



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 009

Le mardi 29 mars 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 29 mars 2022

• (1840)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à la neuvième réunion du Comité permanent des anciens combattants.

Conformément à l'ordre adopté le mardi 8 février 2022, le Comité se réunit pour poursuivre son étude sur l'équité dans les services offerts aux vétérans: francophones et anglophones, hommes et femmes, et communauté LGBTQ+.

[Traduction]

Je souhaite la bienvenue à nos collègues, Mme Lisa Marie Barron, qui remplace Rachel Blaney, et M. Wayne Long, qui remplace Sean Casey.

La réunion d'aujourd'hui se déroulera en format hybride conformément l'ordre adopté par la Chambre le 25 novembre 2021. Les députés participent en personne dans la salle ou à distance au moyen de l'application Zoom. Les délibérations seront publiées sur le site Web de la Chambre des communes. Pour que vous sachiez à quoi vous en tenir, la diffusion Web montrera toujours la personne qui parle plutôt que l'ensemble du Comité.

La réunion d'aujourd'hui se déroule également sous forme de webinaire. Les webinaires sont utilisés pour les séances publiques du Comité, et seuls les députés, leur personnel et les témoins y ont accès. Les députés sont participants actifs par défaut. L'ensemble des fonctionnalités pour les participants actifs demeurent les mêmes. Les membres du personnel seront des participants inactifs et peuvent donc seulement suivre la réunion en mode galerie.

Veillez attendre que je vous nomme avant de prendre la parole. Si vous participez par vidéoconférence, veuillez cliquer sur l'icône de microphone pour enlever la sourdine. Le microphone des personnes dans la salle sera contrôlé normalement par l'agent des délibérations et de la vérification. Lorsque vous vous exprimez, veuillez le faire lentement et clairement. Je vous rappelle que toutes les observations des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

[Français]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins de ce soir.

Nous avons tout d'abord, à titre personnel, M. Jean Laurion, ancien combattant. Nous avons aussi des membres de l'Association nationale des retraités fédéraux: M. Jean-Guy Soulière, président; M. Anthony Pizzino, directeur général; et Mme Sayward Montague, directrice, Défense des intérêts. De VETS Canada, nous

avons Mme Debbie Lowther, présidente-directrice générale et cofondatrice.

Vous aurez cinq minutes pour vos allocutions d'ouverture. Nous commencerons avec M. Laurion, puis nous passerons à Mme Debbie Lowther, et nous reviendrons pour partager cinq minutes entre M. Soulière et M. Pizzino.

J'ai des petits cartons, comme au soccer, pour vous faire signe quand votre temps est écoulé. Je vois déjà le sourire de M. Soulière. Je pense que nous allons avoir du plaisir à l'entendre.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Je m'excuse, monsieur le président, mais la signification de ces cartons de couleurs est bien différente au soccer. Je veux que tout le monde soit au courant qu'il n'y a pas de punitions à cause des couleurs.

• (1845)

Le président: Donc, nous commençons, comme je le disais, par M. Jean Laurion, qui est un ancien combattant.

Monsieur Laurion, ouvrez votre micro et veuillez commencer. Vous avez cinq minutes pour votre allocution. Allez-y, je vous en prie.

M. Jean Laurion (ancien combattant, à titre personnel): Merci beaucoup.

Je m'appelle Jean Laurion et je suis entré dans les Forces armées canadiennes à l'âge de 17 ans, le 7 janvier 1980, et j'en suis sorti le 31 mars 2017. J'y ai passé 37 ans et 3 mois.

J'ai commencé dans l'infanterie. À un moment donné, j'ai suivi des cours de leadership, les cours pour les grades de caporal-chef et de sergent. J'ai été instructeur des recrues. J'ai commencé aussi à donner de l'instruction dans les cours de conduite.

Après cela, je suis parti pendant cinq mois et demi en Allemagne à Baden-Soellingen. J'y ai travaillé avec la police militaire contre l'infiltration de terroristes. Je suis revenu en octobre 1985 et, en janvier 1986, on m'a demandé d'aller au Service du quartier-maître, où il n'y avait plus personne, car les gens étaient tous partis. On m'a demandé d'aller là et de m'occuper de l'équipement. J'ai suivi mes cours jusqu'au grade de sergent, parce que j'étais déjà sergent d'infanterie.

Après cela, j'ai demandé un changement de métier. En 1991, j'ai eu mon changement de métier. Puis, j'ai fait une panoplie de cours relatifs à la protection contre le tritium et toutes les matières radioactives qu'on rencontre dans les Forces. Il fallait naturellement suivre ces cours.

Après cela, j'ai aussi vu des changements d'armement. J'ai été aussi dans des écoles où on donnait des cours. J'ai été le magasinier pour ces cours. Il s'agissait de cours de finance, d'administration et d'approvisionnement. L'été, nous avons aussi des cours médicaux. Je me suis occupé de cela dans une école.

J'ai été aussi à l'école de combat à Valcartier pour les cours d'été où j'étais, encore là, technicien en approvisionnement durant l'été.

J'ai fait partie du 6^e Bataillon du Royal 22^e Régiment du 7 janvier 1980 jusqu'à octobre 2005. Après cela, j'ai demandé à être transféré au Bataillon des services, parce que je n'avais plus de possibilité d'avancement de carrière. Je me suis donc joint au Bataillon des services. Jusqu'à la fin de ma carrière, je me suis promené un peu partout de 2007 à 2017. J'étais à temps plein. Je me suis promené dans différentes unités. J'ai travaillé pour les cadets de l'Air. Après cela, je suis revenu à mon unité. C'est là que j'ai terminé, en 2017.

Ce que j'ai vécu a occasionné naturellement des choses. On pourra en parler peut-être un peu plus tard. Parfois, on vit des choses, mais on ne se rend pas compte qu'on a des problèmes qui en découlent. Ce sont les autres qui nous observent et nous permettent de voir que nous avons un problème.

Il n'y a pas tellement longtemps qu'on reconnaît les symptômes de stress post-traumatique chez nous. Maintenant, ils sont reconnus, et c'est une bonne chose, parce qu'il y a des gens qui reviennent d'affectations et qui sont très malades encore aujourd'hui. Bien qu'il y ait de nombreux groupes de vétérans, j'ai aussi fondé le mien. Je suis aussi membre de deux autres groupes.

Je tiens à vous rappeler que, chaque jour, en moyenne 22 vétérans se suicident au Canada.

C'est tout ce que j'avais à dire.

• (1850)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Jean Laurion. Nous aurons l'occasion de vous poser des questions pour approfondir la discussion et pour connaître votre expérience. Je vous remercie aussi de toutes vos années de service dans les Forces.

[Traduction]

J'aimerais maintenant inviter Mme Debbie Lowther de VETS Canada à prendre la parole.

Vous avez cinq minutes. Veuillez activer votre micro et commencer.

Mme Debbie Lowther (présidente-directrice générale et cofondatrice, VETS Canada): Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, bonsoir. Merci de l'invitation à comparaître ici aujourd'hui.

Avant de commencer, j'aimerais souligner que je vous parle aujourd'hui depuis le Mi'kma'ki, le territoire ancestral non cédé du peuple micmac.

J'ai témoigné à maintes reprises devant votre comité, mais je vais néanmoins commencer par présenter brièvement notre organisation pour la gouverne des personnes parmi vous qui ne connaissent pas notre travail.

VETS Canada, ou Veterans Emergency Transition Services, est un organisme de bienfaisance enregistré à l'échelle fédérale qui vise à offrir une aide immédiate sur le terrain à des anciens combattants

sans abri, qui risquent de devenir sans abri ou qui sont en situation de crise. Nous avons des centaines de bénévoles dévoués d'un bout à l'autre du pays. À ce jour, nous avons répondu à des milliers de demandes d'aide d'anciens combattants et de membres de leurs familles aux quatre coins du pays, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, ce qui comprend les jours fériés.

Les demandes d'aide nous parviennent de différentes façons. Nous avons notre ligne téléphonique sans frais, notre site Web et les plateformes des médias sociaux. Certaines proviennent d'autres organisations ou agences. Cependant, la majorité des demandes qui nous sont renvoyées, une moyenne de presque 80 % des demandes l'année dernière, le sont par Anciens Combattants Canada. Cela signifie évidemment que nous échangeons régulièrement avec le ministère — à vrai dire, tous les jours.

J'ai trois principaux points à présenter au sujet de l'équité dans les services offerts aux vétérans. Premièrement, il y a un manque d'uniformité. D'après notre expérience, il manque d'uniformité dans la façon dont l'information sur les prestations est communiquée aux anciens combattants. Les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans sont souvent d'une grande utilité et parfaitement disposés à fournir de l'information sur les avantages et les services offerts aux anciens combattants. Il arrive néanmoins qu'un ancien combattant qui ne pose pas les bonnes questions ne sache pas à quoi il a droit. Les anciens combattants en crise, qui sont peut-être aux prises avec des problèmes de santé mentale, sur le point de devenir sans abri ou qui le sont peut-être déjà, ne sont pas dans un bon état d'esprit pour s'y retrouver dans le processus de demande de prestations, surtout s'ils ne savent pas en quoi consistent ces prestations. Il serait utile d'avoir en place un processus uniformisé lorsque les anciens combattants communiquent avec Anciens Combattants Canada, surtout lorsque c'est leur première interaction avec le ministère.

Par exemple, il pourrait peut-être y avoir une liste de questions habituelles à poser à l'ancien combattant pour se faire une meilleure idée de sa situation et de ses états de service. Le gestionnaire de cas ou l'agent des services aux vétérans saurait alors à quels avantages et services l'ancien combattant pourrait avoir droit. À l'heure actuelle, nous voyons des anciens combattants qui reçoivent tout ce dont ils ont besoin auprès du ministère et d'autres qui répondent aux mêmes critères, mais qui ne savent même pas à quoi ils ont droit. Le gestionnaire de cas ou l'agent n'a pas posé les bonnes questions ou n'en a posé aucune.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans a été lancé en 2018. Compte tenu de la nature urgente des demandes de prestations, les critères d'admissibilité sont souples. Les gestionnaires de cas, les agents des services aux vétérans et les gestionnaires d'équipe de services aux vétérans ont le pouvoir de déterminer l'admissibilité jusqu'à 2 500 \$. Dans des circonstances exceptionnelles, un directeur de secteur peut approuver jusqu'à 10 000 \$. Le problème, c'est que chaque gestionnaire de cas, agent ou gestionnaire d'équipe interprète la politique différemment. Toujours à propos du manque d'uniformité, nous avons vu des situations où des anciens combattants ont reçu ce qui semble être un traitement préférentiel tout simplement parce que ces anciens combattants étaient considérés comme étant très en vue.

Le deuxième point que j'aimerais soulever est qu'Anciens Combattants Canada n'a pas assez d'employés bilingues. Comme c'est un ministère fédéral, on assume souvent que tous les employés sont bilingues, mais ce n'est pas le cas. Par conséquent, les anciens combattants francophones ne peuvent pas toujours être facilement servis dans la langue de leur choix, surtout lorsqu'ils habitent à l'extérieur de la région de la capitale nationale ou du Québec. Nous avons appris récemment que le traitement des demandes de prestations présentées en français est beaucoup plus long. Ces chiffres sont fort inquiétants dans un pays qui compte deux langues officielles.

Mon dernier point porte sur les services offerts aux anciens combattants qui s'identifient comme LGBTQ2+. En 2020, nous avons reçu une subvention du LGBT Purge Fund pour mener un projet pilote d'un an. Faute de temps, je ne vais pas en parler en détail. Nous avons toutefois constaté que les anciens combattants LGBTQ2+ traversent une crise. Comme tous les anciens combattants, ils veulent se sentir soutenus avec respect et sans jugement. Au cours de l'année, tous les anciens combattants qui s'identifient comme LGBTQ2+ ont affirmé qu'ils se sentaient respectés et bien accueillis par notre personnel et nos bénévoles.

