



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 029**

Le jeudi 1<sup>er</sup> décembre 2022

---

Président : M. Emmanuel Dubourg





## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 1er décembre 2022

• (1545)

[Français]

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

Bienvenue à la 29<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Conformément à l'article 109 du Règlement et à la motion adoptée le lundi 21 novembre 2022, le Comité reprend son étude de l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre le 23 juin 2022. Les députés peuvent donc participer en personne ou au moyen de l'application Zoom.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme. Si vous êtes en ligne et que vous ne parlez pas, veuillez garder votre microphone en sourdine.

Je rappelle que toutes les observations des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

[Traduction]

Si les députés qui sont dans la salle souhaitent prendre la parole, ils voudront bien lever la main. Ceux qui participent par Zoom auront l'obligance d'utiliser la fonction « main levée ».

[Français]

Veuillez noter qu'une témoin n'a pas pu être présente à la rencontre d'aujourd'hui, mais elle a tenu à présenter un mémoire aux membres du Comité en ce qui a trait à cette étude. Le mémoire est en cours de traduction.

Avant de souhaiter la bienvenue aux témoins, je veux saluer la présence de notre collègue M. Francesco Sorbara, qui remplace aujourd'hui Mme Rechie Valdez.

[Traduction]

Je souhaite la bienvenue aux témoins. Nous accueillons Patricia Morand, ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, qui participe par vidéoconférence; de la Légion royale canadienne, nous recevons Carolyn Hughes, directrice par intérim des Services aux vétérans, au siège national; de Wounded Warriors Canada, ce sera Scott Maxwell, directeur général, qui participe par vidéoconférence.

J'invite Mme Patricia Morand à commencer. Vous avez cinq minutes. Je vais vous faire signe avec les cartons que j'ai là lorsqu'il vous restera une minute et lorsque votre temps de parole sera écoulé. Vous avez cinq minutes ou moins pour faire votre déclaration liminaire. Je vous en prie.

**Mme Patricia Morand (ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, à titre personnel):** Merci, monsieur le président, de m'avoir invitée à prendre la parole.

On m'a demandé de parler aujourd'hui en tant que prestataire de services qui pourrait être touchée par le nouveau contrat de réadaptation.

Mes antécédents sont les suivants. Je suis ergothérapeute agréée en Ontario depuis 1982. Je dispense des services pour Anciens Combattants Canada depuis plus de 20 ans. J'ai fourni des services à titre d'ergothérapeute pendant cette période et je joue un autre rôle, celui de gestionnaire de soins cliniques, ou GSC, depuis 2018.

C'est du rôle de gestionnaire de soins cliniques que je vais parler aujourd'hui parce que ce gestionnaire s'intéresse aux anciens combattants qui ont des besoins complexes et participent au programme de réadaptation.

Par le passé, les renvois au gestionnaire de soins cliniques provenaient de gestionnaires de cas. L'engagement auprès des anciens combattants varie selon leurs besoins. Il peut s'agir par exemple de l'aider à renouer avec les services dans la collectivité, de l'aider à se réengager dans des activités communautaires ou de travailler avec lui pour faciliter la reprise de ses activités quotidiennes. Les anciens combattants que j'ai vus dans le cadre de mes fonctions ont de multiples besoins liés aux obstacles physiques et sociaux et aux problèmes de santé mentale.

Comme gestionnaire de soins, je collabore avec d'autres intervenants qui accompagnent l'ancien combattant, dont des psychologues, des travailleurs sociaux, des médecins de famille si nécessaire et, par le passé, avec le personnel professionnel de la Marche des dix sous au besoin, les gestionnaires de cas et ceux qui peuvent avoir des liens avec l'ancien combattant par l'entremise d'organismes ou de services communautaires.

Jusqu'à maintenant, je n'ai pas été en mesure de voir comment le nouveau contrat pourrait avoir une incidence sur le rôle de gestionnaire de soins cliniques et donc sur mon rôle de prestataire de services.

Au cours de l'été, j'ai reçu un courriel m'invitant à manifester mon intérêt, et je l'ai fait. J'ai ensuite reçu un courriel du nouveau fournisseur, fin-septembre, me demandant de remplir un formulaire de collecte de données. En regardant le formulaire, j'ai remarqué qu'il n'y aucune mention des ergothérapeutes ni des gestionnaires de soins cliniques. Je ne savais pas trop si je devais remplir ce formulaire. J'ai communiqué avec la personne-ressource du nouveau fournisseur et je lui ai ensuite parlé. On m'a également indiqué un lien au ministère des Anciens Combattants.

Malheureusement, à ce jour, mes questions demeurent sans réponse. En tant qu'ergothérapeute qui offre des services de gestion de soins cliniques aux anciens combattants ayant des besoins complexes qui participent au programme de réadaptation, mes questions sont les suivantes: y aura-t-il des postes de gestionnaire de soins cliniques? Dans l'affirmative, un ergothérapeute pourra-t-il occuper ce rôle? Et alors, ce rôle sera-t-il exercé sous la gouverne du nouveau fournisseur ou de façon autonome comme par le passé? Si le rôle relève du nouveau fournisseur, y aura-t-il des changements à la structure de rémunération?

En tant que prestataire de services pour Anciens Combattants Canada depuis plus de 20 ans, j'ai toujours travaillé dans le cadre de ma pratique privée et je ne sais pas pour le moment si le nouveau fournisseur fera appel seulement à du personnel qui relève directement de lui ou si des indépendants comme moi auront toujours un rôle à jouer.

Voilà ce que j'avais à dire.

● (1550)

**Le président:** Merci, madame Morand.

Passons maintenant à Mme Carolyn Hughes. Cinq minutes ou moins.

Veuillez allumer votre micro.

**Mme Carolyn Hughes (directrice par intérim, Services aux vétérans, Siège national, La Légion royale canadienne):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des anciens combattants, je suis très heureuse de comparaître devant le Comité au nom de nos plus de 250 000 membres et de leurs familles.

Je suis directrice par intérim des services aux vétérans au siège national de la Légion, et je suis également administratrice à la retraite des soins de santé offerts aux militaires. J'aide les vétérans, y compris ceux qui sont encore actifs ou à la retraite — ainsi que les membres de la GRC — et leurs familles depuis environ 16 ans, exerçant divers rôles, tant lorsque j'étais dans l'armée qu'après.

Depuis 1926, nous aidons les vétérans et leurs familles en les représentant auprès d'Anciens Combattants Canada et du Tribunal des anciens combattants, révision et appel, pour obtenir des prestations d'invalidité et des traitements pour leurs blessures et maladies liées au service. Nos 27 officiers d'entraide professionnels partout au Canada et leurs adjoints sont des professionnels formés, ont une autorisation de sécurité du gouvernement et fournissent une aide gratuite à ceux qui en ont besoin, qu'ils soient membres de la Légion ou non.

Au cours de la dernière année, ces officiers ont rencontré des milliers de vétérans et leur famille, leur ont parlé et les ont aidés à obtenir les prestations et les services d'ACC qu'ils méritent pour

leurs blessures et maladies liées au service. Par conséquent, je crois que nous pouvons parler avec confiance et crédibilité de ce que nous voyons et entendons au sujet du contrat de réadaptation. Les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada établissent des rapports avec les anciens combattants et les aident à définir et à atteindre leurs objectifs personnels, à déceler les obstacles à surmonter et à trouver les renseignements et les services à leur disposition pour atteindre les objectifs.

Services publics et Approvisionnement Canada a attribué le contrat national à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens en juin 2021 au nom d'Anciens Combattants Canada. Nous avons été informés que, aux termes du contrat, les gestionnaires de cas continueront de travailler directement avec les anciens combattants et leurs familles pour obtenir les meilleurs résultats possible sur le plan de la santé et du bien-être. Ces résultats sont au cœur de ce que nous voulons pour les anciens combattants et leurs familles et de ce qu'ils méritent.

D'après ce que nous comprenons, le nouveau contrat vise à alléger le fardeau administratif des gestionnaires et à dégager plus de temps pour aider les anciens combattants qui ont à relever des défis complexes. Nous croyons que le contrat pourrait être avantageux dans la mesure où il améliore ces services ainsi que la santé et le bien-être généraux des anciens combattants et de leurs familles en permettant aux gestionnaires de cas de passer plus de temps avec eux plutôt que de s'occuper des fonctions administratives. Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu aucune plainte. La Légion n'en surveille pas moins constamment la qualité des services offerts aux anciens combattants pour en voir l'impact sur ceux que nous servons.

