

[Traduction]

Le président: Votre temps est écoulé, mais j'autoriserai une réponse, très courte, s'il vous plaît.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous partageons avec vous l'objectif de résorber l'arriéré aussitôt que possible. C'est notre objectif commun. Encore une fois, nous apprécions votre appui.

Le président: Merci.

Madame Blaney, vous disposez de deux minutes et demie.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Je prends intérêt aux personnes qu'on embauche actuellement. J'en entends parler sans cesse. Vous m'avez très nettement dit, dans votre dernière réponse, que leur formation intense leur permettrait de prendre des décisions, puis, si tout va bien, dès la fin de leur formation, de faire bouger les choses plus rapidement, parce qu'elles en seront capables. Mais on continue de les appeler « temporaires ». Le rapport du directeur parlementaire du budget disait très clairement que nous avons besoin d'embaucher sensiblement plus que les 300 personnes dont il est question et que nous devons continuer d'en embaucher pour régler ce problème.

S'agit-il de temporaires? Pour combien de temps seront-ils embauchés? S'ils ne sont pas temporaires, une sorte d'annonce officielle suivra-t-elle pour que le monde sache qu'il s'agit de permanents qui nous aideront à résorber cet arriéré?

• (1650)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore une fois, je suis vraiment sensible à l'appui du gouvernement qui nous permet d'embaucher du personnel supplémentaire, en sus du personnel que nous avons réussi à obtenir grâce au budget de 2018, pour améliorer notre efficacité générale. La situation actuelle et l'objectif à quoi nous travaillons est ce que le gouvernement a déclaré en juin. En ce moment, nous disposons de deux ans de ressources et nous nous plions en quatre pour former le plus rapidement possible les meilleurs candidats que nous pouvons embaucher, partout dans notre pays, pour remplir cette fonction.

Monsieur Harris, vous voulez peut-être donner plus de détails à ce sujet.

M. Steven Harris: Je pense que le sous-ministre a absolument raison. En plus de ces renforts, nous avons pu garder 168 autres personnes, obtenues grâce au budget de 2018 et entièrement formées. Elles travaillaient depuis le début de l'exercice budgétaire pour continuer à prendre des décisions.

La formation dont il était question vise vraiment les applications à grand débit les plus communes. Nous formons ces nouveaux à la résolution des problèmes en question. Les plus expérimentés pour-

ront ensuite s'atteler à certains des autres dossiers qui font partie de la masse des demandes non encore traitées et les faire aboutir. Les nouveaux qui arrivent seront destinés à être formés. Nous les rendrons efficaces et immédiatement fonctionnels.

Le président: Il vous reste encore 15 secondes.

Mme Rachel Blaney: Simplement pour m'éclairer, vous avez dit que, avant, le traitement du dossier de 23 000 demandeurs était en retard de 16 semaines et que leur nombre avait diminué de 15 %. Il en resterait à peine moins de 20 000. Est-ce exact?

M. Steven Harris: En fait, ils sont à peine moins de 19 000.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Voyons si je comprends bien: des anciens combattants présentent des demandes multiples. Il s'agit donc de 23 000 demandes et non de 23 000 demandeurs. Le nombre d'anciens combattants qui présentent une seule demande est infime.

Le président: Merci, général.

Le prochain intervenant est M. Seeback, qui dispose de cinq minutes.

M. Kyle Seeback (Dufferin—Caledon, PCC): Merci à tous. Je suis également un nouveau membre du Comité.

Général, votre attitude positive et votre sens du devoir accompli me plaisent. Je poserai des questions concrètes. Je pense que si le plan ne comporte rien de mesurable et qu'il ne prévoit aucun livrable, il échouera. Mes questions seront très précises, et je voudrais que vous y répondiez le plus brièvement possible.

Vous avez évoqué un certain nombre de réformes... limiter le nombre de demandes médicalisées. Quel est l'objectif de réduction du nombre de demandes? Comment sera-t-il mesuré? Quel en est l'effet prévu sur le nombre de demandes dans l'arriéré ou sur le taux de réduction de l'arriéré?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup pour la question. Soyez le bienvenu au Comité.

Le paramètre qui échappe à notre volonté, c'est les demandes entrant par le guichet principal: c'est aussi la nature des blessures et maladies visées par la demande et leur nombre.

M. Kyle Seeback: Vous devez avoir une estimation de ces réformes. Il faut des pratiques exemplaires. Connaissez-vous les conséquences de cette réforme particulière sur l'arriéré actuel, que vous situez quelque part sous les 20 000?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Absolument. Je demande à M. Harris un peu plus de fidélité. Nous faisons des études comparatives des pratiques exemplaires avec nos homologues des États-Unis et de l'Australie pour obtenir des résultats mesurables en toutes circonstances.

Monsieur Harris, à vous la parole.