Pour faire en sorte que notre personnel et nos bénévoles continuent d'offrir un soutien de cette manière, nous avons décidé d'ajouter une formation à notre liste de formations obligatoires. Tout au long du projet pilote et après, de nombreux anciens combattants ont révélé qu'ils ne se sentent souvent pas acceptés ou respectés lorsqu'ils reçoivent des services du ministère.

• (1855)

De nombreux gestionnaires de cas et agents des services aux vétérans ne sont pas au courant de la purge des personnes LGBT. Il serait donc avantageux de les renseigner sur cette période honteuse de notre histoire. Les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans profiteraient également d'une formation leur permettant de mieux comprendre les problèmes auxquels font face les anciens combattants qui s'identifient comme LGBTQ2+ et de traiter tous les anciens combattants avec le respect fondamental qu'ils méritent.

Pour conclure, monsieur le président, je vais résumer nos trois recommandations: premièrement, créer un processus d'admission uniformisé qui servira lors du contact initial des anciens combattants avec le ministère; deuxièmement, s'assurer à l'avenir que tous les nouveaux employés du ministère sont bilingues, en particulier ceux qui sont chargés de la prestation de services et responsables du traitement des demandes; et troisièmement, former davantage le personnel.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup. Vous avez parfaitement respecté le temps alloué.

[Français]

Je donne maintenant la parole à M. Jean-Guy Soulière.

Monsieur Soulière, je dois vous aviser que des difficultés techniques empêchent M. Pizzino de participer à la réunion.

Vous aviez mentionné vouloir partager votre temps de parole, mais le temps de parole vous est alloué entièrement.

Monsieur Soulière, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

M. Jean-Guy Soulière (président, Association nationale des retraités fédéraux): Je remercie beaucoup les membres du Comité d'avoir invité l'Association nationale des retraités fédéraux à prendre la parole aujourd'hui.

J'aimerais d'abord souligner que mes collègues et moi joignons à vous depuis Ottawa, le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinaabeg, qui y habite depuis des temps immémoriaux.

[Français]

L'Association nationale des retraités fédéraux est le plus important organisme national de défense des intérêts des membres actifs et retraités de la fonction publique du Canada, des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada et de la magistrature fédérale, de même que leurs conjoints et leurs survivants.

Forte de 170 000 membres, dont plus de 60 000 anciens combattants et leurs familles, l'Association revendique l'amélioration de la sécurité financière, de la santé et du bien-être de nos membres et de tous les Canadiens, et ce, depuis plus de 60 ans.

[Traduction]

L'Association nationale des retraités fédéraux est également fière de coprésider le Réseau de recherche et d'engagement des vétérans, ou RREV. La mission du RREV est de travailler en collaboration afin de garantir des résultats équitables pour tous les anciens combattants.

Je suis accompagné du chef de la direction, M. Anthony Pizzino, et de notre directrice de la défense des intérêts, Mme Sayward Montague. Je partagerai mon temps de parole avec M. Pizzino, et nous serons heureux de répondre aux questions des membres du Comité à la fin de la réunion.

Nos remarques d'aujourd'hui sont accompagnées d'un mémoire, et notre association se tient prête à participer à d'autres études du Comité.

Je vais céder la parole à M. Pizzino.

Le président: Allez-y, monsieur Pizzino.

M. Jean-Guy Soulière: Je pense que votre microphone est en sourdine, monsieur Pizzino.

Je pense qu'il essaie de l'activer.

[Français]

Le président: Le greffier me dit que c'est Mme Sayward Montague qui va faire la présentation.

Madame Montague, vous avez la parole pour les trois minutes restantes.

[Traduction]

Mme Sayward Montague (directrice, Défense des intérêts, Association nationale des retraités fédéraux): Merci, monsieur le président.

M. Pizzino aimerait présenter ses excuses pour les difficultés techniques, mais il écoutera certainement de près les délibérations d'aujourd'hui.

Merci, monsieur Soulière, et merci aux membres du Comité du temps qu'ils nous consacrent aujourd'hui.

Le temps d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité est une des principales mesures utilisées pour évaluer le rendement de la prestation de services et sert d'indicateur de l'équité. Toutefois, à notre connaissance, il n'existe pas de définition standard de ce que signifie un service juste.

Pour l'association, un service juste signifie un service équitable, mais aussi des résultats équitables. Il est donc indispensable de disposer de données claires de qualité, et il est incroyablement difficile de trouver des données désagrégées pour comparer les résultats, ce que les membres du Comité ont pu constater au cours de cette étude.

Des données transparentes, claires et facilement accessibles peuvent aider à déterminer si autre chose se cache derrière le temps d'attente et, le cas échéant, s'il faut révéler cette autre chose dans son intégralité. Par exemple, nous savons qu'il y a des différences dans le temps d'attente des anciens combattants francophones et anglophones, mais ce que nous avons entendu pour la première fois de la part de l'ombudsman et de l'ombudsman adjoint des vétérans lorsqu'ils ont comparé devant ce comité vendredi dernier, le 22 mars, c'est que les différences se sont aggravées. Les francophones attendent plus longtemps, les femmes aussi, mais ce sont les femmes francophones qui attendent le plus.

L'inégalité de la prestation de services ne se limite pas à la durée du retard de certaines demandes; il faut comprendre les raisons causant des retards ou des arriérés, recenser les différences et les traiter dans un souci d'équité. La prestation inégale des services et le manque d'équité sont des symptômes de préjugés institutionnels et structurels, et ils découlent d'une incapacité à répondre à la nature intersectionnelle complexe des êtres humains concernés.

L'identité d'un ancien combattant est liée aux expériences qu'il a vécues pendant son service, aux maladies et aux blessures liées à son service, aux conséquences auxquelles il est susceptible de s'exposer en tant qu'ancien combattant, ainsi qu'aux soins et au soutien dont il peut avoir besoin. Elle est également pertinente lorsqu'il est question de recherche sur la santé des militaires et des anciens combattants.

Nous avons présenté un certain nombre de recommandations dans notre mémoire, mais cela revient à une question de collecte de données et de préparation de rapports transparents qui permettront de définir et comprendre où nous constatons le manque d'équité le plus grave. Il s'agit de comprendre que ce que nous observons, ce sont les symptômes d'une iniquité systémique, tant en amont qu'en aval. Il faut de la recherche et de la coordination et il faut nous assurer que les anciens combattants se font entendre relativement aux services et à la prestation de ces services.

● (1900)

Le président: Merci beaucoup.

C'est la fin des exposés, alors nous allons passer à la période de questions.

Je vais inviter M. Caputo, le premier vice-président du Comité, à poser ses questions pendant les six prochaines minutes.

[Français]

Monsieur Caputo, veuillez nous dire à qui s'adressent vos questions, s'il vous plaît.

[Traduction]

M. Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Merci, monsieur le président.

Tel que vous et moi en avons discuté, j'avais présenté une motion à la réunion précédente et j'aimerais que nous en débattions aux environs de 20 h 15 aujourd'hui, si le Comité y consent. S'il semble que nous aurons l'unanimité, nous pouvons en discuter un peu plus tard.

Merci beaucoup à tous nos témoins. Je sais que vous avez pris du temps aujourd'hui pour nous aider. Certains d'entre vous ont servi dans l'armée, et je vous en remercie, mais vous êtes tous en train de servir en ce moment. Cela me fait vraiment chaud au cœur quand je vois l'ampleur du service offert par les témoins ici présents quand il s'agit d'aider nos braves soldats.

J'allais poser ma première question à M. Pizzino. Il a parlé d'un service juste, ce qui signifie des services et des résultats équitables, et cela m'a interpellé.

Par service équitable, je suppose qu'il veut dire que les gens reçoivent un service en temps opportun, qu'ils soient un homme anglophone ou une femme francophone. Est-ce exact?

Il ne peut probablement pas répondre, mais peut-être qu'un de ses collègues le pourrait.

Le président: Désolé, M. Pizzino a des problèmes techniques.

M. Frank Caputo: Peut-être Mme Montague peut-elle répondre à cette question.

Il fait signe que oui de la tête, donc je vais en comprendre que c'est le cas.

L'une des choses qui ont été mentionnées, également, c'est qu'on parle ici d'êtres humains, c'est d'ailleurs pourquoi le Comité s'intéresse au sujet. Je m'adresse à tous les témoins, et en particulier à M. Laurion, qui est sorti des forces armées il y a environ cinq ans.

Avez-vous constaté une amélioration ou une détérioration de la qualité des services offerts aux anciens combattants au cours des cinq ou dix dernières années?

Le président: Allez-y, monsieur Laurion.

● (1905)

[Français]

M. Jean Laurion: Merci, monsieur le président.

Lorsque j'ai quitté les Forces armées canadiennes, je n'avais pas d'autre choix. J'ai été libéré pour des raisons médicales conformément à l'alinéa 3b).

Ceux qui quittent les forces sont laissés à eux-mêmes. Lorsqu'on est dans les forces, on est bien entouré, mais, quand on en sort, on ne sait plus ni quoi faire ni vers qui se tourner. On a des problèmes, mais on ne sait pas à qui s'adresser. Quand j'ai fait mes premières demandes, après être sorti des forces, j'ai été chanceux, car ma femme connaissait quelqu'un qui travaillait à Anciens Combattants Canada.

Cette personne a pu m'aider en m'indiquant quels formulaires je devais remplir. Naturellement, j'ai dû attendre deux ans avant d'obtenir des réponses à ces demandes. J'avais des problèmes au bas du dos, au milieu du dos, au cou, à la hanche droite et aux deux genoux. Il a fallu deux ans avant que j'obtienne des réponses à mes premières demandes.

Aujourd'hui, j'aide aussi des gens qui ont quitté les forces et qui ont des problèmes. Quand je vois qu'ils ont des problèmes, je leur demande s'ils ont fait une demande à Anciens Combattants Canada et souvent ils me disent que ce n'est pas le cas.

Je les aide donc à remplir les formulaires de demande, car, aujourd'hui, je comprends un peu mieux comment cela fonctionne. Ceux qui font leur demande maintenant obtiennent des réponses plus rapidement que j'en ai obtenu. Les délais d'attente sont plus courts aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a cinq ans quand je suis sorti des forces, mais il y a sûrement encore des améliorations à apporter. Je m'explique. Lorsque les gens quittent les forces, leur dossier médical est envoyé aux archives à Ottawa, mais il n'est pas envoyé à Anciens Combattants Canada. Alors, quand nous nous adressons aux employés d'Anciens Combattants Canada, ils ne nous connaissent pas, ils ne savent pas qui nous sommes. S'ils avaient notre dossier médical en main, ils pourraient prendre connaissance plus rapidement de nos problèmes.

J'ai un problème de diabète et un problème d'apnée du sommeil et il faut que je fasse des demandes en ce sens. L'armée m'a payé un dispositif CPAP et elle me fournissait mes médicaments pour mon diabète. Maintenant, je dois faire une demande pour justifier que c'est vraiment à l'armée de payer pour cela et je trouve que c'est incompréhensible.

Ce sont les problèmes que nous rencontrons.

[Traduction]

M. Frank Caputo: Wow, cela fait beaucoup de choses à digérer. Je vous remercie. Je suis désolé qu'il vous ait fallu deux ans pour obtenir l'aide dont vous aviez besoin après avoir tant donné à ce pays.