Nous constatons que le contrat peut être une étape positive pour concentrer les efforts sur la santé et le bien-être des anciens combattants, et cela doit être primordial dans tous les arrangements.

Monsieur le président, nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de faire cet exposé. Je serai heureuse de répondre à vos questions tout à l'heure.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Scott Maxwell, vous avez la parole. Cinq minutes ou moins.

● (1555)

**M. Scott Maxwell (directeur exécutif, Wounded Warriors Canada):** Bonjour. Merci de m'accorder du temps.

Wounded Warriors Canada est un fournisseur national de services de santé mentale qui soutient environ 3 000 membres des Forces armées canadiennes, anciens combattants, premiers intervenants et leurs familles chaque année.

Notre spécialité est le counselling de groupe, à la fois axé sur le groupe et facilité par la résidence, qui appuie nos membres et nos clients dans leur cheminement vers la guérison, principalement lorsqu'il s'agit d'anciens combattants et de leur transition vers la vie civile.

Notre grande préoccupation à l'égard d'ACC a toujours été... Il y a quelques problèmes que nous éprouvons le plus souvent relativement à nos clients qui sont aussi ceux du ministère. Il y a le temps d'attente, les compétences culturelles de ceux qui dispensent les soins et la question de savoir si l'arrivée de nouveaux fournisseurs de services permettrait de corriger ce qui cloche en ce moment dans le système. Voilà l'objet de nos grandes préoccupations.

Nous parlons constamment des temps d'attente, et nous le faisons depuis 10 ans, dirait-on. Un contrat comme celui-ci va-t-il régler le problème de l'attente? Va-t-il tenir compte des compétences culturelles dans la prestation des soins? Va-t-il tenter d'accélérer l'accès aux soins? Le système sera-t-il suffisamment solide pour répondre aux besoins uniques non seulement des vétérans, mais aussi de leurs familles?

Voilà ce dont nous nous occupons. Voilà ceux à qui Wounded Warriors Canada apporte son aide.

Ce qui nous préoccupe dans ce contrat, c'est que nous n'avons aucunement été consultés. Il est curieux, vu la population dont nous nous occupons et qui compte de nombreux clients du ministère, qu'il n'y ait eu aucune consultation au sujet de ce contrat. Ce n'est qu'après sa conclusion que nous avons eu des échos du nouveau fournisseur.

À quoi ressemblera cette relation à l'avenir? Il est curieux que nous recevions maintenant des communications de Lifemark, entre autres, alors que ces gens-là ne s'étaient jamais adressés à nous auparavant.

Je souhaite avoir des réponses à ces questions. Pourquoi? Comment ces décisions ont-elles été prises? Quel est le niveau de compétence culturelle de ces entreprises pour les soins qu'ils vont fournir?

Mettons les choses au clair. Si cette population n'est pas servie correctement au bon moment, nous continuerons à voir des lacunes apparaître. Ce sont nos membres et leurs familles qui seront laissés pour compte et notre pays continuera de voir les retombées.

Voilà ce dont je veux discuter. C'est de cela que nous devons tirer des leçons. J'ai hâte de pouvoir en discuter.

Merci beaucoup.

**Le président:** Merci beaucoup. C'est merveilleux. Tous les témoins s'en sont tenus à moins de cinq minutes.

Passons maintenant à la première série de questions. Je voudrais que les députés précisent à qui ils adressent leurs questions.

J'invite le premier vice-président du Comité, M. Blake Richards, à prendre la parole. Six minutes ou moins.

**M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC):** D'abord, merci à vous tous de nous avoir fait part de vos expériences.

J'ai quelques questions précises à poser, mais au préalable, je demanderai à chacun des témoins de me répondre par oui ou par non à la question suivante.

Avez-vous été consulté au sujet de cette décision de passer à un entrepreneur indépendant? Veuillez répondre par oui ou par non.

**Mme Carolyn Hughes:** Non.

**M. Scott Maxwell:** Non.

**Mme Patricia Morand:** Non. Nous n'avons pas été consultés par le ministère des Anciens Combattants.

**M. Blake Richards:** Les trois témoins ont répondu par la négative.

Veuillez répondre par oui ou par non à cette question également: avez-vous l'impression d'avoir suffisamment d'information sur ce processus et sur ce qui semble se dessiner depuis deux jours?

**M. Scott Maxwell:** Non.

**Mme Carolyn Hughes:** Non.

**Mme Patricia Morand:** Non.

**M. Blake Richards:** Encore trois « non ».

Je ne suis pas étonné. Tout ce que j'ai entendu dire à tout le monde — fournisseurs de services, vétérans et même employés du ministère —, c'est qu'ils n'ont pas l'impression d'avoir été consultés. Ils ont l'impression de n'avoir aucun renseignement sur un dispositif qui est en place depuis deux jours. C'est ce que je crois comprendre, à moins que la date n'ait été reportée de nouveau. Tout le monde semble être dans le noir.

Je vais m'adresser d'abord à M. Maxwell. Vous avez posé une série de questions à la fin de votre exposé. La dernière portait sur le niveau de compétence culturelle. Vous vous interrogez.

Je vais vous demander, à ce propos, quel devrait être le niveau de compétence culturelle? Que faut-il pour s'assurer que ceux qui vont maintenant s'occuper des anciens combattants...?

Que faut-il sur le plan de l'éducation, de la formation et des compétences pour qu'ils puissent mieux servir les anciens combattants?

• (1600)

**M. Scott Maxwell:** Touché, monsieur Richards. Le fin mot de l'affaire, c'est la formation. Comment peut-on espérer ou prévoir que les civils qui sont la majorité des gestionnaires de cas pourront aider des malades et des blessés s'ils ne reçoivent pas une formation pour acquérir des compétences culturelles, simplement en ce qui concerne la dimension professionnelle et les besoins propres de cette clientèle? Cette formation n'a jamais eu lieu. J'ai cru comprendre qu'il y en a désormais une par suite de manchettes récentes. J'ignore de quoi elle est faite. Nous avons proposé au ministère notre formation de sensibilisation professionnelle et notre formation professionnelle sur les clients qui ont été exposés à des traumatismes, mais sans jamais recevoir de réponse.

À mon avis, si on veut que des civils se chargent de cette clientèle, il faut d'abord les former. Malheureusement, cette formation n'a jamais été offerte. Je n'en ai vu aucune en 10 ans. Je propose au ministère d'en faire désormais une priorité.

**M. Blake Richards:** Je comprends. Vous avez tout à fait raison: la formation revêt une importance cruciale.

Il est intéressant que vous signaliez que, après avoir proposé à Anciens Combattants Canada la formation disponible chez vous, vous n'avez reçu aucune réponse.

**M. Scott Maxwell:** C'est arrivé après l'incident tragique de l'aide médicale à mourir, et c'est toujours la même chose. Nous avons reçu des appels téléphoniques et des communications du ministère pour des clients et nous avons répondu dans le même esprit. Nous sommes évidemment un fournisseur, un partenaire du ministère des Anciens Combattants pour la prestation de services à la population. Nous attendons simplement que se poursuivent le dialogue et les échanges sur la façon dont nous pouvons offrir notre formation aux gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada.

**M. Blake Richards:** Je suis heureux que vous ayez soulevé la question de l'aide médicale à mourir. J'ai d'autres questions à poser au sujet de l'étude d'aujourd'hui, mais un mot d'abord de l'aide médicale à mourir.

À votre avis, que faut-il faire pour que les incidents qui ont fait l'objet de reportages au sujet d'anciens combattants qui se font offrir l'aide médicale à mourir et, dans certains cas, qui subissent des pressions à ce sujet, ne se reproduisent plus, et que fait Anciens Combattants Canada pour s'en assurer?

**M. Scott Maxwell:** Comme je l'ai toujours dit, depuis que l'histoire a éclaté, nous devons évidemment faire très attention à deux choses. La première, c'est qu'aucun ancien combattant ou membre de sa famille ne doit revivre pareille chose. Deuxièmement, les anciens combattants qui en prennent connaissance doivent toujours se sentir à l'aise de demander l'aide à laquelle ils ont droit.