M. Steven Harris: Je vous resservirai notre exemple des équipes responsables des prestations aux vétérans. Nous avons piloté ce travail d'équipe. Encore une fois, il s'agit de réunir tous les membres pour disposer d'une équipe complète pour prendre une décision sur un dossier sans quitter... D'après notre étude pilote, ça permet une amélioration de 10 % de la productivité, les dossiers qui aboutissent et les prises de décisions.

Pour répondre à votre question sur la médicalisation, c'est un peu plus difficile à mesurer. Ça se fera par étape, à mesure que nous pourrions construire les modèles nécessaires pour diverses demandes. Pour chaque modèle construit, nous escomptons un avantage. Nous pourrions mesurer cet avantage à mesure que nous construirions chacun de ces modèles, mais c'est à recommencer chaque fois.

M. Kyle Seeback: Avez-vous préparé un document interne qui montre les effets escomptés des réformes que vous décrivez, ainsi que les réductions de l'arriéré ou les améliorations que vous prévoyez à ce chapitre? Dans l'affirmative, pourriez-vous remettre le document au Comité?

• (1655)

M. Steven Harris: Nous avons un certain nombre de documents, y compris le plan public, qui ne présente pas expressément chacun de ces chiffres. Nous nous attendons à prendre quelque 80 000 décisions supplémentaires au cours de la prochaine année et demie. Nous pouvons certainement vous envoyer tous les documents que nous avons produits et qui indiquent les résultats attendus de certaines initiatives que nous avons décrites ici et dans le plan.

M. Kyle Seeback: Ce serait formidable.

Voici ce qui me pose problème. J'aime bien que vous parliez de ces réductions et que vous croyiez que vos réformes vont produire leurs effets, mais le directeur parlementaire du budget, ou DPB, ne semble pas être du même avis. Selon ses prévisions, si le nombre total d'employés à temps plein pour 2021-2022 est maintenu pour 12 mois de plus, le nombre de demandes en attente pourrait atteindre zéro au premier trimestre de 2023.

Le Bureau du DPB affirme qu'il faudrait prolonger l'emploi de ces personnes pour que l'arriéré soit ramené à zéro d'ici 2023. Vous semblez dire que l'effectif actuel arrivera à réduire l'arriéré. D'où tenez-vous cette information? Lorsque je vous demande dans quelle mesure vos réformes auront une incidence, vous ne semblez pas connaître les chiffres. Comment allez-vous en arriver là? J'ai l'impression que ce sont en quelque sorte des promesses en l'air.

M. Steven Harris: Je serai ravi de répondre à la question. Nous nous attendons à ce que les ressources supplémentaires que nous avons prévues et notre plan d'action nous permettent de passer sous la barre des 5 000 demandes d'ici la fin de mars 2022 — ce sont des dossiers qui sont dans le système depuis plus longtemps que la norme de service de 16 semaines. Les écarts entre le rapport du DPB et nos prévisions sont attribuables à quelques améliorations et gains qui résultent de nos procédés, comme une sorte d'équipe responsable des prestations aux vétérans dont les estimations du DPB ne tiennent pas compte.

Par ailleurs, en ce qui concerne une partie du pouvoir décisionnel, le DPB a comptabilisé des personnes qui ne prennent pas de décisions, ce qui donne une production par personne plus faible que notre estimation. Nous prévoyons donc prendre plus de décisions à l'interne que ce que le DPB a estimé. Je pense que le Bureau du DPB a porté un regard plus vaste sur le nombre de personnes qui participent réellement à la prise de décision, en y incluant des personnes qui font des tâches administratives et de bureau.

M. Kyle Seeback: Puisque mon temps est pratiquement écoulé, je vais poser rapidement quelques questions auxquelles vous pourriez répondre si je manque de temps. On m'a avisé qu'il me restait une minute il y a une quarantaine de secondes.

Où en êtes-vous dans l'embauche des employés que vous avez prévu engager — pour une durée limitée? Atteignez-vous cette prévision? Dans l'affirmative, c'est très bien. Sinon, quelle en est la raison? Arrivez-vous aussi à maintenir les employés en poste? Y a-t-il des personnes qui partent par attrition? Ce phénomène va-t-il vous empêcher d'atteindre les cibles que vous vous êtes fixées quant au volume d'employés que vous devez embaucher?

Le président: Le temps est écoulé, mais veuillez s'il vous plaît répondre très brièvement.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Sur le nombre de personnes que nous essayons d'embaucher, nous avons eu la grande chance de recevoir environ 1 600 candidatures pour pourvoir un peu plus de 300 postes au sein du ministère. Nous essayons de plaire le plus possible à notre équipe afin de réduire le taux d'attrition. M. Harris et son équipe ont fait un travail extraordinaire en ayant engagé un peu plus de 300 personnes. Ces gens sont en formation. Nous suivons assez bien la situation.

M. Harris...

Le président: Je dois encore vous interrompre, monsieur. Je suis désolé.

Nous allons maintenant passer au député Amos, s'il vous plaît.

M. William Amos (Pontiac, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie nos deux témoins. C'est toujours un privilège de discuter avec vous.