J'ai une question très brève à poser pendant le très peu de temps qu'il me reste. Savez-vous pourquoi le dossier médical n'est pas directement transmis à ACC? Quelqu'un vous a-t-il déjà dit pourquoi il est archivé plutôt que d'être remis aux personnes qui en auraient probablement besoin?

[Français]

M. Jean Laurion: Je ne peux pas vous expliquer pourquoi notre dossier médical ne nous suit pas, mais c'est une très bonne question.

La main gauche, qui est l'armée, ne parle pas à la main droite, qui est Anciens Combattants Canada. Si c'était le cas, on gagnerait beaucoup de temps. Lorsqu'un membre est libéré, il pourrait s'adresser à Anciens Combattants Canada, qui aurait reçu une copie du dossier médical. Naturellement, cela pourrait permettre de déterminer quels sont les besoins de la personne.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Laurion.

J'aimerais maintenant inviter Mme Rechie Valdez à prendre la parole pour six minutes, s'il vous plaît.

Allez-y.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Bonjour, monsieur le président; bonjour, chers collègues.

Je tiens à remercier les témoins pour leur travail acharné. Merci de tout ce que vous faites chaque jour pour nos anciens combattants partout au Canada, et merci tout particulièrement, monsieur Laurion, d'avoir travaillé au service de notre pays pendant 37 ans.

J'aimerais m'adresser d'abord à Mme Lowther.

Ces dernières années, Anciens Combattants Canada a reçu à plusieurs reprises des fonds provenant du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Pouvez-vous nous dire pourquoi ce financement est important et comment Anciens Combattants Canada est en mesure de mieux servir nos anciens combattants depuis qu'il a reçu ces fonds?

• (1910)

Mme Debbie Lowther: En effet, nous avons reçu des fonds du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. En 2014, nous avons obtenu un contrat qui faisait de nous des fournisseurs de services pour le ministère. En 2018, on nous a dit que ce contrat ne pouvait plus être renouvelé et que nous devions demander du financement au Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille.

Le financement gouvernemental est crucial pour le maintien de nos activités. Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, au moins 80 % des demandes d'aide qui nous sont acheminées proviennent d'Anciens Combattants Canada, donc nous aidons les gestionnaires de cas dans leur travail de tous les jours pour aider ces anciens combattants. Nous ne serions pas en mesure de le faire sans ce financement. Nous fournissons divers services aux anciens combattants. Nous les aidons à prévenir les évictions. Nous les aidons à trouver un logement. Nous leur fournissons de la nourriture, des vêtements et toutes sortes de choses du genre. Nous ne serions pas en mesure de le faire sans le financement du gouvernement.

Mme Rechie Valdez: Merci de partager votre expérience avec nous.

En 2019, le ministère des Anciens Combattants a créé le Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2. Pouvez-vous témoigner de votre interaction avec ce bureau et nous dire si vous avez reçu des commentaires à son sujet?

Mme Debbie Lowther: Nous n'avons pas eu beaucoup d'interaction avec ce bureau. J'ai personnellement eu quelques conversations avec des personnes qui y travaillent.

Ce qu'on nous dit, lorsqu'on en parle aux anciens combattants que nous aidons, c'est que beaucoup ne connaissent à peu près pas ce bureau. Ils n'ont pas été mis au courant de sa création, ou ils n'ont pas l'impression que cette information leur a été bien communiquée. Alors nous les sensibilisons au fait que ce bureau existe au sein du ministère, et nous les encourageons à communiquer avec lui.

Mme Rechie Valdez: Merci beaucoup.

Je ne sais pas si les gens de l'Association nationale des retraités fédéraux aimeraient également répondre à la question de savoir s'ils sont en interaction avec le Bureau des femmes vétérans et des vétérans LGBTQ2.

Mme Sayward Montague: Je serai heureuse de répondre à cette question. Merci, madame la députée.

Nous interagissons avec ce bureau. L'équipe de travail y est très dévouée. Nous pensons cependant qu'il est temps de revoir les objectifs et la portée de ce bureau et de comprendre que c'est surtout d'un bureau de l'équité dont nous avons véritablement besoin. C'est vraiment pertinent, compte tenu des préoccupations perpétuelles des femmes, des francophones et des membres de la communauté LGBTQ2S+ concernant la prestation de services par Anciens Combattants et de la nécessité pour le ministère de reconnaître la discrimination et le harcèlement systémiques, à l'instar de la Défense nationale.

Nous avons déjà souligné l'importance, pour Anciens Combattants, d'aborder ces questions sous l'angle de l'équité, plutôt que d'accoler des étiquettes aux gens et de continuer de parler « d'autres groupes » qui aspirent à l'équité.

Mme Rechie Valdez: Merci pour vos commentaires.

Vous avez parlé des possibilités qui s'ouvrent à nous, mais j'aurais besoin que vous décriviez les conséquences plus détaillées du service inégal qui est fourni. Si vous pouviez nous raconter une histoire concrète, ce serait formidable.

Mme Sayward Montague: Je ne sais pas si cette question s'adresse à nous, les retraités fédéraux.

Mme Rechie Valdez: Oui. Racontez-nous ce que vous vivez, si vous avez des exemples à nous donner des conséquences de ce traitement inégal.

Mme Sayward Montague: Je peux vous en parler de façon très générale. Je ne voudrais pas discuter de cas particuliers sur la place publique ni fournir trop de détails.

Il vaut la peine de souligner que les retards attribuables à Anciens Combattants Canada au moment de la demande — sur les questions liées au sexe, par exemple — peuvent aggraver les iniquités en matière de santé et de bien-être qui ont été créées par la maladie ou la blessure liée au service au départ. Certains troubles peuvent se manifester à cause du service, mais pendant que la personne attend de l'aide, des services ou un soutien d'Anciens Combattants Canada — parce qu'il est parfois difficile de déterminer à partir de quand des services seront offerts et pour quelle raison —, son état peut s'aggraver avec le temps.

C'est un élément important à prendre en considération, et les conséquences ne seront pas les mêmes pour tout le monde. Je pense que les exemples de cela sont nombreux, mais ce sont les anciens combattants qui seraient les mieux placés pour en parler.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Je n'ai plus de temps.

Le président: Vous avez 30 secondes.

Mme Rechie Valdez: Merci beaucoup.

Je crois que c'est Mme Lowther qui a proposé d'excellentes solutions quant à ce que nous pouvons faire pour changer les choses. Je vous prierais de nous dire ce que ces changements, s'ils sont mis en place, apporteraient aux anciens combattants.

● (1915)

Mme Debbie Lowther: Si ces recommandations étaient mises en place, elles diminueraient le stress que les anciens combattants ressentent dans leurs interactions avec le ministère. Nous entendons toutes sortes de choses. Les anciens combattants nous parlent sans cesse du « syndrome de l'enveloppe brune ». Ils paniquent lorsqu'ils

reçoivent une enveloppe brune par la poste. Ils trouvent très stressant d'interagir avec les ministères.

Je pense que si certaines de ces recommandations étaient mises en place, elles atténueraient ce stress en partie.

[Français]

Le président: Nous allons maintenant passer à une période de questions de six minutes. Le premier intervenant sera le deuxième vice-président du Comité, M. Luc Desilets.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Merci, monsieur le président.

Monsieur Laurion, ma question s'adressera à vous. Je vous remercie de votre service; 37 ans, c'est vraiment impressionnant. Il y a une autre chose qui m'a aussi impressionné. Je ne sais pas si j'ai bien compris, mais vous avez dit qu'il y avait 22 suicides par jour au Canada.

Est-ce bien cela?

M. Jean Laurion: C'est exact.

M. Luc Desilets: Il y a donc 8 030 suicides par année au Canada, juste chez les vétérans. Je suis estomaqué.

Vous y avez déjà fait allusion, mais pouvez-vous nous parler, de façon plus détaillée, des principales difficultés que vous avez rencontrées dans la transition entre votre vie militaire et votre vie d'ancien combattant? Il est évident que cela a un lien avec la problématique dont nous venons de parler.

J'ai compris que cela avait pris quand même deux ans avant que vous ayez des services, alors que vous aviez de bons contacts dans le réseau. Je ne comprends pas cela non plus.

M. Jean Laurion: Premièrement, j'ai eu de la difficulté à remplir les formulaires en question. Il fallait expliquer ce qui s'était passé et la raison de ma demande. Beaucoup de vétérans ont des symptômes de stress post-traumatique. Quand ils voient la paperasse à remplir, ils sont très stressés et anxieux et, bien souvent, ils ne feront pas de demande parce qu'ils ne sont pas capables de la remplir. C'est comme s'ils étaient devant le mont Everest, sans corde, avec leurs seules mains pour grimper jusqu'en haut du mont Everest; c'est impossible. Pour eux, c'est impossible de remplir ces documents.

Vu que je suis sorti des forces pour des raisons médicales, j'avais droit à 90 % de mon salaire. Si vous saviez l'épaisseur de la liasse de papiers que je devais remplir. Pour moi, c'était comme une montagne. Heureusement, mon épouse était là pour me pousser dans le dos et m'encourager à remplir ces papiers pour pouvoir bénéficier de ces prestations. J'ai trouvé cela extrêmement difficile, mais on a finalement répondu à ma demande. Quelqu'un m'a appelé et m'a dit que j'avais fait mes devoirs et que cela paraissait, car c'était tout était bien rempli.

Pourquoi cela a-t-il pris deux ans? Je n'en ai aucune idée. Avant la création de groupes de vétérans, au Canada, 22 vétérans décédaient chaque jour, mais ce chiffre a diminué à 14. Je veux que ce soit bien clair: 14 vétérans décèdent chaque jour.

Les groupes de vétérans essaient de sortir ces gens de l'isolement. Souvent, la personne se referme sur elle-même et ne sort plus de chez elle. Il n'y a plus de lumière en haut et elle se met à descendre encore plus bas, et, plus ça va, moins il y a de lumière. Elle vit dans la noirceur et, à un moment donné, cela roule en boucle dans sa tête et elle ne pense qu'à ça, puis elle met fin à ses jours.

En tant qu'ancien combattant, j'essaie d'aider ces gens, de les faire sortir de chez eux, de les sortir de l'isolement, pour qu'ils puissent parler à quelqu'un qui va les comprendre. Ce n'est pas tout le monde qui veut aller voir un psychologue. Certains croient qu'un psychologue ne sait pas ce qu'est le combat. Pourtant, certains psychologues sont spécialisés dans ce domaine. Personnellement, j'ai reçu un suivi psychologique et j'en suis bien content. J'ai fait un cours de premiers soins en santé mentale pour vétérans. Cela m'a aussi aidé à voir que j'avais un problème psychologique et j'ai pu obtenir des services. J'en suis bien content. Aujourd'hui, mon anxiété a diminué. Cela m'a donné des outils pour essayer de contrôler mon anxiété et le stress. Alors...

• (1920)

M. Luc Desilets: Le temps file, monsieur Laurion, je suis désolé de vous interrompre.

Avez-vous encore des demandes en suspens?

M. Jean Laurion: Je n'en ai pas présentement, mais j'en ai d'autres à faire.

M. Luc Desilets: D'accord.

M. Jean Laurion: J'ai reçu d'autres diagnostics et je devrai faire d'autres demandes.

M. Luc Desilets: Il y a une idée qui circule, et j'aimerais savoir ce que vous en pensez, rapidement.

Si, après avoir quitté les Forces canadiennes, les vétérans pouvaient garder pendant deux ans le médecin qu'ils avaient lorsqu'ils étaient militaires, cela les aiderait-il? Serait-ce logique et possible?