Quant à la prévention, il s'agit d'une situation extrême, qui se situe généralement à la marge de certains des défis qui touchent le ministère. Cela étant, comme nous l'avons dit tout de suite après avoir été mis au courant, si nous ne préparons pas les gestionnaires de cas et les autres membres du personnel à interagir avec les anciens combattants malades et blessés, à les soutenir et à avoir ces conversations complexes et difficiles qui surgissent au quotidien, quel est le résultat, quelle est l'issue à prévoir si la formation n'est pas dispensée?

Notre position est claire: il s'agit d'une situation extrême et ce genre d'incident ne devrait jamais se reproduire. Nous devons nous assurer de prendre soin de l'ancien combattant et de sa famille et de soutenir les anciens combattants qui pourraient avoir peur de communiquer avec le ministère, comme nous le faisons actuellement.

Au-delà de cet incident, ma foi, à quoi pouvons-nous nous attendre si nous ne donnons pas la formation correcte qui me semble convenir? Si on demande aux gestionnaires de cas de faire ce travail et qu'ils se soucient de leur travail, de la façon de le faire, il faut leur fournir les ressources auxquelles ils ont droit pour aider la clientèle qu'ils servent.

• (1605)

**Le président:** Merci.

**M. Blake Richards:** Merci. Je comprends bien. J'espère que le ministre des Anciens Combattants est à l'écoute, car c'est vraiment important.

**Le président:** Merci, monsieur Maxwell.

Passons maintenant à M. Churence Rogers. Un maximum de six minutes.

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

Encore une fois, bienvenue à tous les témoins. Nous sommes heureux de vous accueillir. Nous attendons des réponses à certaines de nos questions.

Au cours de séances antérieures, des témoins ont fait part de préoccupations au Comité. Nous avons également entendu d'autres fonctionnaires du ministère parler des préparatifs de la transition vers ce nouveau système, mais il semble y avoir des inquiétudes à propos des modalités de fonctionnement du système, de sa mise en œuvre, etc. Il me semble que la transition ne se fera pas d'un seul coup. Il s'agira d'un processus graduel, dans le cadre duquel le système sera déployé pour essayer d'alléger le fardeau administratif des gestionnaires de cas.

À la réflexion, une partie des arguments avancés semble logique, mais ce qui aurait le plus de sens, c'est opter pour le meilleur ser-

vice que nous puissions offrir aux anciens combattants. C'est ce qui intéresse le Comité.

**Madame Hughes,** si vous me le permettez, voici quelques questions. Anciens Combattants Canada vous a-t-il donné de l'information sur ce nouveau contrat?

**Mme Carolyn Hughes:** Non, Anciens Combattants Canada n'a rien communiqué directement, non.

**M. Churence Rogers:** Avez-vous déjà participé à des consultations? Des fonctionnaires nous ont dit qu'il y avait eu plus de 60 consultations différentes. Avez-vous déjà participé à l'une ou l'autre?

**Mme Carolyn Hughes:** Non. Je suis arrivée en poste en mai dernier. J'ignore si mon prédécesseur y a participé, mais il ne m'a jamais rien dit. Je présume donc que nous n'avons pas été consultés, non.

**M. Churence Rogers:** Il est possible que votre prédécesseur ait participé à certaines des consultations. C'est simplement que vous n'êtes pas au courant.

**Mme Carolyn Hughes:** Non, il m'aurait transmis l'information. Nous avons passé des jours à examiner ses dossiers et ses travaux en cours. Je n'ai aucun doute que nous n'avons jamais été consultés.

**M. Churence Rogers:** D'accord.

À votre avis, donc, le contrat permettra-t-il d'offrir des services de réadaptation ou des services médicaux et psychosociaux de qualité aux anciens combattants canadiens? Croyez-vous que les contrats ou le système précédents ont procuré de bons services aux anciens combattants?

**Mme Carolyn Hughes:** Il est difficile d'avancer une opinion tranchée. J'ai eu des échos très favorables au sujet de certains gestionnaires de cas et d'autres qui l'étaient nettement moins.

Nous ne dispensons pas de soins de santé ni quelque autre service comme l'ergothérapie ou des traitements. J'hésite donc à me prononcer sur les avantages du contrat pour les anciens combattants. Ce que nous voulons avant tout, c'est que les anciens combattants reçoivent les prestations et les traitements qu'ils méritent, et ce, dans les meilleurs délais, et nous exerçons une surveillance pour nous en assurer.

Quant aux modalités de prestation des traitements, qu'ils soient donnés par des tiers ou à l'interne, cela nous laisse indifférents, pourvu que les anciens combattants reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

**M. Churence Rogers:** Madame Morand, vous avez dit que vous offrez des services de soutien aux anciens combattants depuis plus de 20 ans et que vous ne savez pas trop ce que sera votre rôle auprès des nouveaux fournisseurs. Cela m'étonne, vu votre expérience et les services de soutien que vous avez offerts.

Voici une autre occasion de dire ce que vous pourriez attendre de ce nouveau contrat et comment il pourrait avoir un impact sur vous et votre pratique.

**Mme Patricia Morand:** J'ai un ou deux rôles à jouer auprès des anciens combattants. Dans le domaine de la réadaptation, je suis gestionnaire de soins cliniques. Pour l'instant, je ne sais pas si ce rôle existera toujours. Il se peut que je n'aie plus aucun rôle. Je ne le sais vraiment pas pour l'instant, et je n'ai pas pu obtenir de précisions. Je n'ai pas assez d'information pour le savoir.

• (1610)

**M. Churence Rogers:** Je comprends bien.

Nous entendons dire que 14 000 anciens combattants seront servis par l'entreprise qui a ce nouveau contrat, qu'il y aura 9 000 fournisseurs de services — des gens qui ont des compétences comme les vôtres, d'autres fournisseurs, des médecins, du personnel médical, etc. Il me semble que votre profil convient tout à fait.

Je vous pose de nouveau la question, madame Hughes. Est-il logique qu'Anciens Combattants Canada fournisse ces services à l'interne comme il le fait actuellement, ainsi que certains témoins l'ont affirmé au Comité?

**Mme Carolyn Hughes:** Je crois savoir qu'il y aura des gestionnaires de cas. Ils auront toujours une fonction. Certaines tâches administratives sont confiées à des tiers. D'après ce que je comprends, les fournisseurs de services actuels, qu'il s'agisse de massothérapie ou de quoi que ce soit d'autre, vont poursuivre leur travail. Ce seront simplement des tiers qui se chargeront de l'administration, des formalités administratives.

**Le président:** Merci, monsieur Rogers et madame Hughes.

[Français]

Je donne maintenant la parole à M. Desilets pour six minutes.

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

Bonjour à tous mes collègues.

Madame Hughes, vous occupez présentement un poste par intérim. Quel était votre poste précédent?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Auparavant, j'étais directrice adjointe des services aux anciens combattants. J'ai occupé ce poste pendant environ huit ans. Je travaille là depuis maintenant 12 ans.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous occupez ce poste par intérim depuis sept mois. Est-ce bien cela?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Oui.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous avez dit tout à l'heure que vous n'aviez jamais été consultée personnellement. Est-ce bien cela?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Effectivement, je ne l'ai jamais été.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous avez aussi dit que votre prédécesseur ne vous avait pas dit s'il avait été consulté ou non.

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** C'est bien cela, mais s'il avait été au courant, il aurait communiqué avec moi. Il m'aurait transmis l'information avant de partir. Nous sommes toujours en contact aujourd'hui à divers sujets. Si on avait communiqué avec lui, je serais au courant.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous êtes convaincue que votre prédécesseur n'a pas été informé que des gens avaient été consultés pour la mise sur pied de ce projet. Est-ce bien cela?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Oui.

[Français]

**M. Luc Desilets:** La transition s'effectue correctement avec votre prédécesseur. Vous êtes en communication avec lui.

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Oui, tout à fait.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous pose ces questions parce que mes collègues et moi sommes très surpris de vos propos, car des gens du ministère nous ont dit qu'au moins 100 personnes avaient été consultées pour la mise sur pied du programme.

Est-ce possible ou est-ce nous qui avons mal compris?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Je ne peux pas répondre. Je n'ai pas été contactée, pas plus que mon prédécesseur ne l'a été.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je comprends.