[Français]

Je vais poursuivre dans le même ordre d'idées quant à ce défi.

[Traduction]

Veuillez m'excuser si je passe d'une langue à l'autre. Je conviens que ce n'est pas l'idéal. Je vais m'en tenir à une seule langue pour ne rien compliquer.

Vous avez parlé de réduire l'attrition au minimum afin de préserver l'effectif et la capacité de traiter au plus vite le plus grand nombre de demandes en arriéré. Dans le contexte de la pandémie de COVID, je me demande à quel point il a été difficile de garder votre main-d'œuvre et de dispenser une formation efficace. J'ai l'impression que ce doit être tout un défi d'intégrer des centaines de nouveaux employés et de les former tout en veillant à ce que le personnel en place garde le moral malgré la charge de travail considérable. Comment avez-vous réussi à accomplir cette tâche titanesque de la plus haute importance?

• (1700)

Le président: Général, votre micro est en sourdine.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je viens de dire quelque chose de génial que je ne pourrai jamais répéter.

C'est un plaisir de vous revoir, monsieur.

Je pense que les gens seraient très fiers de voir ce que les fonctionnaires ont accompli en pleine pandémie. Le lundi qui a suivi ma comparution devant vous tous, nous avons 973 employés en mesure de se brancher en télétravail. Comme je l'ai mentionné dans mon mot d'ouverture, nous avons réagi très vite pour mobiliser les gens. Nous atteignons un taux d'efficacité de plus de 95 % grâce à ces technologies à distance dans le but d'offrir du soutien à nos gens.

Parallèlement, M. Harris et son équipe embauchent littéralement des centaines d'employés supplémentaires et leur font suivre une formation virtuelle. La capacité d'apprendre et de s'adapter à cet environnement virtuel et à distance a été extraordinaire, tout comme la sensibilisation des anciens combattants. Nous avons littéralement appelé des milliers d'anciens combattants par jour. Dans certains secteurs du ministère, la productivité est même meilleure que lorsque nous étions au bureau. Je dirai simplement que notre centre d'appels répond en deux minutes, ce qui est largement supérieur au 90^e centile et supérieur à la norme de service.

Nous essayons de faire en sorte que les employés se sentent en sécurité et en santé pendant qu'ils s'occupent des anciens combattants, et de favoriser la productivité au meilleur de nos capacités.

Monsieur Harris.

M. Steven Harris: Nous avons également profité de l'occasion pour moderniser nos méthodes de formation, en particulier le volet sur les décisions relatives aux pensions. En temps normal, si nous embauchons autant de personnes, nous devons les réunir en classe pour leur donner une formation. Nous avons pu effectuer un virage numérique et offrir la formation en ligne. Nous avons rapidement conçu une formation en ligne qui permet de cibler l'information et de donner aux nouveaux les notions fondamentales dont ils ont besoin pour prendre des décisions le plus rapidement possible. Le personnel a travaillé avec zèle pour intégrer, puis former les plus de 300 personnes que nous avons recrutées, pour favoriser la prise de décision chez les autres et pour modifier la formation.

Nous avons un peu été contraints de saisir l'occasion, mais les nouvelles sont réjouissantes à long terme, car nous pouvons désormais embaucher des personnes régulièrement et les former à distance.

M. William Amos: Je vous remercie de votre réponse.

Je vais poursuivre. J'aimerais en profiter pour demander au président combien de temps il me reste.

Le président: Vous avez une minute et demie.

[Français]

M. William Amos: Je vous remercie, monsieur le président.

Pouvez-vous faire de brefs commentaires sur le moral des employés à Anciens Combattants Canada ainsi que sur ce qu'ils ressentent?

Je ne peux qu'imaginer à quel point leur travail peut parfois être difficile dans ce contexte. Vous vous êtes probablement penchés davantage sur la question afin de vous assurer que la santé mentale de vos collègues est bien gérée.

[Traduction]

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'ajouterai simplement qu'en plus de la sensibilisation des nombreux intervenants auprès des vétérans, mon associé et moi avons organisé 25 séances de discussion ouverte avec nos employés. La communication directe avec eux en temps de crise ressemble un peu à un déploiement opérationnel. Il n'y a jamais trop de communication, de sorte que nous leur tendons la main. J'ai envoyé à nos employés des messages hebdomadaires ou aux deux semaines. J'en ai d'ailleurs rédigé un ce matin pour les rassurer, parce que j'ai besoin qu'ils se consacrent à leur mission pendant qu'ils jonglent avec toutes les pressions qui pèsent sur eux à la maison.

Nous avons réalisé une enquête en milieu d'été dont j'étais très satisfait. Les deux tiers de nos employés y ont répondu. Ce qui est intéressant, c'est qu'ils se sentent appuyés. Au 80^e centile, ils affirment avoir le matériel dont ils ont besoin et disposer des informations nécessaires pour prendre les bonnes décisions à la maison.