M. Jean Laurion: Dans mon cas, le médecin qui me suivait a pris sa retraite la même année que moi. Je ne sais pas si ce serait possible, mais cela aiderait les vétérans. Lorsque nous sortons de l'armée, nous n'avons plus de médecin. Ce sont les Forces canadiennes qui nous soignent, nous n'avons pas de médecin de famille. Cela m'a pris au moins deux ans avant d'en trouver un. Naturellement, je suis allé voir mon député fédéral et mon député provincial pour faire avancer les choses.

M. Luc Desilets: C'est bien.

Le président: Je vous remercie, monsieur Laurion.

Nous avons d'autres questions à vous poser.

[Traduction]

J'inviterais la députée Rachel Blaney à poser ses questions, pendant cinq minutes.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Je veux juste confirmer une chose avec vous: n'est-ce pas six minutes?

Le président: Oui, je suis désolé, vous avez six minutes.

Mme Rachel Blaney: Je voulais simplement confirmer que je ne perdais pas de temps.

Tout d'abord, j'aimerais remercier M. Laurion de ses bons services rendus à notre pays. Je suis impressionnée non seulement par le nombre d'années que vous avez consacrées à servir le pays, mais aussi par votre dévouement pour offrir tant de services à d'autres

anciens combattants. Je tiens à vous en remercier et à reconnaître ce travail important.

Ma première question s'adresse à Mme Lowther. Je vois que vous avez réalisé un projet pilote pour les anciens combattants LGBTQ2S+. D'autres témoins nous ont dit qu'il n'y avait pas de collecte de données sur ce groupe particulier au sein de l'armée et, bien sûr, il n'y en a pas au ministère des Anciens Combattants. Quand on ne quantifie pas l'information, il est difficile de voir ce qui se passe pour un groupe en particulier. Je pense que quand on ne recueille pas de données, c'est une façon de réduire les gens au silence.

Je me demande comment ce projet s'est déroulé. Comment les gens visés ont-ils été identifiés et quel était l'objectif principal du projet?

Mme Debbie Lowther: Le but ou la base du projet était notre expérience selon laquelle les anciens combattants sont plus susceptibles d'accepter l'aide de quelqu'un qui les comprend, qui comprend leur culture militaire et leur sens du service. Nous nous sommes dit que si nous faisons ce petit pas de plus, peut-être que les anciens combattants qui s'identifient comme LGBTQ2S+ aimeraient recevoir des services de quelqu'un de leur propre communauté.

Le financement que nous avons reçu nous a permis d'embaucher un employé à temps partiel, qualifié, issu de la communauté LGBT.

Nous avons ciblé les anciens combattants concernés à l'aide du formulaire d'admission que chaque ancien combattant remplit. On demande aux anciens combattants s'ils veulent révéler leur orientation sexuelle ou leur identité de genre. S'ils le font, ils ont la possibilité de bénéficier des services de cet employé.

Cette année, 31 anciens combattants nous ont révélé appartenir à la communauté LGBTQ. Sur ces 31 personnes, 29 ont décliné l'offre de recevoir du soutien de la part d'un employé spécialisé. Au cours de la phase d'accueil initiale, lorsqu'arrivait le temps où ils se sentaient suffisamment à l'aise pour raconter leur histoire, ils étaient déjà en contact avec un employé ou un bénévole, donc ils préféreraient continuer avec cette personne plutôt que de devoir répéter leur histoire.

Nous n'avons pas vraiment fait de recherches approfondies dans le cadre de notre projet pilote, mais nous avons trouvé très intéressant le fait que quand un ancien combattant est en crise, il ne veut recevoir de soutien que de quelqu'un qui le comprend et qui le traitera avec respect, sans porter de jugement.

Je suppose que la grande conclusion de ce projet pilote, c'est que ces anciens combattants sont prêts à accepter le soutien de qui-conque est prêt à les aider de manière respectueuse.

L'autre chose...

• (1925)

Mme Rachel Blaney: Merci. Je suis désolée de vous interrompre, mais mon temps est compté. Je vous remercie vraiment de cette réponse. C'est très utile.

J'aimerais revenir un peu à l'Association nationale des retraités fédéraux, et je laisserai le soin au groupe de décider qui répondra à ma question.

J'ai vraiment aimé ce que vous avez dit au sujet d'un bureau pour les groupes en quête d'équité. C'est une nouvelle façon d'envisager ce dont nous avons besoin à l'avenir, et c'est important.

J'aimerais revenir à la question des données. Nous avons entendu à répétition qu'il n'y a pas de collecte de données à cet égard. Il s'agit d'un groupe particulier, le groupe LGBT, et nous savons que bien des gens sont restés dans le placard très longtemps avant de faire leur *coming out* pendant qu'ils étaient en service. Cette information n'est pas vraiment quantifiée, donc les gens n'auront pas accès aux services dont ils ont besoin pour cette raison.

Je me demande si quelqu'un de l'Association nationale des retraités fédéraux pourrait nous en parler.

Mme Sayward Montague: Je peux vous en parler de manière générale, madame Blaney.

Il faut avant tout améliorer la transmission et la collecte de données, en accroître la fréquence et la transparence, et ce, dans un cadre approprié. Il importe également que les anciens combattants puissent choisir à qui leurs données pourront être communiquées. Je pense que c'est tout ce que nous pouvons dire à ce sujet.

Mme Rachel Blaney: Merci de votre réponse.

Je sais également que le ministère a mis en place une unité spécialisée qui a traité en priorité plus d'un millier de demandes de survivants de traumatismes sexuels en milieu militaire et qu'une formation sur le sujet a été conçue pour tout le personnel de première ligne.

Madame Montague, connaissez-vous des anciens combattants dont le dossier a été traité en priorité par cette unité, qui avait pour objectif de rendre une décision en moins de 30 jours?

Mme Sayward Montague: J'ai vu des rapports à ce sujet. C'est une bonne démonstration qu'il est possible de traiter les demandes rapidement. Je ne connais personnellement personne qui en a bénéficié.

Mme Rachel Blaney: Connaissez-vous quelqu'un, parmi les personnes que vous représentez, qui a souffert de traumatisme sexuel et qui connaît bien les particularités du traumatisme sexuel et de ce qui en découle?

Si quelqu'un d'autre veut répondre à la question, je suis ouverte, bien qu'il ne me reste plus de temps.

Le président: Votre temps...

Mme Sayward Montague: Monsieur le président, puis-je répondre à la députée?

Le président: Oui, allez-y, s'il vous plaît. Vous avez 15 secondes.

Mme Sayward Montague: Je serai brève.

Très rapidement, madame Blaney et monsieur le président, aucun de nos membres n'est venu nous en parler, à ma connaissance. Cela ne veut pas dire qu'ils n'existent pas.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Blaney, vous avez dépassé les six minutes.

J'invite maintenant Mme Cathay Wagantall à prendre la parole, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président; et merci à vous tous de vous

mettre au service des anciens combattants avec tant de passion et de soin. Je suis sûre que c'est le fruit de votre propre expérience.

J'aimerais d'abord m'adresser à Debbie Lowther.

Madame Lowther, c'est un plaisir de vous revoir. Il y a beaucoup de choses que nous entendons aujourd'hui qui me frustrant, parce que cela fait sept ans que nous discutons de ce processus encore et encore, mais que tant de recommandations n'ont toujours pas été mises en œuvre. Vous avez mentionné, tout d'abord, le travail que vous faites avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale et les sans-abri. Vous offrez des services formidables.

Êtes-vous toujours un fournisseur enregistré? Votre mode de financement a changé. Cela signifie-t-il que vous n'êtes plus...

Cela change-t-il votre relation avec ACC?

• (1930)

Mme Debbie Lowther: Merci de cette question; c'est un plaisir pour moi aussi de vous revoir.

Oui. En 2014-2015, nous avons obtenu un contrat qui faisait de nous un fournisseur de services. Puis, comme je l'ai mentionné plus tôt, en 2018, notre financement a changé. Depuis ce temps, il provient du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille.

Nous avons toujours le même genre de relation avec ACC. Nous travaillons très étroitement avec les gestionnaires de cas.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. C'est très bien. Je suis heureuse de l'entendre.

Vous avez mentionné qu'il y avait un problème d'incohérence, qu'il faudrait une liste de contrôle. Vous avez parlé de votre propre processus d'admission. Dans des témoignages précédents, il y a des gens qui ont déploré le fait de devoir cocher des cases, parce que ce serait trop impersonnel et que les relations personnelles seraient plus importantes. En même temps, il faut comprendre la dynamique.

Qui crée la liste de contrôle et quelle serait la meilleure façon de l'utiliser, si c'est quelque chose qui devrait être davantage utilisé à mesure que nous accueillons de nouveaux anciens combattants?

Mme Debbie Lowther: Je pense qu'on pourrait élaborer cette liste de contrôle en consultation avec les anciens combattants et peut-être aussi avec des groupes d'anciens combattants. Je comprends que cocher une case est très impersonnel, mais si c'est bien fait, cela n'a pas besoin d'avoir l'air d'un interrogatoire. Ce peut être fait de manière...

Mme Cathay Wagantall: L'aspect relationnel est important dans le processus, il les aide à donner des réponses.

Pensez-vous que votre méthode serait utile à ACC, qui pourrait envisager de l'utiliser de façon plus générale? Est-ce que cela pourrait aider les gestionnaires de cas à mieux comprendre les besoins?

Mme Debbie Lowther: Notre processus d'admission est très détaillé. Nous posons beaucoup de questions, ce qui nous permet d'avoir une très bonne idée de la situation de l'ancien combattant.

Je me rappelle bien l'époque où mon mari a été libéré de l'armée et a été mis en contact avec le ministère des Anciens Combattants. La gestionnaire de cas qui lui a été affectée était extraordinaire. Elle lui a littéralement demandé de lui raconter son expérience de service du début à la fin, où il est allé, ce qu'il a fait, et à partir de là, elle a pu déterminer certaines des choses auxquelles il pouvait avoir droit.

Par exemple, il a parlé des bottes qu'il portait, et elle a dit: « Oh, vous avez probablement une fasciite plantaire. » Il s'agit simplement d'obtenir l'information.

Mme Cathay Wagantall: C'est vrai.

Après cela, combien de temps a-t-il fallu pour suivre tout le processus et qu'on comprenne bien les besoins de l'ancien combattant, dans votre cas?

Mme Debbie Lowther: Dans le cas de mon mari, lorsqu'il a été libéré?

Mme Cathay Wagantall: Eh bien, je pense à la gestionnaire de cas. Dans le travail que vous faites, combien de temps vous faut-il avant de commencer à bien connaître un ancien combattant?

Mme Debbie Lowther: C'est assez rapide. Nous avons appris au fil des ans. Au début, notre processus d'accueil était très bref, puis nous avons constaté qu'il nous fallait plus de temps pour obtenir un portrait complet de la situation de l'ancien combattant. Nous avons alors ajouté des questions à nos formulaires. Puisque nous recueillons beaucoup de renseignements...

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

Mme Debbie Lowther: ..., cela peut prendre une heure.

Mme Cathay Wagantall: Il me reste une minute, et ma prochaine question s'adresse aussi à vous.

On parle de l'affaire Lionel Desmond dans les médias présentement, et c'était une situation très triste et tragique. Je voudrais seulement citer un extrait de l'article: « Chaque année, environ 400 soldats sont libérés des Forces canadiennes pour des raisons médicales pour cause de maladie mentale, et plus de 70 % d'entre eux sont en couple et ont des enfants, selon des données fédérales ».

Compte tenu de tout le travail que vous faites auprès des anciens combattants, pensez-vous que la santé mentale commence maintenant à recevoir l'attention qu'elle mérite? De plus, quelles sont les répercussions sur la santé globale de l'ancien combattant et ses chances de réussir après avoir quitté les forces?