Vous avez fait allusion à la qualité des services. Comment votre service pourra-t-il évaluer la qualité des services rendus par la nouvelle firme? Allez-vous utiliser des grilles ou encore conduire des entrevues avec les professionnels? Comment cela se fera-t-il?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Nous aurons directement le point de vue des anciens combattants avec qui nous traitons quotidiennement partout au Canada. Nous avons 27 agents des services professionnels qui aident quotidiennement les anciens combattants, qu'il s'agisse de traitements obtenus par l'entremise du ministère, de premières demandes d'invalidité ou d'admissibilité à diverses prestations. Ils ne sont pas timides. S'ils n'obtiennent pas le service dont ils ont besoin et qu'ils méritent, nous en entendrons parler.

[Français]

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Desilets.

[Traduction]

Monsieur Maxwell, je vous ai vu lever la main. Peut-être qu'un député vous posera une question, alors n'hésitez pas.

• (1615)

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je m'excuse, monsieur Maxwell, je n'avais pas vu votre main levée. Si vous voulez répondre à la question, cela me fera plaisir.

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** Je ne veux tout simplement pas perdre... Je veux appuyer les propos de Carolyn Hughes, parce que je suis d'accord avec elle. Nous sommes solidaires. Je ne sais pas si la tribune est bien choisie pour donner mon avis. Veuillez me dire si cela m'est permis.

Ce que je voulais dire, c'est que... Ne nous occupons pas trop de savoir qui a été consulté ou comment, car il est clair que nous ne l'avons pas été. Le plus important, désormais, à propos de ce processus, c'est de savoir quels seront les effets, l'impact sur la population à l'avenir.

La décision a été prise, à tort ou à raison, mais le Comité et ses membres doivent se demander, tout comme le ministère, le gouvernement et l'ensemble du pays, quels services vont changer.

Nous avons parlé il y a un mois de l'arriéré dans les demandes de prestations d'invalidité au ministère. En sommes-nous à 25 000 personnes en attente d'arbitrage? Nous parlons des compétences culturelles dans les services. Comment les soins sont-ils dispensés et reçus? Ce qui nous préoccupe, ce n'est pas tant de savoir qui fournit le service, mais comment il est fourni.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Monsieur Maxwell, je comprends très bien votre préoccupation, qui est aussi une des préoccupations de notre comité.

Ce que je vois, par contre, c'est qu'on met en place une nouvelle structure sans qu'il y ait eu de consultations. On ne tient pas compte de ce que savent les gens qui ont une expertise en la matière, et cela me préoccupe un peu.

Je me demande donc comment on fera l'évaluation du personnel qui offrira des services. Cela fait partie de mes préoccupations. Je ne sais pas si vous avez des éléments d'information à nous soumettre là-dessus.

On nous dit qu'on va questionner les vétérans. Pour ma part, je suis un ancien gestionnaire d'école, et je ne questionnais pas nécessairement les enfants pour savoir si l'enseignant était pertinent et faisait son travail correctement. Je posais des questions à celui qui offrait les services.

C'est la question que je vous pose à nouveau.

Madame Hughes, comment pensez-vous que...

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** Je suis bilingue à moitié, monsieur Désilets. J'ai besoin d'aide. Quelle est la traduction de tout ce que vous venez de dire?

Quelqu'un peut-il m'aider? Je n'entends pas l'interprétation, monsieur le président.

**Le président:** Nous allons demander au technicien de vous appeler rapidement.

Je pense que la question s'adressait à Mme Hughes plutôt qu'à vous.

Est-ce que cela vous convient?

**M. Scott Maxwell:** D'accord.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Madame Hughes, je vais poser ma question à nouveau.

Quand un ministre ne fait pas bien son boulot, il y a des gens, par exemple l'ombudsman, la vérificatrice générale, le commissaire aux langues officielles ou le directeur parlementaire du budget, qui font des recherches et qui présentent ensuite des recommandations.

Ce qui me préoccupe relativement à ce contrat, c'est de savoir comment l'évaluation des services sera faite et qui la fera. En fait, y aura-t-il même une évaluation?

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Je ne sais pas exactement ce que vous voulez savoir, car nous ne savons pas nécessairement quels types de services chacun des anciens combattants reçoit. Ce qui me préoccupe davantage, c'est qu'ils obtiennent les services dont ils ont besoin.

Lorsqu'un ancien combattant se fait refuser un certain service — disons qu'il veut recevoir une massothérapie — et que le ministère des Anciens Combattants dit qu'il n'y a pas droit, c'est là que nous pouvons intervenir et dire que, en fonction de son état, sa demande est raisonnable. Nous pouvons travailler avec lui pour faire renverser cette décision au ministère.

Que nous le fassions directement par l'entremise d'Anciens Combattants... En fait, nous continuerions probablement de le faire directement par l'entremise d'Anciens Combattants Canada et de lui demander de communiquer avec l'entrepreneur pour tirer la question au clair.

À l'heure actuelle, il faut passer par l'entremise de Croix Bleue Medavie. D'après ce que je comprends, ce ne sera pas très différent.

• (1620)

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Desilets.

**M. Luc Desilets:** Merci, madame Hughes.

[Traduction]

**Mme Carolyn Hughes:** Puis-je ajouter quelque chose? Nous avons également des rencontres mensuelles avec Anciens Combattants Canada. J'évoque souvent diverses choses que nous remarquons et qui nous préoccupent.

**Le président:** Merci, madame Hughes.

J'invite maintenant Mme Blaney à prendre la parole pour un maximum de six minutes.

Je vous en prie.

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

Merci à tous les témoins de tout ce qu'ils font pour les anciens combattants. Je vous en suis vraiment reconnaissante.

Bien sûr, madame Hughes, je tiens à souligner les services que vous avez rendus à notre pays. Je respecte profondément ce travail.

Je m'adresserai d'abord à Mme Morand, si vous me le permettez.

Je vous remercie de votre témoignage. J'essaie simplement de comprendre un peu mieux le déroulement des faits. Dans un premier temps, si je comprends bien, vous avez été invitée à manifester votre intérêt, et vous l'avez fait.

Quand cela a-t-il eu lieu?

**Mme Patricia Morand:** Vers le mois d'août. C'était cet été, puisque j'ai reçu une réponse de la personne-ressource en septembre. C'est à ce moment-là qu'on m'a posé des questions au sujet du formulaire de données à remplir, ce que je n'ai toujours pas fait...



**Mme Rachel Blaney:** Vous n'avez toujours pas rempli le formulaire, n'est-ce pas? Est-ce parce qu'il n'y était pas question d'ergothérapeutes ou de questionnaires de soins cliniques?

**Mme Patricia Morand:** C'est exact. Je ne comprends toujours pas quelle sera la façon de faire de l'entreprise. Y aura-t-il un ergothérapeute ou un rôle de gestionnaire de soins cliniques? Je ne sais pas trop. Je l'ignore.

**Mme Rachel Blaney:** Vous avez posé cette question. Vous a-t-on répondu?

**Mme Patricia Morand:** Je n'ai pas eu de réponse.

**Mme Rachel Blaney:** Vous n'avez pas reçu de réponse.

**Mme Patricia Morand:** Non.

**Mme Rachel Blaney:** Vous offrez ces services depuis plus de 20 ans. Je suppose qu'après tout ce temps, vous savez assez bien comment travailler avec les anciens combattants. M. Maxwell a parlé tout à l'heure de la connaissance de cette culture particulière. Quand on fait ce travail pendant longtemps, je suppose qu'on acquiert le savoir-faire voulu.

Nous ne savons pas si votre nom figurera sur la liste de fournisseurs de services, car vous n'obtenez pas de réponse du ministère.

**Mme Patricia Morand:** C'est exact.

De plus, je suis une indépendante. Je suis une ergothérapeute rémunérée à l'acte. Le ministère des Anciens Combattants, s'il le veut, aiguille les anciens combattants vers mes services. C'est ainsi que les choses se passent pour les fournisseurs de soins indépendants. J'ai beaucoup d'expérience. J'ai travaillé directement avec Anciens Combattants Canada. Il n'est pas certain que, avec le nouveau fournisseur, je puisse garder la même formule. Il faudra peut-être que je m'en remette au nouveau fournisseur.