Chose intéressante, 10 % d'entre eux voudraient retourner au bureau demain. Pour certains, la maison n'est peut-être pas un refuge. Ils aiment se réfugier au bureau ou avoir une interaction sociale avec d'autres afin de préserver leur bien-être mental.

Nous avons renforcé la résilience pendant toute cette période en restant en contact et en maintenant les liens sociaux. C'est pourquoi les discussions ouvertes sont si importantes non seulement pour les anciens combattants, mais aussi pour les employés, si nous voulons avoir les ressources nécessaires pour survivre à ce très long déploiement.

Le président: Je vous remercie, monsieur.

Allez-y, monsieur le député Brassard.

M. John Brassard: Merci, monsieur le président.

Il ne fait aucun doute que le ministère des Anciens Combattants s'est adonné à un processus d'embauche majeur. Un des commentaires qui revient souvent au pays à propos du personnel du ministère est qu'il ne compte pas suffisamment d'anciens combattants. Parmi ces nombreux employés embauchés à temps partiel ou à temps plein, combien d'anciens combattants avez-vous engagés à titre de gestionnaires de cas ou pour la prise de décisions relatives à ces demandes? Souvent, les anciens combattants ont l'impression d'être écoutés avec empathie quand la personne à l'autre bout du fil a parcouru le même chemin et a quitté la vie militaire. Je me demande simplement combien de nouveaux employés sont des anciens combattants.

• (1705)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Comme je l'ai dit, nous faisons tout en notre pouvoir pour accueillir des anciens combattants dans nos rangs, mais au bon poste. Un fantassin ne peut pas devenir un travailleur social du jour au lendemain. Ce sont des durs à cuire.

Mes enfants, qui ont tous été dans l'armée, se plaisent à me rappeler ceci: « Papa, il faut que la personne ait la bonne mentalité. Il ne peut pas s'agir d'anciens combattants de la vieille école. Il faut une personne qui fera preuve d'attention, de compassion et de respect. »

Ce qui est formidable, c'est de constater que nous sommes en mesure d'engager des anciens combattants afin de pourvoir ces postes supplémentaires. J'invite M. Harris à en parler. En même temps, nous misons sur l'allocation pour études et formation et sur les services de transition de carrière pour en recruter plus.

Monsieur Harris, où en sommes-nous sur le plan du recrutement?

M. Steven Harris: Sur plus de 300 employés embauchés jusqu'à présent, je peux vous dire que 7 % ont une expérience au sein des Forces armées canadiennes. Nous avons parcouru les candidatures. Il y a un volet d'autodéclaration, et certains membres des Forces armées canadiennes choisissent de ne pas indiquer être un ancien combattant travaillant dans le groupe des Forces armées canadiennes. Nous sommes retournés voir les candidatures, et il se peut que les anciens combattants n'aient pas révélé toute leur expérience au sein des Forces armées canadiennes dans les demandes qu'ils nous ont soumises. C'est donc au moins 7 %, et je m'attends à ce que cette proportion soit légèrement supérieure.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Si je peux me permettre, je vous rappelle aussi que...

M. John Brassard: Général, j'étais sur le point de passer à un autre sujet. Mon micro était en sourdine, et je m'en excuse. Si j'ai besoin de plus d'information, je vous contacterai assurément.

Le DPB a notamment parlé du besoin de mettre en place un processus numérique afin de simplifier les demandes de prestations pour nos anciens combattants.

Je sais qu'il en est question depuis des années. L'ombudsman des anciens combattants et celui du ministère de la Défense nationale en parlent depuis belle lurette. Où en sommes-nous dans la simplification du processus numérique dans l'intérêt des anciens combattants et de leur famille, ce qui leur permettrait de soumettre des demandes et d'obtenir plus facilement leurs prestations?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie infiniment de la question, étant donné que nous avons constaté... Heureusement que nous avons traversé la tourmente entourant la mise en œuvre de la pension à vie, parce que nous avons pour la première fois une plateforme numérique intégrale.

Ce que nous avons constaté la première année — j'invite M. Harris à me corriger s'il le souhaite —, c'est qu'environ 50 % des demandes nous parvenaient encore en version papier l'année dernière. En raison de la COVID et du fait que nous avons dû nous tourner vers les solutions numériques, nous avoisinons maintenant le 70^e centile, je crois, quant à l'utilisation de la plateforme numérique. Par ailleurs, nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes et avec Bibliothèque et Archives Canada afin de trouver une façon de numériser tous les dossiers analogiques pour que nos arbitres puissent y avoir accès beaucoup plus vite.

M. Steven Harris: Vous avez tout à fait raison, monsieur le sous-ministre. Depuis le 1^{er} avril, environ 75 % des demandes sont présentées sous forme numérique ou au moyen de Mon dossier ACC et du processus en ligne que nous avons créé. Des formulaires Web guidés s'y trouvent pour aider les anciens combattants à franchir chaque étape du processus et à s'assurer de fournir tous les renseignements, de façon à réduire au minimum le nombre de demandes incomplètes.