Mme Debbie Lowther: Il est indéniable que nous parlons davantage des problèmes de santé mentale, ce qui contribue à réduire la stigmatisation et à faire en sorte que les anciens combattants soient prêts à parler de leurs problèmes de santé mentale. Cela a certainement une incidence sur leur capacité de réussir dans leur vie de tous les jours.

Comme l'un des témoins l'a dit plus tôt, les vétérans vivent dans la noirceur — ils ne sortent pas et s'isolent socialement —, ce qui affecte toute la famille.

• (1935)

Le président: Merci, madame Wagantall.

C'est maintenant au tour du député Churence Rogers, qui dispose de cinq minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

C'est un plaisir d'accueillir nos invités ce soir. Comme mes collègues, je vous remercie des services et des soins que vous offrez aux vétérans de tout le pays.

Je pourrais poser mes questions à bon nombre d'entre vous, mais j'aimerais en poser aux représentants de l'Association nationale des retraités fédéraux. N'importe qui d'entre vous peut répondre.

Monsieur Soulière, sur le site Web de votre organisation, on indique que l'une des cinq priorités concernant les résultats pour les vétérans est de « réta[blir] la confiance des vétérans, en améliorant les résultats et les communications, notamment en travaillant avec les fournisseurs de services nationaux, les organisations à but non lucratif et les organisations communautaires ».

Quels sont les défis que vous observez sur le plan de la communication, et avez-vous constaté des différences entre les genres, incluant les vétérans de la communauté LGBTQ2+?

Allez-y, monsieur Soulière.

[Français]

Le président: Monsieur Soulière, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Jean-Guy Soulière: Je vais vous donner une idée très générale de la provenance de tous ces renseignements que nous affichons sur notre site Web.

Il y a environ quatre ou cinq ans, nous avons organisé un certain nombre d'assemblées publiques avec des vétérans et nous avons obtenu une foule de renseignements sur les situations et les difficultés qu'ils vivaient. Beaucoup de choses ont été dites, et nous avons appris des choses très semblables à ce dont M. Laurion parlait. Nous avons produit un très bon rapport au sujet de ces assemblées publiques, qui est accessible. L'information que nous affichons sur notre site Web en est tirée.

De plus, il y a environ quatre ans, nous avons organisé une réunion de groupes de vétérans. Ils sont si nombreux qu'il est impossible de savoir qui fait quoi. Ils ont tous leurs objectifs et leurs missions. Beaucoup d'entre eux ne se parlent pas entre eux. Il y a un manque de coordination.

Nous avons réuni 10 ou 15 organisations de vétérans pendant une journée entière, et nous avons produit un rapport à ce sujet, qui devrait être mis à la disposition de votre comité, si ce n'est pas déjà fait. Ce rapport traite de toutes les questions qui sont soulevées ici.

Je vais laisser Mme Montague vous fournir des renseignements un peu plus détaillés, mais de manière générale, l'information qui figure sur notre site Web est recueillie lors de ces activités que nous organisons.

M. Churence Rogers: Je vais vous poser une autre question à ce sujet.

Que vous disent vos membres au sujet de l'arriéré au ministère des Anciens Combattants? Vous parle-t-on de l'arriéré dans les dossiers de francophones par rapport à ceux d'anglophones ou dans les dossiers de femmes par rapport à ceux d'hommes?

Pouvez-vous dire ce que vous pensez de l'investissement récent de 140 millions de dollars visant à augmenter le nombre d'employés qui traitent l'arriéré? Quel effet cela aura-t-il, à votre avis, et que faut-il faire de plus pour réduire le temps d'attente?

M. Jean-Guy Soulière: Je crois que nous en avons parlé un peu dans le mémoire qui a été présenté à votre comité, mais je vais laisser Mme Montague parler des détails.

M. Churence Rogers: D'accord. Merci.

Mme Sayward Montague: Merci, monsieur Soulière.

Si vous me le permettez, j'aimerais revenir rapidement sur la question précédente. Mme Lowther a parlé du « syndrome de l'enveloppe brune ». C'est certainement une chose dont les anciens combattants que nous représentons nous parlent. Lorsqu'ils reçoivent ce type d'enveloppe par la poste, c'est quelque chose de très lourd pour beaucoup d'entre eux. Cela indique, à vrai dire — en tout cas, selon la façon dont nous le percevons — qu'il y a une rupture de confiance et que les anciens combattants rencontrent certaines difficultés.

De plus, dans la communauté des anciennes combattantes, les femmes parlent aux femmes. Lorsqu'elles ont des problèmes ou des préoccupations en ce qui concerne les communications avec ACC, elles partagent leurs expériences.

Enfin, il peut être difficile d'entrer en contact avec l'institution — le gouvernement du Canada — qui peut être associée à certaines des blessures liées au service qu'une personne a pu subir. Faire le saut et se fier à cette institution — redevenir vulnérable et espérer qu'elle fournira les services et le soutien dont on a besoin à la suite d'une blessure — peut être très difficile lorsqu'on est dans une situation de vulnérabilité. C'est ce dont nous parlons lorsque nous évoquons certains des défis liés à la confiance, mais c'est un sujet très profond à aborder.

En ce qui concerne le montant de 140 millions de dollars...

• (1940)

Le président: Madame Montague, je suis désolé, mais je dois vous interrompre, car les cinq minutes sont écoulées.

[Français]

Nous poursuivons avec deux courtes interventions de deux minutes et demie.

M. Luc Desilets sera le premier intervenant.

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Mon intervention sera brève, alors je souhaite que la réponse le soit aussi.

Ma question s'adresse à Mme Lowther.

Nous savons tous que les services offerts aux francophones sont insuffisants et inadéquats; c'est très documenté. Vous avez fait allusion au bilinguisme qui devrait exister pour ce type de poste.

Entendez-vous souvent des commentaires à cet égard?

[Traduction]

Mme Debbie Lowther: Oui, nous entendons souvent des commentaires à cet égard. Les anciens combattants francophones qui sont obligés de communiquer en anglais avec des gestionnaires de

cas sont peut-être capables de parler anglais, mais ce n'est pas la langue de leur choix.

Comme il n'y a pas assez de gestionnaires de cas bilingues, les anciens combattants sont obligés de recevoir ces services en anglais. Parfois, cela peut créer de la confusion; certaines choses se perdent dans la traduction.

Lorsque les anciens combattants sont dans une situation stressante, le fait de ne pas pouvoir recevoir de soutien dans la langue de leur choix ne fait qu'ajouter au stress.

[Français]

M. Luc Desilets: Selon vous, madame Lowther, lorsqu'un membre de ce personnel est qualifié de bilingue, peut-on comprendre qu'il maîtrise suffisamment le français et l'anglais?

[Traduction]

Mme Debbie Lowther: Oui, c'est bien ce que nous comprenons: ils parlent couramment les deux langues et ils peuvent communiquer efficacement dans les deux langues.

[Français]

M. Luc Desilets: Selon vous, ils peuvent communiquer en français sans problème.

Vous avez dit que tout le personnel devrait être bilingue. Est-ce réaliste, compte tenu de notre système?

[Traduction]

Mme Debbie Lowther: Je pense que c'est faisable. Il y a beaucoup de personnes bilingues au pays. S'il n'est pas possible de faire en sorte que tout le monde soit bilingue au ministère, je pense qu'il est très important qu'il y ait au moins un nombre suffisant de personnes bilingues, en particulier celles qui sont en première ligne pour la prestation des services et celles qui traitent les demandes.

[Français]

M. Luc Desilets: Pouvez-vous expliquer pourquoi il est si difficile de recruter des francophones?

[Traduction]

Mme Debbie Lowther: Vous savez quoi? Je ne sais pas vraiment pourquoi c'est si difficile. Je n'ai pas de réponse claire à cette question.

[Français]

M. Luc Desilets: Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Rachel Blaney.

Madame Blaney, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Monsieur Laurion, j'aimerais vous poser une question. Je vais rappeler quelque chose que vous avez dit au début de votre exposé. Vous avez dit qu'on ne sait pas qu'on a des problèmes, que ce sont d'autres personnes qui le remarquent. Je pense que c'est une déclaration importante et marquante.

Un représentant du Réseau de transition des vétérans a témoigné devant le Comité et il a parlé de la différence entre les blessures liées au service, ce qui se produit lorsque vous êtes en service, et les blessures causées par l'institution, par ACC.

Pourriez-vous parler de cette différence entre les blessures ainsi que de leurs répercussions sur les vétérans et les personnes que vous vous efforcez de soutenir?

• (1945)

[Français]

M. Jean Laurion: Pourriez-vous répéter la question, s'il vous plaît?

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Ma question porte essentiellement sur les répercussions des actions d'ACC qui causent du tort aux gens, comme le fait de mettre du temps à répondre ou de ne pas fournir les services aux vétérans. Quelles répercussions l'accès aux programmes et aux services d'Anciens Combattants Canada a-t-il eues sur des gens comme vous et ceux que vous soutenez?

[Français]

M. Jean Laurion: La vieille génération, dont je fais partie, a été élevée dans l'armée. Quand nous devions aller chez le médecin parce que nous étions blessés, nous n'y allions pas. Nous fermions nos gueules et nous continuions de travailler sinon, on nous renvoyait chez nous.

Lorsque les gens suivaient des formations, on leur inculquait la culture du silence. On leur disait qu'il ne fallait pas parler de ces choses. Durant sa carrière, une personne pouvait souffrir de certains problèmes, mais elle n'en parlait pas, puisqu'elle avait été élevée comme cela.

Cependant, au cours des dernières années de la guerre en Afghanistan, lorsqu'une personne revenait avec une grave blessure ou lorsqu'il y avait des morts, on prenait le temps de s'adresser à toute la bande pour faire un débriefage et pour discuter de ce qui s'était passé afin d'évacuer le stress.

Par contre, les gens de la vieille génération ne parlent pas de ces choses, parce qu'ils agissent comme s'il n'y avait pas de problème. Lorsque la culture du silence est celle qui a été inculquée, il est très difficile par la suite de s'ouvrir à quelqu'un et de parler. Ce n'est pas facile, et c'est pour cela que certaines personnes n'ont plus de pères et ne sont pas conscientes des problèmes qu'elles ont.

Quand on se met à parler avec les vétérans, une confiance s'établit peu à peu et ils s'ouvrent de plus en plus. C'est ainsi que je peux déterminer s'ils souffrent de symptômes post-traumatiques et essayer de les aider. Certains ne voudront pas s'aider, alors que, dans certains cas, cela peut prendre des années avant que je puisse les aider.

Alors que j'étais encore dans les forces armées, un de mes grands amis était retraité et vivait dans mon sous-sol. Il souffrait de graves symptômes post-traumatiques et ne voulait pas en parler. Il avait peur que ses parents l'apprennent.

Le président: Je vous remercie, monsieur Laurion. Je suis désolé de vous interrompre. Je dois malheureusement contrôler le temps alloué à chacun.

C'est maintenant le tour de M. Fraser Tolmie de poser des questions pendant cinq minutes.

[Traduction]

M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Je suis désolé, monsieur le président. Avez-vous dit que je disposais de cinq minutes?

Le président: Oui, exactement.

M. Fraser Tolmie: M'accordez-vous les deux minutes et demie de M. Desilets? Je vais les prendre.

Le président: Oui. C'est bien.

M. Fraser Tolmie: Merci beaucoup.

Il y a deux ou trois choses dont j'aimerais parler, alors je suis heureux d'avoir cinq minutes.