J'ai travaillé dans bien des domaines différents, pas seulement avec les anciens combattants. D'après mon expérience, lorsque se produit ce genre de bouleversement, toute la structure de rémunération change...

**Mme Rachel Blaney:** Je suis désolée de vous interrompre, mais c'est très intéressant. J'ai fait un peu de recherche et j'ai eu des échanges. Quelques fournisseurs de services sont très préoccupés, car, bien sûr — corrigez-moi si je me trompe —, le processus prévoyait ceci: le fournisseur s'adresse directement à la Croix Bleue et se fait rembourser.

**Mme Patricia Morand:** C'est exact.

**Mme Rachel Blaney:** Nous avons entendu dire que, dans le nouveau processus, les fournisseurs de services s'adresseront aux Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, les PSRVC, qui factureront le ministère, de sorte que le délai s'allongera. Tant que l'entreprise ne reçoit pas l'argent d'ACC, le fournisseur de services ne touche rien. Nous entendons dire que les honoraires qui étaient jusqu'ici de 195 \$... L'entreprise est prête à payer seulement 160 \$, par exemple. Voilà ce qu'on entend dire.

C'est une des questions auxquelles vous avez dit vouloir obtenir une réponse, je crois. Ai-je raison? Il s'agit de connaître le barème. En tant que particulier, êtes-vous préoccupée par l'argent ou par le délai de versement, ou...

• (1625)

**Mme Patricia Morand:** Non, cela ne m'inquiète pas.

Je m'inquiète davantage de... J'ai toujours pu offrir mes services de façon autonome. J'ai été en mesure de collaborer avec le gestion-

naire de cas ou toute autre personne au sujet de l'ancien combattant avec qui je travaillais. Les anciens combattants que j'accueille, dans l'exercice de ce rôle, sont des cas assez complexes. Leurs besoins sont complexes. Ce que je fais avec l'un ou avec l'autre varie beaucoup selon les besoins. Rien n'est immuable. Si je relève d'une entreprise, quel sera l'impact, je l'ignore. C'est l'un des points d'interrogation. Je veux quand même pouvoir offrir le même genre de service que maintenant.

La rémunération est certainement un autre élément. Je ne connais personne qui voudrait fournir...

**Mme Rachel Blaney:** C'est tout à fait raisonnable. Si vous offrez ce service, vous devez obtenir une rémunération qui vous permet de bien faire le travail. Rien de plus équitable.

**Mme Patricia Morand:** Lorsqu'on a offert un service avec un certain niveau de rémunération qui sera peut-être ensuite coupé de moitié — je ne sais pas —, c'est préoccupant.

**Mme Rachel Blaney:** J'ai une dernière question à vous poser. À l'heure actuelle, vous travaillez uniquement avec le gestionnaire de cas. Dans le nouveau modèle, le gestionnaire de cas travaille avec un autre représentant du fournisseur. Vous auriez donc affaire à deux personnes. L'arrivée de ces personnes préoccupe-t-elle la prestataire de soins que vous êtes?

**Mme Patricia Morand:** Non, mais je ne le sais même pas à quoi m'en tenir. J'ignore, si ce rôle est maintenu — je l'espère parce qu'il est vraiment très utile pour les anciens combattants —, quelle en sera la nature.

Je n'ai pas vraiment...

**Mme Rachel Blaney:** Merci. Je vous en suis très reconnaissante.

Mon temps de parole est écoulé.

**Mme Patricia Morand:** Merci.

**Le président:** Oui, merci, madame Blaney.

Passons maintenant à un deuxième tour. J'invite Mme Cathay Wagantall à prendre la parole pour cinq minutes.

Je vous en prie.

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

D'après ce que je comprends de la situation, le ministère a un énorme arriéré. L'objectif ici est de le résorber en confiant des tâches à un tiers pour alléger le fardeau administratif des gestionnaires de cas.

Du témoignage de gestionnaires de cas qui ont comparu et du rapport de la vérificatrice générale, je conclus que le ministère des Anciens Combattants n'a jamais fait ce que je pourrais qualifier d'effort important pour renforcer les effectifs au point qu'ils permettent de respecter les critères qu'il avait promis aux gestionnaires d'appliquer, soit 25 anciens combattants par gestionnaire. La plupart d'entre eux en ont entre 40 et 60.

Je voudrais que chacun d'entre vous commente brièvement. C'est beaucoup d'argent à déboursier, dont le quart — je crois que c'est 25 millions de dollars — en profits pour ces entreprises qui étaient censées être déjà en place. Le site Web d'ACC dit qu'on s'efforce de rendre cette information disponible et qu'on remercie les gens de leur patience. Je ne vois pas beaucoup d'espoir.

Soyez très bref, chacun de vous. Je vais commencer par Scott Maxwell, après quoi suivront Patricia Morand et Carolyn Hughes. Ce serait formidable.

**M. Scott Maxwell:** Les préoccupations sont les mêmes. Je n'aime pas beaucoup entendre parler de nouveau modèle. ACC a l'habitude de la sous-traitance. Le ministère n'est pas un fournisseur de services; il a toujours fait appel à l'extérieur. Nous travaillons avec des centaines et des centaines de fournisseurs de soins de santé qui sont au service la population dont nous nous occupons. Ce n'est pas nouveau, absolument pas. Le ministère vient de donner un contrat à un très important fournisseur, et nous nous attendons à de meilleurs résultats. Je ne vois pas que cela change quoi que ce soit au fait que les soins sont dispensés à l'extérieur. Ce dont il est question depuis longtemps au Canada, chaque jour du Souvenir ou à peu près, par exemple, c'est de l'arriéré des décisions sur les indemnités, les demandes et les prestations.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur Maxwell, considérez-vous qu'il s'agit d'un niveau supplémentaire de bureaucratie?

**M. Scott Maxwell:** C'est tout à fait possible. Je ne dis pas au fournisseur que ce sera le cas, puisque je sais qu'il travaille dans le domaine des soins de santé et qu'il veut simplifier l'accès aux soins, sans aucun doute. On verra à l'usage.

Tout ce que j'essaie de dire, c'est que les modalités de fonctionnement du ministère n'ont rien de neuf. Il ne dispense pas lui-même les services.

• (1630)

**Mme Cathay Wagantall:** Merci. C'est très utile.

Je vais donner la parole à Patricia Morand, puis à Carolyn Hughes.

**Mme Patricia Morand:** Pouvez-vous répéter votre question?

**Mme Cathay Wagantall:** Bien sûr. En gros, nous avons ici un cas de figure où une part importante de la responsabilité a été retirée aux gestionnaires de cas, dont on prétend alléger la charge, mais nous savons qu'ils ne voient pas les choses du même œil parce qu'on leur a dit et répété qu'ils auraient une charge de travail de 25 anciens combattants. Vous savez à quel point leur situation est complexe. Le nombre de cas se situe encore entre 40 à 60. Si on allégeait la charge administrative en nommant un plus grand nombre de gestionnaires, on réglerait probablement le problème de la même façon et on ne dépenserait pas l'argent des contribuables pour financer une autre organisation.

Quel est votre point de vue?

**Mme Patricia Morand:** Je dispense des services aux anciens combattants, mais je ne suis pas une employée des Anciens Combattants. Il m'est donc très difficile de répondre à votre question. Je ne pense pas pouvoir le faire.

**Mme Cathay Wagantall:** Je signale, madame Morand, que les gestionnaires de cas, lorsqu'ils disent qu'il y aura 9 000 fournisseurs... L'un d'entre eux a dit que c'était beaucoup moins que ce que nous avons maintenant pour servir les anciens combattants. Vous inquiétez-vous, si cela veut dire qu'il y aura moins de professionnels et moins d'organisations qui, dans la nouvelle structure, participent à la prestation de services aux anciens combattants?

Soyez très brève; je voudrais que Carolyn Hughes puisse intervenir.

**Mme Patricia Morand:** Peu importe la formule, il faut chercher à maintenir ou à améliorer les services offerts aux anciens combat-

tants. Il est également important de donner aux anciens combattants le choix de la personne dont ils souhaitent recevoir les soins.

**Mme Cathay Wagantall:** Merveilleux. Merci.

Madame Hughes, à vous.