Bien sûr, il est encore possible d'appuyer les anciens combattants qui n'utilisent pas ou qui ne peuvent pas utiliser ce genre de méthode numérique. Nous voulons nous assurer de répondre aux besoins de tous les anciens combattants, peu importe la manière dont ils souhaitent présenter leur demande. Il va sans dire que nous incitons les gens à passer à l'ère numérique, étant donné que c'est pour eux le moyen le plus simple de soumettre une demande et de s'assurer de fournir tous les renseignements requis.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Monsieur, le travail de M. Harris est loin d'être simple, et c'était la même chose pour son prédécesseur Michel Doiron. Peu importe comment ils s'y prennent, voici ce que j'essaie de leur dire. Lorsque je produis ma déclaration de revenus, j'utilise TurboImpôt. Je veux donc une sorte de « TurboVet » — un processus intuitif et facile à utiliser qui pose les bonnes questions. Il suffit de remplir les espaces et de continuer.

Le président: Il vous reste environ 20 secondes.

M. John Brassard: Messieurs, je tiens à vous remercier du temps que vous nous avez accordé aujourd'hui. Passons au prochain intervenant.

Je vous remercie.

Le président: La parole est maintenant au député Fillmore.

M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Général Natynczyk, monsieur Harris, c'est un plaisir de vous revoir. Je suis ravi de discuter avec vous et avec le reste du Comité.

Je pense que les chiffres racontent une histoire, celle de la réussite du réinvestissement au sein d'Anciens Combattants Canada, ou ACC, et de la reconstruction du ministère après une décennie difficile. Entre 2015-2016 et 2019-2020, le nombre de demandes a augmenté de 40 %. Pendant ces cinq années, le nombre de demandes traitées par le ministère a aussi augmenté de 35 %. Il y a donc eu une hausse considérable des demandes et de la capacité de traitement, mais cette dernière est certes un peu inférieure à la croissance des demandes.

Selon les normes de service d'ACC, 80 % des décisions devraient normalement être rendues dans les 16 semaines suivant la soumission d'une demande. Nous avons beaucoup entendu parler du besoin d'augmenter le personnel et de rationaliser le processus décisionnel, mais je pense que nous devons également mieux comprendre la raison précise pour laquelle une demande pourrait ne pas répondre à cette norme, au-delà de la question du pouvoir administratif des gens.

J'aimerais que vous nous décriviez en quoi consistent des circonstances normales, et que vous nous disiez s'il est déjà arrivé qu'ACC ait la chance de connaître une telle normalité.

• (1710)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Monsieur, lorsque je suis arrivé dans ce nouvel endroit appelé le ministère des Anciens Combattants, j'ai regardé les livres et j'ai constaté que les premiers arriérés dataient du début des années 1920.

On peut en voir l'historique dans la Charte des anciens combattants, qui fait état du grave problème d'arriérés de 1925. Tout cela pour dire que nous travaillons actuellement très fort pour les éliminer.

L'un des défis auxquels nous devons faire face — et je vais demander à M. Harris d'intervenir à ce sujet —, c'est que nous acceptons les demandes incomplètes, par compassion. Il manque parfois un diagnostic à ces demandes ou elles présentent d'autres lacunes, mais notre personnel est tellement dévoué et déterminé à aider les anciens combattants qu'il communique avec chacun d'eux pour leur demander de transmettre les renseignements manquants. Nous travaillons avec les Forces armées canadiennes et Bibliothèque et Archives Canada, qui fouillent d'énormes dossiers médicaux à la recherche du motif de la demande.

M. Andy Fillmore: D'accord. Merci.

Je vais répéter ce que j'ai dit en mars dernier: les longs délais d'attente ne sont pas le symptôme d'un problème. Bien sûr, nous devons aborder la question des temps d'attente et les améliorer, mais c'est en fait le signe du grand succès des programmes qui sont offerts.

Pour le temps qu'il me reste, j'aimerais qu'on aborde le sujet du genre. On peut lire qu'il faut environ trois semaines et demie de plus pour traiter la demande d'une femme que pour traiter celle d'un homme. Je me demande si vous pouvez nous expliquer le contexte entourant ces demandes et comment nous pourrions améliorer les choses.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous remercions l'ombudsman pour son travail à cet égard, puisqu'il nous a amenés jusqu'ici. Nous commençons à creuser la question, et nous en apprenons plus à son sujet. Vous savez peut-être que nous avons organisé trois sommets qui ont pour objet les enjeux associés aux anciennes combattantes, et que le ministre a approuvé la création d'un bureau des anciennes combattantes, et des anciens combattants LGBTQ2 également; nous venons aussi d'organiser un autre séminaire.

Je demanderais à M. Harris de nous parler de ce que nous avons appris.

M. Steven Harris: Merci.

Ce que nous avons constaté, c'est que depuis un certain temps, le nombre de demandes d'anciennes combattantes est légèrement supérieur au nombre habituel selon leur représentation dans les Forces armées canadiennes.