Lorsque j'ai quitté l'armée, l'argent [*difficultés techniques*] deux volets d'Anciens Combattants Canada. Il y a les conseils sur la vie civile. Nous suivons des cours et les gens parlent des possibilités offertes après le service militaire, mais nous avons surtout parlé des soins de santé. Il y a un volet sur les soins de santé. Lorsqu'on parle du bien-être de nos anciens combattants, c'est à la fois le bien-être physique et émotionnel. Il s'agit donc de soins de santé sous une forme différente.

Ma question s'adresse à Mme Lowther. Je vous remercie beaucoup de votre exposé. Je vous remercie de votre service, comme je remercie tout le monde de leur service. Monsieur Laurion, 37 ans, c'est long, alors je vous remercie beaucoup de votre dévouement envers notre nation.

Vous avez parlé de l'idée de créer une liste de contrôle. Précédemment, un membre de la communauté LGBTQ+ nous a dit que la liste ne lui convenait pas vraiment. Je ne pense pas que nous devions jeter le bébé avec l'eau du bain, mais l'un des aspects sur lesquels nous voulons vraiment nous concentrer, c'est la personnalisation des soins. Comment y parvenir? Oui, il doit y avoir une forme de liste de contrôle, mais elle doit inclure les bonnes questions.

Pourriez-vous approfondir un peu ce que vous avez dit, de sorte que je puisse faire le pont?

• (1950)

Mme Debbie Lowther: Vous avez raison. Une liste de contrôle semble très impersonnelle, mais les gestionnaires de cas ont besoin d'une orientation pour poser les bonnes questions. Comme je l'ai mentionné précédemment, une liste de contrôle pourrait être créée en consultation avec les anciens combattants pour s'assurer que l'on pose les bonnes questions.

Nous devons consulter des anciens combattants de tous les horizons, afin de nous assurer que les questions posées correspondent à la situation de chaque ancien combattant.

M. Fraser Tolmie: Je vous remercie beaucoup.

Un autre commentaire qu'a fait M. Laurion plus tôt concernait le fait que les dossiers médicaux sont archivés, plutôt qu'envoyés à Anciens Combattants Canada. Je trouve cela intéressant. Je me demande s'il y a des difficultés, en raison de la confidentialité des dossiers médicaux. Ils ne sont pas confiés à Anciens Combattants Canada. Pouvons-nous en dire plus à cet égard? Pourriez-vous nous faire part de vos réflexions à ce sujet?

Excusez-moi, monsieur Laurion. Avez-vous entendu ma question? Je vous ai demandé si vous pouvez nous en dire un peu plus sur l'idée de remettre les dossiers médicaux aux vétérans. Je pense que cela pourrait se faire immédiatement [*difficultés techniques*] ou un problème à votre départ, mais certains vétérans quittent les forces sans qu'il y ait de problème connu, puis cela surgit.

Pourriez-vous en dire un peu plus à ce sujet?

[Français]

M. Jean Laurion: Lorsque les gens quittent les forces armées, naturellement, leur dossier médical est envoyé aux archives, à Ottawa. Dans mon cas, Anciens Combattants Canada a demandé mon dossier et m'a fait remplir un document demandant le transfert de mon dossier médical à Ottawa. L'année suivante, on m'a demandé de signer un autre document parce que la demande n'avait pas encore été traitée, et, aujourd'hui, je ne sais même pas si on a encore mon dossier. Je ne sais pas ce qui se passe, peut-être manque-t-on de personnel, mais cela aiderait beaucoup les vétérans que l'on améliore le traitement de leur dossier et qu'on se penche également sur leurs besoins individuels. Ils en seraient très reconnaissants et cela leur enlèverait du stress et de l'anxiété.

Le président: Merci, monsieur Laurion.

[Traduction]

M. Fraser Tolmie: Merci, monsieur le président.

Le président: J'invite le député Wilson Miao à prendre la parole. Il dispose de cinq minutes.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président. Merci à tous les invités de participer à cette étude importante.

Il est déchirant d'entendre qu'il y a des anciens combattants qui sont suicidaires. Madame Montague, j'aimerais poursuivre dans la même veine que mon collègue, qui a posé une question sur l'investissement de 140 millions de dollars qui a été annoncé récemment pour augmenter le nombre d'employés qui traitent l'arriéré de demandes.

Pouvez-vous nous en dire plus?

• (1955)

Mme Sayward Montague: L'investissement de 140 millions de dollars est bien accueilli, car il y a toujours un arriéré et, de toute évidence, des ressources supplémentaires sont nécessaires pour le résorber. Je tiens également à souligner qu'il y a deux ans, on a annoncé un financement de l'ordre de 180 ou 190 millions de dollars pour éliminer l'arriéré.

Cet investissement ne se traduit pas nécessairement par de meilleurs résultats ou de meilleurs services offerts aux anciens combattants. Ce serait la prochaine étape logique. Il faut déterminer si ces investissements sont efficaces.

M. Wilson Miao: Dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit que ce sont les femmes francophones qui attendent le plus longtemps. Vous avez également souligné que nos anciens combattants devraient recevoir un service juste.

Pouvez-vous indiquer les aspects où il y a de l'injustice dans le processus?

Mme Sayward Montague: En ce qui concerne l'injustice, l'une des mesures que nous examinons et que le Comité examine certainement [*difficultés techniques*] les anciens combattants font leur première demande ou présentent une demande à Anciens Combattants

Canada. Quel genre d'expérience ont-ils par la suite? La situation est-elle comparable d'un groupe à l'autre lorsqu'on prend en compte le sexe et le genre, la langue, etc.?

Le fait est que le service n'est pas juste à ce moment-là. En utilisant cette mesure, on peut dire objectivement qu'il y a un manque d'équité. Le caractère équitable ne concerne pas seulement les ressources, la quantification des dossiers, le nombre de dossiers et de demandes. Les résultats peuvent également être inéquitables. Ce qui n'est pas mesuré dans certains de ces processus, ce sont les répercussions que certains de ces services ou programmes et même certains des retards eux-mêmes ont sur les anciens combattants.

Dans certains cas, c'est disproportionné, car certains anciens combattants attendent plus longtemps que d'autres, en raison de leur sexe, de leur genre, de leur langue, de leur orientation ou de tout autre facteur que nous avons abordé dans notre mémoire.

M. Wilson Miao: Sur le même sujet, que faut-il faire de plus pour assurer un traitement équitable à tous les anciens combattants, et aussi aux communautés d'anciens combattants sous-représentées?

Mme Sayward Montague: Pour l'Association nationale des retraités fédéraux, cela se résume à trois éléments distincts. L'un d'eux consiste à améliorer les rapports, afin qu'ils soient plus fréquents et plus transparents, notamment en présentant des données intersectionnelles et ventilées par sexe sur les demandes, en précisant le nombre de demandes refusées et en divulguant l'arriéré d'Anciens Combattants Canada.

Nous ne connaissons pas ce que nous ne mesurons pas, et il y a certaines choses que nous ne mesurons tout simplement pas ou sur lesquelles nous n'obtenons pas de données transparentes. Encore une fois, c'est un point sur lequel les membres du Comité ont fait des commentaires au cours de cette étude.

Nous soulignons également la nécessité de mener un examen systémique pour déterminer où se trouvent les obstacles les plus importants au traitement équitable, et qui sont les personnes qui font face à ces obstacles. L'ombudsman adjoint des vétérans a mentionné que les femmes francophones attendent le plus longtemps. C'est certainement un point de départ.

Le ministère des Anciens Combattants doit se fixer des objectifs précis et vérifiables à cet égard. Nous pensons que les moyens de résoudre ces enjeux devraient prévoir une définition de la prestation juste et équitable de services selon les anciens combattants et selon le ministère.

Pour nous, il s'agit également de fournir un soutien adapté aux anciennes combattantes. Nous avons mentionné un certain nombre de choses qui favoriseraient la représentation et la capacité d'obtenir qu'on se penche sur les problèmes qu'elles signalent et les choses qui leur causent des difficultés.

Enfin, nous devons examiner la nécessité de créer un bureau de l'équité au sein d'Anciens Combattants Canada et la façon dont le ministère aborde cette question. Nous avons mentionné d'autres éléments liés à la production de rapports et à la communication avec les intervenants, ainsi qu'une meilleure coordination entre le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada en matière de recherche. Certains des investissements que le premier ministre Trudeau a suggérés dans la lettre de mandat de la ministre de la Défense nationale seraient utiles dans ce cas-ci.

Enfin, il faut veiller à ce que les décideurs d'Anciens Combattants Canada aient accès aux meilleures données probantes disponibles pour appuyer ces allégations lorsque des inégalités se produisent.

● (2000)

M. Wilson Miao: Je vous remercie.

Monsieur le président, je crois que mon temps est écoulé.

Le président: Oui, votre temps est effectivement écoulé.

M. Wilson Miao: Je vous remercie beaucoup.

Le président: Avant d'entamer la prochaine série de questions, j'aimerais poser une brève question à Mme Lowther.

Il semble que dans votre déclaration, vous avez dit que des questionnaires de cas considèrent certains anciens combattants comme étant très en vue. Est-ce vrai? Pouvez-vous expliquer ce que signifie l'expression « anciens combattants très en vue »?

Mme Debbie Lowther: Il y a des anciens combattants qui sont très connus dans la communauté des anciens combattants et il y a des anciens combattants qui ont des liens politiques, en quelque sorte. Selon notre expérience — et nous avons observé quelques cas —, des anciens combattants qui appartiennent à cette catégorie reçoivent ce qui semble être un traitement préférentiel. Par exemple, un ancien combattant dont j'ai entendu parler a reçu le maximum de 10 000 \$ du Fonds d'urgence pour les vétérans sans faire trop d'efforts, et sa demande de prestation de remplacement du revenu a été immédiatement approuvée. Nous n'avons vu qu'un seul autre ancien combattant recevoir le montant maximal. Nous ne connaissons pas d'autres anciens combattants qui ont reçu ce traitement, donc...

Le président: Je vous remercie beaucoup.

M. Desilets a appelé pour dire que le temps est écoulé.

D'accord, je vous remercie. Je comprends.

La parole est maintenant à Mme Anna Roberts. Elle a cinq minutes.

Mme Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Mes questions s'adresseront à Mme Lowther, mais avant de les poser, j'aimerais vous lire quelque chose.

J'ai eu l'occasion de parcourir votre site Web. Je dois vous dire que c'était très émouvant. L'une des histoires que j'aimerais revoir avec vous est celle d'un ancien combattant.

Voici son histoire:

Ce vétéran vivait une période difficile et avait utilisé le peu d'argent qui lui restait pour se déplacer dans une nouvelle région où il avait trouvé un emploi chez Bombardier. Juste avant qu'il ne puisse se remettre complètement sur pied, il a été victime des mises à pied de la société. Il a donc dû se résoudre à vivre dans sa voiture.

CE QUE NOUS AVONS FAIT

Ce vétéran s'est tourné vers le programme [« Du régiment aux bâtiments »] qui n'a pas pu l'aider, mais qui l'a heureusement orienté vers VETS Canada. Le vétéran est immédiatement passé de sa voiture à un logement temporaire. Nous avons communiqué avec une entreprise avec qui nous avons collaboré pour savoir si elle souhaitait embaucher des vétérans avec de l'expérience(...) Il a obtenu l'emploi et nous l'avons aidé à trouver un nouvel appartement près de son travail et à payer son premier mois de loyer et son dépôt de sécurité.

LE RÉSULTAT

— et ce qui suit est très important —

Vingt-cinq jours seulement après avoir communiqué avec nous, ce vétéran a trouvé un emploi qu'il aime et un logement.

En lisant ces histoires d'anciens combattants, je suis devenue très émotive, et je vais donc vous demander quelque chose.

Le dévouement de votre entreprise est tout simplement merveilleux. Votre organisme a aidé de nombreux anciens combattants. Comment pouvons-nous apprendre de votre expérience et du succès de votre fondation pour aider nos anciens combattants à l'avenir?