**Mme Carolyn Hughes:** Je suis tout à fait d'accord avec Scott Maxwell pour dire qu'il n'y a là rien de neuf. Croix Bleue Medavie est une entreprise tierce et elle offre des services depuis un bon moment. Comme Scott Maxwell l'a dit, le ministère ne dispense pas de services lui-même. Il n'offre pas de soins médicaux ni rien d'autre qui soit du même ordre.

Quant au nombre de fournisseurs de soins auxquels il sera fait appel, d'après ce que j'ai appris, l'entreprise ne va pas dire à tel patient de ne plus consulter tel médecin, mais de s'adresser à tel autre. Les anciens combattants pourront toujours s'adresser à leurs fournisseurs actuels.

Je souligne tout de même que les demandes de prestations d'invalidité et le problème de l'arriéré relèvent d'un autre service que la gestion des cas, à l'intérieur du ministère. Il n'y a aucun chevauchement des responsabilités.

**Le président:** Madame Wagantall, votre temps de parole est écoulé. Merci beaucoup.

J'invite maintenant Darrell Samson à prendre la parole pour un maximum de cinq minutes.

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

Merci aux trois témoins de l'information qu'ils nous communiquent. Nous leur en sommes très reconnaissants.

Je vais m'adresser d'abord à Mme Hughes.

Je remarque sur un document qu'Alexandra Pasha, de la Légion royale canadienne, a assisté à la réunion du ministère proposée aux intervenants. La connaissez-vous?

**Mme Carolyn Hughes:** Oui. Il s'agit d'une de nos employées, au siège national. Elle travaille pour moi.

**M. Darrell Samson:** Savez-vous qu'elle était présente à la séance d'information technique du 14 novembre?

**Mme Carolyn Hughes:** Oui. Elle a dû faire partie des groupes consultatifs du ministère.

**M. Darrell Samson:** On peut supposer qu'elle a été consultée, puisqu'elle a participé à la séance d'information technique.

**Mme Carolyn Hughes:** Je ne dirais pas qu'elle a été consultée. J'estime qu'il s'agissait davantage d'une séance d'information. Elle travaille ici depuis environ six mois, alors...

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie de votre réponse.

Monsieur Maxwell, je suis heureux que vous ayez souligné que ce qui est proposé n'a rien de nouveau. Il y a deux fournisseurs depuis 2006. Êtes-vous d'accord? Je crois vous avoir entendu le dire. Est-ce exact?

**M. Scott Maxwell:** Qui parle? Est-ce Darrell Samson?

**M. Darrell Samson:** Oui.

**M. Scott Maxwell:** Bonjour, monsieur Samson. Heureux de vous revoir.

**M. Darrell Samson:** Pareillement.

• (1635)

**M. Scott Maxwell:** Il y a beaucoup de fournisseurs. Qui sont-ils? D'après ce que dit Patricia Morand, il y a des ergothérapeutes. Le secteur des soins de santé est énorme au Canada et fournit un soutien à la clientèle dans une relation contractuelle avec le ministère. C'est ce que je veux dire. Il y a...

**M. Darrell Samson:** Ce que j'essaie de dire, monsieur Maxwell, c'est qu'il y avait deux fournisseurs de services, et nous en avons maintenant un seul, et ce fournisseur de services permettra à plus de 14 000 anciens combattants d'avoir accès à 9 000 professionnels de la santé partout au Canada et à plus de 600 bureaux. Êtes-vous au courant?

**M. Scott Maxwell:** Voilà qui est nouveau. Vous me l'apprenez. Mais, encore une fois, ce que je dirais, monsieur Samson, c'est qu'il ne faut pas regarder les chiffres, mais plutôt les résultats et les effets.

**M. Darrell Samson:** Absolument...

**M. Scott Maxwell:** Je pourrais peut-être terminer. Parfois, dans chaque gouvernement, n'importe lequel et peu importe la situation, tout est une question de chiffres et moins de résultats obtenus. Je dirais que nous cherchons à abrégé les délais d'attente et à inculquer des compétences culturelles. Il y a 9 000 fournisseurs? Merveilleux. Combien d'employés de soutien pour le personnel en uniforme chaque jour? Je dirais...

**M. Darrell Samson:** Merci. Monsieur Maxwell, je suis désolé, mais je n'ai pas beaucoup de temps.

Croyez-vous que ces professionnels de la santé, qui s'occuperaient des anciens combattants dans le cadre de ce nouveau contrat, chercheraient à servir les intérêts supérieurs du patient, de l'ancien combattant lorsqu'ils le traitent?

**M. Scott Maxwell:** Toujours. Tous les fournisseurs de soins de santé ont à cœur les intérêts supérieurs de l'ancien combattant, du militaire en uniforme ou des membres de leurs familles. Cela ne veut pas toujours dire qu'ils fournissent les services.

**M. Darrell Samson:** Non, mais cela ne veut pas dire qu'ils ne le font pas non plus. Nous ne pouvons pas présumer.

Cela dit, croyez-vous, monsieur Maxwell, qu'Anciens Combattants Canada aurait la capacité d'offrir un service à l'interne?

**M. Scott Maxwell:** Il ne l'a jamais fait, et il ne devrait pas le faire. Il doit confier le travail à des spécialistes sur le terrain.

**M. Darrell Samson:** Merci.

Un mot peut-être de votre organisation, qui fait un excellent travail pour aider les anciens combattants. Je vous remercie, vous et tous ceux qui soutiennent les anciens combattants.

Votre organisation offre-t-elle de la formation? En matière de thérapie et de formation, proposez-vous le service à l'interne ou faites-vous appel à des fournisseurs indépendants qui offrent la réadaptation et les soutiens médicaux et sociaux?

**M. Scott Maxwell:** À l'interne.

**M. Darrell Samson:** Tout se fait à l'interne. Rien n'est donné en sous-traitance?

**M. Scott Maxwell:** C'est exact.

**M. Darrell Samson:** D'accord.

Le syndicat a-t-il communiqué avec vous pour vous parler de ce contrat de réadaptation?

**M. Scott Maxwell:** Non.

**M. Darrell Samson:** Vous n'avez jamais parlé à qui que ce soit à ce sujet?

**M. Scott Maxwell:** Non.

**M. Darrell Samson:** Croyez-vous que les anciens combattants recevaient de bons services de ceux qui détenaient l'ancien contrat, puisque celui-ci comportait deux parties, comme vous l'avez dit tout à l'heure? Il y avait, bien sûr, la réadaptation médicale et psychosociale. La deuxième partie était assurée par Medavie. Croyez-vous que les anciens combattants recevaient de bons services?

**M. Scott Maxwell:** Si vous m'accordez 30 secondes, je peux vous dire que les anciens combattants qui participent à nos programmes et reçoivent nos soins sont habituellement aiguillés par un fournisseur de soins de santé assujéti au contrat d'ACC. Vu les échanges que nous avons avec ceux qui s'adressent à nous par l'entremise d'un fournisseur de soins de santé aux termes du contrat d'ACC, je dirais que oui, la relation dans ce réseau d'aiguillage s'améliore.

Dans le cadre actuel où nous travaillons comme organisme de prestation de services, je dois répondre par l'affirmative à votre question.

**M. Darrell Samson:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Maxwell.

Les deux dernières interventions seront très brèves. Chaque député aura deux minutes et demie.

Monsieur Desilets, je vous invite à prendre la parole.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Maxwell, je sais que vous en savez peu sur cette nouvelle structure de services, mais y voyez-vous quelque chose de positif?

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** J'y pensais aujourd'hui. C'est une excellente question.

La seule chose positive que je puisse dire, sans doute, c'est ceci: « si les choses changent ». Il est impossible de dire quoi que ce soit de positif de ce qui vient tout juste de se produire. Ce serait irresponsable. Mais je dirais que si des changements sont apportés, cela réduira l'arriéré dans l'ensemble du système. L'accès aux soins en temps opportun s'améliore. Si la compétence culturelle dans la prestation des soins s'améliore, nous aurons peut-être quelque chose à discuter lorsque je serai invité, comme je l'espère, à la prochaine série de séances.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Est-ce que tout fournisseur de services peut s'improviser fournisseur de services aux vétérans ou est-ce que cela prend une certaine expertise? Si cela prend une certaine expertise, est-ce de l'ordre d'un an, de cinq ans, de dix ans?