Environ 16 % des demandes que nous recevons proviennent d'anciennes combattantes, qui doivent en effet attendre un peu plus longtemps que les hommes. L'ombudsman l'a constaté, et nous l'avons aussi souligné dans le cadre de nos examens internes.

À l'heure actuelle, nous effectuons un examen du programme afin de mieux comprendre, à l'aide d'une analyse comparative entre les sexes plus, comment nos pratiques actuelles ont pu avoir une incidence sur les temps d'attente et ce que nous devons faire pour garantir un traitement équitable à tout le monde.

Pour les demandes à grande échelle, qui visent souvent des hommes, nous avons recours à des approches qui détectent certaines tendances et qui nous permettent de prendre des décisions beaucoup plus rapidement, pour des demandes communes. Lorsque les femmes présentent une condition qui diffère des tendances habituelles associées aux hommes, alors le système les analyse différemment. Il faut adapter le système afin qu'il ait recours à la même approche, à la même norme de traitement, et qu'il atteigne les mêmes résultats. Nous y travaillons. Nous suivons de près le délai de traitement des demandes faites par les femmes, et nous apportons des modifications pour veiller à régler le problème.

• (1715)

Le président: Merci beaucoup.

La parole est maintenant à M. Desilets. Allez-y, monsieur.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Vous vous trouvez devant des défis énormes et hyperimportants. Les ressources humaines, c'est le nerf de la guerre. J'ai été gestionnaire pendant 20 ans avant de devenir député, alors nous pourrions

en parler longuement. D'après ce que je comprends, les pistes de solution se trouvent dans les ressources humaines, dans le recrutement. Vous avez besoin de bras. Des efforts de guerre — ce n'est pas un jeu de mots — doivent être faits sur le plan des ressources humaines. Malheureusement, malgré toute ma bonne volonté, j'ai peine à croire qu'on va s'en sortir.

Vous faites allusion à l'arrière des années 1920, et j'en suis surpris.

Par contre, général Natynczyk, vous dites que vous acceptez des demandes incomplètes.

Dans cette optique, je vais réitérer ma question: est-ce envisageable que le ministère étudie la possibilité de préapprouver ou préautoriser tous les dossiers en attente de traitement? Est-ce que le ministère peut évaluer, par exemple, les répercussions négatives ou positives que cela pourrait avoir, ainsi que le budget et les dépenses supplémentaires que cela nécessiterait?

[Traduction]

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie pour votre question.

L'approbation automatique des demandes fait partie du mandat du ministre. Selon l'engagement prévu dans le mandat, nous devons songer à l'approbation automatique pour les blessures et maladies les plus communes, comme celles qui touchent la santé mentale et les troubles musculo-squelettiques. Nous nous attaquons bien sûr à ce qui est prévu dans la lettre de mandat.

Le président: Merci.

Il ne vous reste que cinq secondes, environ, alors je dirais que votre temps de parole est écoulé, si vous me le permettez.

Nous allons passer à Mme Blaney, qui disposera de deux minutes et demie. Allez-y, madame.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

J'aimerais commencer par une précision.

Plus tôt, nous avons parlé du nombre important d'anciens combattants qui connaissent des difficultés en raison de la COVID-19. Ils ne peuvent pas voir un médecin, et ne peuvent donc pas présenter une demande. Nous avons constaté une baisse notoire dans le nombre de demandes... une baisse d'environ 50 %, selon ce que je comprends. Il semble toutefois que vous tentiez de faire de la place pour ces demandes. Les gens peuvent présenter une demande et y ajouter les éléments d'ordre médical plus tard.

Comment est-ce que cela fonctionne? Je remercie mon ancien collègue, M. Desilets, à cet égard, mais dites-moi: comment procédez-vous? Est-ce que vous avez un processus d'approbation préalable pour veiller à ce que les gens aient les ressources nécessaires à leur survie?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup.

Nous acceptons les demandes pour lesquelles un diagnostic suivra ou pour lesquelles une infirmière ou un professionnel médical autre qu'un médecin ou un psychiatre peut remplir les papiers. Nous travaillons en collaboration avec les professionnels médicaux de l'ensemble des provinces pour accélérer le processus de demande au ministère. De plus, en ce qui a trait aux problèmes de santé mentale, nous offrons le service d'aide d'Anciens Combattants Canada, qui procède à un certain triage, et qui aide les anciens combattants et leur famille, dans le but d'accélérer le traitement ou l'accès au traitement de façon générale.

Je demanderais à M. Harris de nous parler plus en détail des services offerts.

M. Steven Harris: C'est exactement cela. Il n'est pas obligatoire d'avoir passé un examen médical avant de présenter une demande. Même en cette période où les gens n'ont pas accès à un médecin pour obtenir un diagnostic quelconque, ils peuvent présenter une demande. Nous encourageons les anciens combattants à se manifester s'ils ont besoin d'aide et à nous présenter une demande. Si des documents doivent suivre parce qu'ils n'ont pas pu consulter un médecin, ils pourront les présenter plus tard.