Mme Debbie Lowther: Je vous remercie de votre question et de vos aimables paroles.

Nous sommes très heureux de partager notre expérience avec quiconque souhaite en tirer des leçons, mais je pense que l'une des principales raisons pour lesquelles nous réussissons aussi bien à soutenir les anciens combattants, c'est que la plupart de nos bénévoles sont eux-mêmes des anciens combattants ou des militaires actifs, et nous profitons donc d'un soutien par les pairs qui est certainement utile. Toutefois, je pense que pour nous, il s'agit simplement d'établir un lien avec les anciens combattants, d'écouter leur histoire et d'élaborer un plan avec eux pour les aider à passer aux étapes suivantes.

Mme Anna Roberts: Cela me ramène à une question posée par l'un de mes collègues au sujet de la touche personnelle.

Seriez-vous d'accord pour dire qu'une touche personnelle entraîne un meilleur résultat, tant pour l'ancien combattant que pour l'équipe?

● (2005)

Mme Debbie Lowther: Oui, certainement. Il n'y a pas deux anciens combattants ou deux situations identiques.

Nous tentons d'élaborer des plans pour les anciens combattants en fonction de leur situation personnelle. Il n'y a pas de solution universelle. Nous écoutons l'ancien combattant et nous lui suggérons des choses qui, selon nous, pourraient lui être utiles. Bien entendu, ils ont toujours le droit à l'autodétermination, mais ils cherchent simplement quelqu'un pour les guider dans la bonne direction.

Mme Anna Roberts: Après avoir lu un grand nombre de ces histoires, je pense, personnellement, qu'Anciens Combattants Canada devrait travailler en étroite collaboration avec votre organisme, car votre temps de réponse est incroyable. M. Laurion nous a dit tout à l'heure qu'il avait attendu deux ans, mais votre organisme peut agir beaucoup plus rapidement. Pensez-vous que si vous travailliez avec ACC, les délais d'attente seraient plus courts?

Mme Debbie Lowther: Nous travaillons déjà en étroite collaboration avec le ministère des Anciens Combattants, et nous sommes donc en mesure d'aider dans les situations d'urgence, parfois en soutenant l'ancien combattant pendant qu'il attend de recevoir ses prestations du ministère. Il y a donc un effort de collaboration entre notre organisme et le ministère des Anciens Combattants. Notre temps de réponse est rapide parce que nous ne nous occupons que du soutien d'urgence et parce que les anciens combattants n'ont pas à fournir de nombreux documents ou à remplir de nombreuses demandes pour obtenir l'aide de notre organisme. Puisque nous n'avons pas autant de restrictions et de règles, nous sommes en mesure de répondre très rapidement. Lorsqu'on traite avec le gouvernement, il y a évidemment de nombreux processus en place et cela cause des retards.

Mme Anna Roberts: Je crois que mon temps est écoulé. Je vous remercie.

[Français]

Le président: Merci.

Monsieur Samson, vous disposez de cinq minutes.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup.

[Traduction]

Je ne pensais pas que j'aurais mon temps de parole aujourd'hui. M. Caputo m'a fait peur pendant une seconde, car il a suggéré que nous nous arrêtions dans 15 minutes pour discuter des travaux du Comité.

Mesdames et messieurs les témoins, je tiens à vous remercier de vos déclarations d'aujourd'hui et de votre service, que vous participiez directement à titre de membre des Forces armées canadiennes, que vous soyez à la retraite ou que vous souteniez les anciens combattants sur le terrain. C'est formidable d'entendre ces histoires. C'est tellement important.

[Français]

Monsieur Laurion, vous avez parlé de vos 37 ans et trois mois de service, en insistant sur ces trois mois. C'est très impressionnant. Je vous remercie de votre service.

[Traduction]

Madame Lowther, j'aimerais vous poser quatre ou cinq questions, alors nous devons faire vite. Il me restera peut-être ensuite assez de temps pour en poser d'autres. Vous avez dit que votre organisme répondait aux demandes 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année. Très brièvement, pouvez-vous expliquer ce que cela signifie, c'est-à-dire comment les gens peuvent communiquer avec vous et comment vous pouvez leur répondre?

Mme Debbie Lowther: Nos bénévoles travaillent 24 heures sur 24. Notre gestionnaire national des services de soutien travaille du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures. En dehors de ces heures, des bénévoles se relaient pour répondre aux appels, et nous fonctionnons donc littéralement 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

M. Darrell Samson: Pouvez-vous préciser au Comité combien de bénévoles sont à votre service? Sont-ils en Nouvelle-Écosse ou un peu partout au pays?

Mme Debbie Lowther: Ils sont partout au pays. Nous en avons des centaines. Je pense que nous avons presque 500 bénévoles la dernière fois que j'ai vérifié. Ils constituent l'épine dorsale de notre organisme et ils sont présents dans chaque province et territoire du pays.

M. Darrell Samson: Diriez-vous qu'au cours des dernières années, vous avez aidé des anciens combattants dans chaque province et chaque territoire?

Mme Debbie Lowther: Oui, c'est ce que nous avons fait.

M. Darrell Samson: C'est assez impressionnant.

Je crois aussi vous avoir entendu dire dans votre déclaration que vous aviez travaillé avec plus de 1 000 anciens combattants au cours de la dernière année. Est-ce exact? C'est un chiffre qui semble un peu élevé.

Mme Debbie Lowther: Non, ce que j'ai dit, c'est qu'à ce jour, nous avons répondu à des milliers de demandes d'aide. Au cours de la dernière année, nous avons probablement aidé plus de 500 an-

ciens combattants. Souvent, il ne s'agit pas d'aider un ancien combattant une seule fois. En effet, nous aidons des anciens combattants qui doivent parfois revenir nous voir plus tard, car les choses ne fonctionnent plus très bien. Ce n'est pas un problème. Nous sommes prêts à les aider à nouveau.

• (2010)

M. Darrell Samson: Pour simplifier, disons que vous avez aidé 500 anciens combattants jusqu'à présent cette année. Vous avez dit que 80 % d'entre eux vous avaient été envoyés par des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada. Est-ce exact? Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Mme Debbie Lowther: Des gestionnaires de cas du ministère des Anciens Combattants nous téléphonent tous les jours pour toutes sortes de raisons. Parfois, c'est parce qu'un ancien combattant n'est pas admissible au Fonds d'urgence pour les vétérans ou parce que le Fonds d'urgence pour les vétérans prendra trop de temps à répondre à sa demande, et on nous envoie donc l'ancien combattant en question. Nous sommes là pour ajouter à ce que le gestionnaire de cas peut faire. Oui, un grand nombre des appels que nous recevons — je dirais même la plupart d'entre eux — proviennent de gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada.

M. Darrell Samson: Je vous remercie.

Vous avez un immeuble dans lequel se trouve votre siège social à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse. Avez-vous d'autres immeubles ou d'autres endroits ailleurs au pays où vous offrez des services aux anciens combattants?

Mme Debbie Lowther: Oui, nous avons un centre de soutien sans rendez-vous à Ottawa.

Notre siège social est situé à Dartmouth et un centre de soutien sans rendez-vous se trouve dans le même bâtiment. Nous avons également un centre de services sans rendez-vous à Edmonton que nous exploitons pour le compte du gouvernement de l'Alberta.

M. Darrell Samson: Je crois que vous avez également quelques appartements de transition dans certaines régions du pays. Pouvez-vous nous en dire plus au sujet de ces « appartements de transition »?

Mme Debbie Lowther: Nous avons accès à un appartement de transition à Vancouver, en collaboration avec un organisme appelé Community Builders.

Nous avons également deux appartements de transition à Halifax, en partenariat avec l'Armée du Salut.

À Edmonton, nous avons accès à 15 appartements de transition dans un immeuble d'habitation qui a été acheté par le gouvernement de l'Alberta dans le but d'offrir un soutien aux anciens combattants. On nous a demandé de représenter ce projet.

M. Darrell Samson: Je vous remercie.

J'ai juste une petite question pour l'Association nationale des retraités fédéraux.

Vous avez dit que votre association assure la coprésidence du Réseau de recherche et... Pouvez-vous nous parler un peu de ce que le Réseau a accompli à ce jour?

Mme Sayward Montague: Certainement. Je vous remercie.

Nous sommes fiers de partager la coprésidence du Réseau avec Mme Maya Eichler, de l'Université Mount Saint Vincent et Mme Karen Breeck, médecin et intervenante en matière de santé pour les anciennes combattantes. Mme Breeck est également une ancienne combattante.

Notre mission consiste à tenter d'obtenir des résultats équitables à vie pour tous les anciens combattants dans sept domaines du bien-être. Nous réunissons des organismes pour discuter, collaborer, mettre en commun des connaissances et travailler à l'élaboration de politiques et de pratiques fondées sur le sexe et les données probantes, ainsi qu'à l'amélioration des résultats dans ce domaine.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Il nous reste deux autres interventions. D'abord, M. Luc Desilets disposera de deux minutes et demie. Il sera suivi de Mme Rachel Blaney, également pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Soulière ou à Mme Montague. Je ne sais pas qui serait le plus à l'aise de répondre.

Dans votre rapport, vous recommandez des données plus détaillées que celles que nous avons actuellement, des données ventilées, des données selon le sexe, etc. Vous mentionnez des données sur les demandes acceptées et refusées. Je trouve cela très intéressant. N'avons pas vraiment eu l'occasion d'en parler ici.

Pouvez-vous me dire ce que représentent, pour vous, les données sur les demandes acceptées et refusées?

[Traduction]

Mme Sayward Montague: J'espère que vous ne voyez pas d'inconvénient à ce que je réponde en anglais, monsieur Desilets.

C'est certainement un sujet fascinant. Cela revient à la notion que nous ne connaissons pas ce que nous ne mesurons pas.

Nous pensons qu'Anciens Combattants Canada serait tout à fait en mesure de commencer à se pencher, à enquêter et à faire rapport sur cette question. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) peut également fournir des données qui pourraient aider à mieux comprendre la situation, mais je ne les ai pas à portée de main.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a produit un rapport sur les décisions et sur certaines questions en matière d'équité qui émanent de cet organisme. Je crois savoir qu'il prend également des mesures pour traiter ces questions.

Encore une fois, nous ne connaissons pas ce que nous ne mesurons pas et nous ne savons rien des choses sur lesquelles nous n'avons pas de statistiques et de renseignements.

[Français]

M. Luc Desilets: Parle-t-on d'une demande sur deux qui est acceptée? Je n'en ai aucune idée, personnellement.

• (2015)

[Traduction]

Mme Sayward Montague: Je ne suis pas en mesure de formuler des commentaires à ce sujet, mais j'aimerais certainement connaître la réponse.

[Français]

M. Luc Desilets: D'accord.

Pouvez-vous nous parler davantage de votre projet ou demande qui vise à créer un bureau de l'équité?

Vous avez abordé cela tantôt, mais vous pouvez prendre la dernière minute de mon temps de parole pour étoffer cette proposition.

[Traduction]

Mme Sayward Montague: En plus de la déclaration que nous avons faite plus tôt, le Bureau des femmes vétérans et vétérans LGBTQ2 est un ajout qui a été très bien accueilli. Son personnel est composé de personnes très compétentes qui souhaitent réellement accomplir des choses concrètes. Nous pensons qu'il est maintenant temps d'examiner la nécessité de créer un bureau de l'équité et d'évaluer les besoins prioritaires.