• (1640)

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** Il faut une expertise, sans équivoque. La compétence culturelle, la sensibilisation professionnelle, l'expérience de travail auprès de cette population, tout cela est fondamental. C'est notre spécialité. C'est ce qui fait notre succès. On peut avoir sur papier le plan le mieux conçu, si l'interaction n'est pas bonne, n'aboutit pas, il arrive souvent que nous n'ayons qu'une seule chance auprès de cette clientèle; si ce n'est pas...

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je comprends.

Je pense que votre personnel est formé et compétent. C'est l'impression que nous avons tous.

Avez-vous l'impression qu'une nouvelle structure comme celle-là permettra d'offrir des services de qualité comparable à celle des services que vous offrez?

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** Absolument. Il faut simplement l'intégrer. Il faut qu'elle repose sur la collaboration. Cela doit faire partie d'un processus dans le cadre duquel le système fait appel à des spécialistes pour aider à améliorer les soins, qu'il s'agisse de l'ancien système, qui n'était pas très efficace, j'ajouterais, ou du nouveau. Le problème, c'est le système, pas seulement l'identité du fournisseur.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur Maxwell.

**Le président:** Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'invite Mme Rachel Blaney à prendre la parole pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président.

Je pourrais peut-être commencer par vous, monsieur Maxwell. Vous savez, je préfère toujours pécher par excès de prudence et j'écoute la voix de ceux qui font le travail et de ceux qui reçoivent le service. Il s'agit des travailleurs et des anciens combattants. Nous avons entendu des témoignages très clairs selon lesquels cette nouvelle structure coûtera 25 % de plus que la structure actuelle.

Nous savons également que le ministère a éprouvé des difficultés constantes parce qu'il a embauché du personnel temporaire plutôt que permanent. Bien sûr, cela entraîne un taux de roulement plus élevé, avec de nouveaux employés qui arrivent et qu'il faut former. Il faut beaucoup de temps, comme vous l'avez dit, pour apprendre au personnel à travailler avec les anciens combattants. J'ai vraiment apprécié ce que vous avez dit à l'instant: auprès de cette clientèle, on n'a qu'une chance. Ce doit être tout à fait notre attitude et notre principal objectif.

Pensez-vous qu'il serait avantageux de prendre une partie de ces 25 % de plus qui seront ajoutés aux coûts, à des services beaucoup plus coûteux, et de les investir dans le personnel pour le rendre permanent et de proposer la formation culturelle dont vous avez parlé plus tôt?

**M. Scott Maxwell:** À propos de l'augmentation des coûts, je ne peux pas dire si c'est nécessaire ou non, mais je suis tout à fait d'accord avec vous pour dire que les programmes existent. L'aide est là. Des experts de partout au Canada travaillent avec nous pour offrir les services, pour fournir les soins. Je constate que souvent, nous ne

sommes pas consultés et qu'il est possible d'injecter des fonds dans des programmes qui existent déjà, des soins qui existent déjà et de l'aide qui est déjà disponible.

Peut-être, à propos de l'excédent de coûts, si c'est ainsi que le système a été abordé, ou si le ministère envisageait ce système par opposition à quelque chose de tout à fait nouveau et à l'ajout de fonds supplémentaires dans ce qui était déjà là, je prendrais un peu de recul et je demanderais si nous avons fait une analyse sectorielle: avons-nous vérifié à quoi nous pourrions consacrer des fonds dans le dispositif en place? C'est notre point de vue de fournisseur de services. Nous pourrions faire beaucoup plus si nous avions plus de ressources et nous pourrions ainsi aider beaucoup plus de gens.

C'est ainsi que je répondrais à la question.

**Mme Rachel Blaney:** Merci beaucoup. Je vous en suis très reconnaissante. C'était une excellente réponse.

[Français]

**Le président:** C'est ainsi que prend fin la discussion avec le premier groupe de témoins.

Au nom des membres du Comité et de toute l'équipe, je remercie les témoins d'avoir participé à notre étude sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation. Je remercie donc Mme Patricia Morand, ergothérapeute et gestionnaire de soins cliniques, qui comparaisait à titre personnel; Mme Carolyn Hughes, directrice par intérim des Services aux vétérans, au siège national de la Légion royale canadienne; ainsi que M. Scott Maxwell, directeur général de Wounded Warriors Canada.

Nous allons suspendre la séance quelques minutes afin d'accueillir les prochains témoins.

• (1645)

(Pause)

• (1650)

[Traduction]

**Le président:** Nous pouvons maintenant passer au deuxième groupe de témoins.

J'ai un rappel rapide à faire aux témoins. Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous désigne par votre nom.

Je souhaite la bienvenue à ce groupe de témoins, en commençant par l'une de nos collègues, la députée Rachael Thomas.

Nous accueillons également les témoins, M. Christopher Banks, sergent à la retraite, Mme Christine Gauthier, caporal à la retraite, et M. Bruce Moncur, caporal à la retraite, par vidéoconférence.

Vous d'abord, monsieur Banks. Vous avez un maximum de cinq minutes pour votre déclaration liminaire. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Christopher Banks (sergent (à la retraite), à titre personnel):** Merci.

Je vais commencer par vous raconter mon histoire.

Je me suis joint à l'armée à l'âge de 16 ans, en 2003. J'ai été déployé en Bosnie comme soldat de la paix. En 2008, j'ai été déployé à Kandahar au sein du groupement tactique. À mon retour au Canada, je savais que quelque chose n'allait pas et j'ai demandé de l'aide. Au cours des 10 années suivantes, j'ai lutté contre le TSPT, le trouble de stress post-traumatique, jusqu'à ce que je devienne suicidaire, en 2018, ce qui a mené à ma libération pour raisons médicales en 2019.

Tout au long de la pandémie, j'ai suivi des cours de réadaptation professionnelle grâce au RARM, le Régime d'assurance-revenu militaire, ce qui, en comparaison, s'est fait en douceur et sans stress. J'ai pu terminer un programme de certificat universitaire en politique publique en 2021. J'ai quitté ce programme en ayant confiance en mon rétablissement, même si ma psychologue et moi-même étions tout à fait conscients que mon rétablissement était très fragile et qu'un recul important pourrait faire dérailler mes progrès. J'ai poursuivi ma réadaptation.

Cette année, j'espérais amorcer le processus de demande de réadaptation professionnelle et j'ai présenté une demande au programme offert par les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens, le SRPVC. Je me suis prêté aux évaluations physiques et cognitives. Tout au long du processus, j'ai dit clairement à la gestionnaire de cas à laquelle j'ai été confié que j'avais du mal à suivre des formations en ligne pendant la pandémie de COVID et que je préférerais l'apprentissage en classe. Ma psychologue avait évalué que je réussirais mieux avec l'apprentissage à temps partiel plutôt qu'à temps plein. J'ai dit clairement que ma famille avait récemment acheté une nouvelle maison et qu'elle déménagerait de Brampton à Ottawa au cours de l'été, et j'ai demandé que mes études commencent en septembre. J'ai aussi demandé à poursuivre des études en politique publique à l'Université d'Ottawa ou à l'Université Carleton. On m'a assuré que mes demandes seraient prises en considération. J'ai obtenu de très bons résultats au test cognitif, et un grand nombre de postes dans le domaine de la politique publique dans la fonction publique m'intéressaient.

En avril, j'ai été contacté par la gestionnaire de cas du SRPVC, qui m'a pris par surprise en me disant que le programme approuvé serait l'administration de bureau au Collège algonquin, à temps plein, en ligne. Le cours débutait tout de suite.

Toutes les demandes de mesures d'adaptation que j'avais faites et toutes celles que ma psychologue avait faites ont été écartées. On m'a dit que les études de marché indiquaient qu'il n'y avait pas de postes en politique disponibles à Ottawa — croyez-le ou non — et qu'il avait été décidé de reconnaître officiellement les compétences que j'avais déjà, ce qui était conforme à la politique: me rendre employable à 90 % de mon salaire précédent. On n'avait pas l'intention d'aller plus loin. La gestionnaire m'a également informé que, si je n'acceptais pas ce programme, je serais privé de tous mes avantages, y compris de la pension qui m'a été accordée pour des raisons médicales et dont j'ai besoin pour survivre.