Nous avons prolongé la période au cours de laquelle nous attendons...

• (1720)

Mme Rachel Blaney: Est-ce que vous pourriez m'expliquer une chose? Est-ce qu'il y a des ressources rattachées à cela? C'est bien que les gens puissent présenter une demande, mais est-ce qu'ils reçoivent l'argent dont ils ont besoin pour vivre?

Le président: Vous n'avez plus de temps, mais je vais permettre aux témoins de répondre rapidement.

M. Steven Harris: La loi nous oblige à passer par toutes les étapes relatives à l'allocation. Nous devons donc procéder à l'attribution des services et à l'évaluation connexe. Nous ne pouvons actuellement pas faire d'approbation préalable.

Le président: Merci...

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Excusez-moi, monsieur. Nous avons élargi l'accès au Fonds d'urgence pour les vétérans et les autorités connexes pendant la pandémie. Ainsi, le personnel de M. Harris peut maintenant approuver l'octroi d'un montant maximal de 10 000 \$ en fonction des besoins des anciens combattants, avant même qu'ils ne présentent une demande. Un montant de 10 000 \$ peut être octroyé selon certaines circonstances.

Le président: Merci, monsieur.

La parole est maintenant à M. Carrie. Vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

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

J'aimerais revenir à ma question précédente au sujet de l'élimination de l'arriéré. Pour revenir au rapport du directeur parlementaire du budget et à l'idée que même en embauchant tous ces gens, l'arriéré demeurera important, est-ce que le ministre vous a demandé de prendre certaines mesures pour accélérer le processus? Avez-vous entendu quelque chose récemment, depuis la publication du rapport du directeur parlementaire du budget? Est-ce que des modifications seront apportées, selon vous?

Je sais qu'il est très difficile, monsieur Harris, de donner des chiffres précis, mais est-ce que le cabinet du ministre vous a de-

mandé d'accroître la fluidité du plan alors que l'arriéré semble prendre de l'ampleur?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie pour votre question, monsieur.

Comme l'a dit le ministre devant le Comité lors de nos derniers témoignages, l'amélioration des temps d'attente est la priorité du ministère, en plus de l'aide à la survie des anciens combattants au quotidien. Nous avons opérationnalisé son intention par l'entremise du plan qui a été présenté au Comité et nous évoluons avec diligence pour éliminer l'arriéré, non seulement par l'entremise du personnel, mais aussi par l'entremise de l'innovation, des changements de processus et de la délégation des pouvoirs dans l'ensemble du ministère.

Pour revenir à votre point, contrairement à 1925, nous voulons éliminer l'arriéré immédiatement. Les anciens combattants le méritent après toutes leurs années de service à soutenir notre pays.

M. Colin Carrie: Mon collègue, M. Desilets, a parlé de l'approbation préalable, et je crois que M. Harris a été clair à ce sujet. Vous dites qu'en vertu de la loi actuelle, il n'y a aucun mécanisme possible en ce sens, mais savez-vous combien coûte le traitement de chaque demande? Avons-nous déjà évalué le coût du traitement d'une demande?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je n'ai pas cette information.

M. Steven Harris: Je ne l'ai pas non plus.

M. Colin Carrie: Croyez-vous qu'il serait bon de connaître le coût du traitement d'une demande, afin de rationaliser le processus?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Ce serait très difficile d'adopter un tel modèle, étant donné les coûts indirects et tout cela. Je ne suis qu'un militaire habillé en civil. Il faudrait demander à des spécialistes de songer à une telle notion, monsieur.

M. Colin Carrie: Sur le plan de l'efficacité, puisque les employés doivent travailler de la maison, vous avez dit que les délais de traitement étaient semblables à ce qu'ils étaient auparavant. Avez-vous songé à permettre aux employés de travailler de la maison à l'avenir ou non?

• (1725)

Le président: Il vous reste un peu plus d'une minute.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie pour votre question, monsieur, parce que je viens de publier une mise à jour — ou un rapport de situation, en langage militaire — à l'intention des employés pour leur dire que la situation allait durer longtemps.

Nous regardons les nouvelles chaque jour, et l'excellence du service offert aux anciens combattants est notre priorité, tout comme la préservation de leur santé et de leur sécurité, et l'amélioration de la productivité. Dans certains secteurs du ministère, la productivité s'est améliorée, en fait, depuis que nous sommes en télétravail. Comment pouvons-nous maximiser cela de sorte qu'à l'avenir, l'importance ne sera pas accordée à l'adresse de travail, mais bien à la productivité en vue de réaliser notre mission: soutenir les anciens combattants et leur famille.

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

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Samson.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci beaucoup tout le monde. Merci, général Natynczyk, pour votre présence aujourd'hui. Je suis heureux d'avoir l'occasion de vous parler. Je me réjouis aussi de la présence de M. Harris, bien sûr.