Les différents rapports qui ont été publiés — je vais à nouveau mentionner certains rapports qui ont été présentés au Comité — démontrent clairement que d'autres facteurs entrent en jeu, et que ces facteurs sont liés à l'intersectionnalité et à l'identité. Votre expérience à titre de militaire en service et à titre d'ancien combattant peut signifier que les soutiens dont vous pouvez avoir besoin ne concernent pas seulement les femmes et les personnes LGBTQ+. En effet, cela touche également les Noirs, les Autochtones et d'autres personnes de couleur et le genre de vie que ces personnes ont connu dans l'armée.

En abordant cette question sous l'angle de l'équité, nous pourrions élargir un peu notre perspective et comprendre d'autres impacts qui ne sont pas nécessairement visibles. Nous avons eu de la documentation et des renseignements sur les anciennes combattantes, les francophones...

Le président: Merci.

Mme Sayward Montague: Désolée. Je m'arrête.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Blaney, vous disposez de deux minutes et demie.

Vous avez la parole.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Si vous permettez, je voudrais questionner à nouveau Mme Montague.

La libération des militaires de sexe féminin pour cause de blessure et d'autres accidents subis pendant qu'elles servaient dans l'armée présente assurément l'une des difficultés les plus complexes dont j'entends parler. Nous savons également que, bien sûr... J'ai bien aimé que vous en parliez. Faute de mesures, il est difficile de savoir ce qui se passe. Beaucoup de femmes — toutes les femmes — sont mesurées par rapport à un corps masculin. Souvent, l'une des conséquences connues de cette pratique est de les libérer sans qu'on reconnaisse leurs blessures liées au service, faute d'un modèle évident.

Je me demande si vous pouvez nous expliquer les changements nécessaires pour mettre fin à des systèmes ignorants de la problématique femmes-hommes et indifférents aux groupes en quête d'équité.

Mme Sayward Montague: Merci.

Une des façons de faire est mentionnée dans notre mémoire sur la coordination entre les ministères et l'appel à l'expertise que possèdent d'autres secteurs fédéraux. La Défense nationale et les Forces armées canadiennes commencent à s'atteler à certains des impacts en amont, relativement, par exemple, aux incidences de certains aspects du service sur la santé des femmes.

On pourrait certainement instaurer une coordination entre la Défense, les Forces armées canadiennes et les Anciens Combattants, parce que ce qui arrive en amont, chez les deux premières, devient un problème en aval. Une meilleure coordination en amont...

On peut certainement profiter des compétences du ministère de la Santé. Par exemple, l'équité entre les sexes et les genres pourrait également jouer un rôle pour assurer l'existence de moyens favorisant une évaluation et des décisions rapides sur les demandes d'indemnisation.

Mme Rachel Blaney: L'une des difficultés dont on ne cesse de parler est la relation qui subsiste après la transition d'un ministère à l'autre.

Vous avez parlé du travail qui se fait. Est-ce que les capacités permettant la prise en charge de cette aide d'un ministère à l'autre sont suffisantes ou pourrions-nous examiner d'un œil neuf la possibilité d'assurer un processus plus en douceur?

Mme Sayward Montague: En ma qualité de personne extérieure, j'estime qu'il pourrait y avoir plus de mesures de soutien ou autres pour un processus plus en douceur et mieux appuyé.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Le président: Merci infiniment.

Monsieur Caputo, vous disposez de cinq minutes.

Vous avez la parole.

● (2020)

M. Frank Caputo: Merci, monsieur le président.

Voici la motion que je voudrais déposer:

Qu'étant donné que la plage Juno est l'un des lieux les plus sacrés de l'histoire militaire canadienne, le Comité permanent des anciens combattants s'oppose aux plans de développement de la zone immédiatement adjacente au Centre de la plage Juno, exprime son soutien à la campagne Sauvez la plage Juno au Canada, demande au gouvernement de fournir un soutien financier ou autre à l'Association Centre Juno Beach afin de protéger l'intégrité du site de commémoration canadien principale de la Seconde Guerre mondiale à l'étranger, et fait rapport de cette motion à la Chambre.

M. Darrell Samson: Monsieur Dubourg...

Le président: Merci.

Monsieur Samson, vous avez la parole.

M. Darrell Samson: Merci. Je tiens également à remercier M. Caputo de cette motion.

Je crois qu'il sera très heureux de mon idée. Bien sûr, c'est à lui d'en juger, mais je voudrais ajouter à la motion la mention d'autres moyens, si vous voulez.

Dans le passage où il est demandé au gouvernement de fournir son soutien financier, je voudrais ajouter « ou autre ». Le soutien pourrait être financier, mais il pourrait prendre d'autres formes, parce que, comme nous le savons, le ministre se rendra là-bas dans une semaine, à peu près, et des discussions ont lieu avec le gouvernement français, auxquelles s'ajoutent des discussions diplomatiques. Les moyens sont de toutes sortes. Je suis donc d'accord pour

qu'on laisse le mot « financier », mais ajoutons simplement « ou autre », parce que je tiens à éviter que nous nous limitions à cette forme de soutien. Je tiens à le diversifier, dans un souci de plus grande efficacité.

Je pense que M. Caputo serait d'accord. Je me risque au moins à le penser.

Merci.

M. Frank Caputo: C'est oui.

Le président: Monsieur Caputo, vous avez la parole.

M. Frank Caputo: Ça semble parfait.

Ça couvre tous les angles possibles, ce qui devrait satisfaire M. Samson.

M. Darrell Samson: Oui.

M. Frank Caputo: Très bien.

C'est d'accord.

Je suppose qu'il faut un consentement unanime.

Le président: Oui, il faut consulter le Comité.

Y a-t-il consentement unanime?

Parfait.

(L'amendement est adopté.)

(La motion modifiée est adoptée.)

Le président: Excellent!

Merci beaucoup.

Nous disposons d'encre cinq minutes. Nous pouvons les partager en deux.

Vous disposez de deux minutes et demie, puis Mme Valdez d'autant.

M. Frank Caputo: J'avais une question vraiment longue, dense, comme on pourrait dire. Je cède mon temps à Mme Roberts.

Le président: Madame Roberts, vous avez la parole.

Mme Anna Roberts: Merci.

J'ai une question pour, encore, Mme Lowther.

L'efficacité de votre organisation m'impressionne tellement. Après le témoignage de M. Laurion, ça m'attriste d'apprendre que le taux de suicide, malgré ce que vous appelez — mais je ne l'oserais pas — une « amélioration », est passé de 22 à 14 par jour. Ça reste considérable.

Voici ma question, à laquelle M. Laurion pourrait peut-être répondre. Si nous pouvons être plus efficaces, êtes-vous d'accord pour dire que nous pourrions réduire à néant le taux de suicide en améliorant la qualité de vie de nos anciens combattants, comme ils en ont tant besoin et comme ils le méritent?

Mme Debbie Lowther: Des services et des prestations fournis en temps opportun aux anciens combattants aideraient certainement à faire baisser le nombre de suicides et à sensibiliser les intéressés aux ressources qu'on leur offre pour résoudre leurs problèmes de santé mentale. Nous pourrions agir pour soulager une partie du stress qui conduit souvent au suicide.

Mme Anna Roberts: Merci.

Peut-être, monsieur Laurion, pourrais-je vous demander ceci: Vous avez dit que vous défendez les anciens combattants et que vous les aidez, ce qui fait vraiment plaisir à entendre. Ça m'impressionne beaucoup.

Êtes-vous d'accord pour dire qu'une approche personnalisée et que la capacité de mettre fin rapidement à leurs préoccupations permettraient de réduire les taux de suicide?

• (2025)

[Français]

M. Jean Laurion: Certainement, cela réduirait le taux de suicide. Comme je le disais tantôt, la nouvelle génération d'aujourd'hui en parle davantage.

Je vous donne un exemple. Le commandant de section, c'est le patron de cette dernière. S'il va voir son sergent ou plutôt son adjudant — excusez-moi, parce que, habituellement, le commandant de section, c'est un sergent — pour lui dire qu'il a un problème, il se retrouve coincé entre ses hommes et l'adjudant. Dans les cours de leadership, on nous apprend qu'il nous faut donner l'exemple. C'est donc très contraignant. C'est ce qu'on nous a inculqué dans l'armée.

Heureusement, de plus en plus, il y a une tendance au changement, mais ce n'est pas facile.

[Traduction]

Mme Anna Roberts: Merci.

Le président: Madame Roberts, je vous remercie.

Madame Valdez, vous disposez de deux minutes et demie.

Vous avez la parole.

Mme Rechie Valdez: Je suivrai le fil des questions de ma collègue.

Monsieur Laurion, pendant votre service, vous avez acquis beaucoup d'expérience et je suis heureuse que vous continuiez à vous instruire au fil des ans. Je tiens à le dire et à vous féliciter de tout ce que vous faites.

Vous venez de parler de suicides et de leur taux alarmant.

Quels conseils donneriez-vous à notre comité pour qu'il contribue à en prévenir davantage?

[Français]

M. Jean Laurion: Si Anciens Combattants Canada nous prenait en charge à la fin de notre service, ce serait une bonne mesure de prévention.

Il suffirait d'organiser des rencontres avec des intervenants. Je vais vous donner un exemple. À un moment donné, j'ai demandé d'aller à la clinique de gestion de la douleur pour comprendre ma douleur et la démystifier.

Les intervenants sur place ne me connaissaient pas du tout. Il y avait une psychologue, une infirmière clinicienne, un physiothérapeute

et un ergothérapeute, et tous ces gens m'ont bombardé de questions pendant deux heures et demie. Après cela, ils me connaissaient. Ils savaient quels étaient mes bobos et mes problèmes.

Ensuite, j'ai pu rencontrer un physiatre, qui a pu élaborer mon plan d'intervention. Il faudrait peut-être mettre sur pied une équipe d'intervenants qui rencontreraient ces gens pour déterminer leurs besoins. Cela les aiderait sûrement à mieux se sentir. Ils se sentiraient valorisés, compris et encadrés. Cela les aiderait beaucoup.

Merci.

[Traduction]

Mme Rechie Valdez: Merci beaucoup de ces renseignements.

Je reviens à vous, madame Montague. Vous n'avez pas eu la chance de terminer votre dernière réponse. Voulez-vous le faire maintenant, si vous vous rappelez ce dont il s'agissait?

Mme Sayward Montague: Merci, madame. Je dois passer. J'ai oublié.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Je pense que mon temps est écoulé.

Le président: Je vous remercie, madame Valdez.

[Français]

Mesdames et messieurs, c'est tout le temps que nous avons ce soir.

Au nom des membres du Comité permanent des anciens combattants, j'aimerais remercier très sincèrement les témoins d'avoir pris le temps de participer à notre étude intitulée: « Équité dans les services offerts aux vétérans: francophones et anglophones, hommes et femmes, et communauté LGBTQ+ ».

Je veux remercier individuellement les témoins.

Merci, monsieur Jean Laurion, d'avoir comparu à titre personnel.

Je salue les membres l'Association nationale des retraités fédéraux: M. Jean-Guy Soulière, le président; M. Anthony Pizzino, le directeur général; Mme Sayward Montague, directrice, Défense des intérêts.

Monsieur Pizzino, nous avons eu des problèmes techniques et nous n'avons malheureusement pas pu vous entendre.

Je remercie Mme Debbie Lowther, présidente-directrice générale et cofondatrice de VETS Canada.

Je vous remercie encore une fois de votre participation à notre étude.

Chers membres du Comité, êtes-vous d'accord pour fin à la séance?

Il n'y a pas d'objections.

En mon nom et au nom des membres du Comité, je salue le greffier, notre analyste, les interprètes et toute l'équipe technique qui travaille d'arrache-pied pour assurer le bon fonctionnement du Comité.

Bonsoir, mesdames et messieurs.

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>