J'aimerais vous poser une brève question, puisque le temps est maintenant une vertu.

Le 10 mars est une date importante. Vous avez parlé du plan. Vous avez livré le plan et maintenant vous parlez des éléments qui le composent. Pourriez-vous nous dire quels éléments précis ne sont pas pris en compte dans le calcul du directeur parlementaire du budget aux fins de son rapport? Certains éléments très importants du plan n'ont pas été pris en compte par le directeur parlementaire du budget lorsqu'il a rédigé le rapport. J'aimerais que vous nous donniez des détails à ce sujet.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci, monsieur. Je suis heureux de vous revoir.

Je vais demander à M. Harris de répondre à cette question.

M. Steven Harris: Merci. Je vous remercie également pour cette question. Je peux vous parler de quelques éléments, mais je ne pourrai pas en passer toute la liste.

La numérisation de l'approche relative à la perte auditive, dont j'ai parlé plus tôt, et le recours à un outil novateur pour accélérer le processus à l'aide d'une fonction de recherche numérique est un exemple de ce qui ne se retrouve pas dans le rapport. Les équipes responsables des prestations aux vétérans n'ont pas été prises en compte dans le calcul non plus. Nos projets pilotes ont démontré une augmentation d'environ 10 % de la productivité.

Le travail que nous réalisons pour faciliter la présentation des demandes des anciens combattants et pour simplifier le processus ne sera pas nécessairement un extrant visible, mais il nous aidera à obtenir des demandes complètes. Nous travaillons avec nos professionnels de la santé également, afin de veiller à ce que les médecins qui doivent procéder au diagnostic et aux diverses évaluations des anciens combattants puissent utiliser un système numérique pour nous transmettre l'information beaucoup plus rapidement. Les médecins du système de soins de santé seront donc beaucoup plus efficaces. La réception de cet intrant sera aussi beaucoup plus efficace.

Il y a toutes sortes d'idées de ce genre. Nous pouvons aussi former notre personnel et le mettre au courant des derniers développements afin qu'il puisse prendre des décisions plus rapidement. Nous serons en mesure de faire des gains importants dans tous les secteurs que nous avons désignés, en ce qui a trait à notre productivité et à notre souplesse.

M. Darrell Samson: C'est une très bonne réponse en très peu de temps. Je peux donc vous en poser une autre, rapidement.

Lorsque vous parlez de l'équipe, pouvez-vous rapidement expliquer au groupe ce que cela signifie et comment elle accélère le processus? Qui sont les membres de cette équipe?

M. Steven Harris: Ce sont toutes les personnes qui participent au processus décisionnel. Ce sont les agents de réception, les gens qui travaillent au versement des paiements, les agents du programme de prestations et une infirmière évaluatrice pour les références médicales. Ce sont toutes les personnes qui travaillent au règlement d'une demande, qu'elle soit simple ou complexe, et qui travaillent ensemble pour veiller à ce que le dossier ne soit pas transféré de façon physique ou numérique. C'est à ce moment-là que les retards se produisent: lorsqu'un dossier est transféré d'une personne à l'autre. Si tout le monde travaille ensemble en équipe, c'est la meilleure façon de tout harmoniser et de veiller à ce que tous les intervenants se centrent sur la prise d'une décision relative à un dossier en particulier, afin que ce dossier progresse. Ainsi, on rassemble tous les experts pour prendre les décisions le plus rapidement possible.

M. Darrell Samson: Je tiens une fois de plus à vous remercier, parce que vous nous aidez à comprendre que le dossier n'est pas abandonné. Tous les intervenants ont un rôle à jouer et peuvent obtenir une réponse rapidement lorsqu'ils discutent à une même table.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Samson. Il vous reste environ une minute et demie. Voulez-vous l'utiliser ou non?

M. John Brassard: M. Seeback voudra peut-être utiliser son temps de parole.

Le président: Il ne reste presque plus de temps, alors s'il ne veut pas l'utiliser, je crois que nous allons en rester là.

Je tiens à remercier le général Natynczyk et M. Harris de s'être joints à nous aujourd'hui. C'est une étude d'une grande importance, et je sais que nous y pensons depuis très longtemps, en raison de la COVID, alors je vous remercie d'avoir été avec nous aujourd'hui pour nous remettre sur la bonne voie.

Comme il est 17 h 30, je propose d'ajourner la séance. Je vous remercie tous pour votre participation. J'ai eu quelques problèmes avec la mise en sourdine, mais j'essaierai de m'améliorer avec le temps.

Je remercie tous les techniciens et les gens qui ont rendu la réunion possible. Merci beaucoup, tout le monde.

• (1730)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci, monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du Comité, pour votre soutien envers les anciens combattants, les membres des forces armées et les membres de la GRC.

Le président: Merci. Au revoir, tout le monde.

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 des communes.

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 :
<https://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: <https://www.ourcommons.ca>