J'ai immédiatement eu une crise de panique et j'ai dû mettre fin à l'appel téléphonique.

Dans les jours qui ont suivi, j'ai appelé la gestionnaire de cas du SRPVC et ma gestionnaire de cas du ministère des Anciens Combattants et je leur ai envoyé un courriel pour essayer de connaître les options qui s'offraient à moi et d'en apprendre davantage sur la politique, et aussi pour leur demander si elles connaissaient les effets de cette situation sur ma santé mentale.

Ma gestionnaire de cas d'Anciens Combattants Canada m'a appris que la politique disposait que, si je refusais la recommandation, on considérerait que je ne participe pas au programme de réadaptation et on m'en retirerait. Je perdrais aussi la prestation de remplacement du revenu. Elle a ajouté que si je quittais le programme de formation professionnelle, ma demande, si j'en faisais une deuxième, ne serait probablement pas acceptée.

J'ai demandé de l'aide et des conseils à l'un des groupes Facebook d'anciens combattants libérés pour raisons médicales. J'ai raconté mon histoire. J'ai demandé si quelqu'un avait suivi le processus. Je leur ai demandé s'ils avaient des conseils. J'ai reçu plus de 40 commentaires, dont la plupart me disait de tenir bon, parce que la situation était sur le point d'empirer.

D'autres anciens combattants ont dit que les suivis, une fois qu'ils étaient enclenchés, causaient énormément de stress, et qu'une fois qu'ils avaient obtenu leur diplôme, la priorité était de les faire travailler et de les chasser du programme.

Je me suis inscrit au programme du Collège algonquin parce que j'avais les mains liées. Honnêtement, je n'avais rien contre le fait d'aller au collège; je n'avais tout simplement pas envie d'être placé dans une position qui nuirait à ma santé.

Je suis redevenu suicidaire. J'ai interjeté appel auprès d'Anciens Combattants, mais on m'a dit que la démarche prendrait 12 semaines. J'ai présenté une autre demande d'intervention par l'entremise de l'ombudsman des anciens combattants. Heureusement, l'ombudsman est intervenu parce que la réponse que j'ai reçue du ministère des Anciens Combattants m'a dit que le suicide ne constituait pas un risque qu'on pouvait invoquer pour me retirer du programme.

● (1655)

Depuis, j'ai fini de déménager ma famille. Je me suis rétabli et je travaille maintenant à une formation plus poussée sur la résilience avec ma psychologue, afin de pouvoir enfin passer à autre chose.

J'ai présenté une demande d'accès à l'information, et j'ai reçu la réponse cet été. Elle montrait effectivement qu'ACC avait reçu les recommandations de ma psychologue et n'en avait pas tenu compte. J'avais demandé à ma psychologue si elle avait de l'information sur ce nouveau fournisseur. Lors d'un appel téléphonique avec ma gestionnaire de cas d'Anciens Combattants Canada, le mois dernier, elle m'a parlé du nouveau contrat et m'a dit que son rôle dans ma réadaptation serait moindre.

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Banks, vous avez largement dépassé les cinq minutes. Je suis désolé de vous interrompre.

[Français]

C'est une histoire très touchante que vous nous racontez là.

Monsieur Richards, voulez-vous intervenir?

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Je comprends que le témoin a dépassé son temps, mais il essaie de nous raconter son histoire. Nous pourrions peut-être lui accorder une minute ou deux pour conclure. Il a une demi-page. Je pense qu'il raconte son histoire, et nous devrions le laisser faire.

**Le président:** Je suis d'accord. Nous n'avons pas reçu de mémoire, mais si les membres du Comité y consentent, comme moi, je vous donnerais quelques secondes de plus pour terminer votre déclaration.

Allez-y, monsieur Banks.

**M. Christopher Banks:** Je remercie le Comité. Je promets de faire aussi vite que possible.

J'avais demandé à ma psychologue si elle avait des renseignements sur le nouveau fournisseur du programme, vu qu'elle avait beaucoup d'expérience avec d'autres vétérans qui vivent ce que je vis. Elle m'a dit qu'elle avait déjà essayé de communiquer avec PSRVC pour le compte d'un autre client, qu'elle avait laissé des messages vocaux et des courriels et qu'elle n'avait pas reçu de réponse à ses demandes.

La semaine dernière, j'ai reçu une lettre de PSRVC m'informant que j'étais inscrit. Je suis moi-même allé aux renseignements et tout ce que j'ai pu trouver, c'est le peu d'information qui figure sur le site Web, mais le moindre renseignement que j'obtiens me dit que ce sera du pareil au même, peut-être un peu pire.

Je vais m'arrêter ici. J'ai peur. J'ai peur d'être embarqué de force dans un autre programme qui ne m'aidera pas à réussir et qui ne fera que m'exposer à de nouveaux risques. L'obscurité de ce nouveau contrat et le retrait graduel des gestionnaires de cas qui, d'après mon expérience, sont les seules personnes qui se soucient vraiment de nous, me portent à croire qu'on a affaire à une autre entreprise gourmande qui profite d'un groupe vulnérable pour s'enrichir sur le dos des vétérans.

Merci.

• (1700)

**Le président:** Merci, monsieur Banks, et merci aussi d'avoir servi notre pays. C'est vraiment important.

[Français]

Je vous souhaite de garder espoir dans vos démarches.

[Traduction]

J'inviterais maintenant Mme Christine Gauthier à prendre la parole, pendant cinq minutes ou moins.

[Français]

**Mme Christine Gauthier (caporale (à la retraite), à titre personnel):** Mon numéro de service est H76627241 et mon numéro d'Anciens Combattants Canada est 5088661. Vous irez lire mon histoire, parce que ce n'est pas facile de résumer 34 ans en cinq minutes.

J'aimerais bien comprendre comment vous pouvez penser que c'est une bonne idée, dans n'importe quel cas de figure, de subdiviser encore une fois les services. Les services seront maintenant offerts par Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC, un partenariat à son tour subdivisé en deux entreprises, soit WCG International Consultants et Lifemark Health Group. Encore une fois, ces entreprises vont s'en mettre plein les poches.

Il y a déjà eu une sous-traitance initiée dans les années 2000, avec la Croix bleue, et on sait que cela ne fonctionne pas. On n'a noté aucune amélioration en faveur des vétérans depuis ce temps. Au contraire, le résultat est que le nombre d'étapes a doublé et que les services ont été réduits de moitié. Maintenant, vous voudriez les séparer en quatre. Je ne comprends pas; c'est une absurdité totale. Je ne sais pas comment vous arriver à vos chiffres. Personnellement, j'ai appris que deux plus deux font quatre, mais on dirait que ce n'est pas toujours vrai.

Suis-je la seule à constater qu'à l'évidence, il s'agit ici d'un copier-coller des propos de M. Trudeau sur Hockey Canada, qui deviendrait Canada Hockey? On va changer Anciens Combattants

Canada ou la Croix bleue pour PSRVC, qui sera encore une fois subdivisé en deux.

Le contrat accordé par Anciens Combattants Canada est d'une valeur de plus de 570 millions de dollars. Sait-on même quelle est la durée du contrat? Est-ce que cette information a été donnée? Qui va gérer cet argent? Que va-t-il advenir des services aux vétérans après que cet argent sera épuisé? Je n'ai rien entendu à ce sujet. Je n'ai jamais entendu parler de tout cela avant de voir les nouvelles de l'agence de presse, cette semaine.

On a dit qu'il y aurait 9 000 nouveaux intervenants. Quelle est leur expérience? On en a déjà parlé. Ils suivent apparemment en ligne des modules de mise à niveau, pour faire la transition. C'est n'importe quoi. Les agents, les professionnels et les fournisseurs de services des vétérans n'ont aucune information. C'est aussi ce que j'ai vécu à l'Hôpital Sainte-Anne. Les gens se font dire que l'information va venir au fur et à mesure de la transition, qui va prendre au moins six mois.

Le ministre MacAulay a affirmé, dans un énoncé, que 100 employés temporaires avaient été engagés pour aider à réduire l'arriéré. Dans un autre formulaire, on dit qu'il s'agit de 50 employés. Pour moi, il y a une grande différence entre 100 et 50: 100, c'est le double de 50, ou 50, c'est la moitié de 100. Peut-on savoir quel chiffre est le bon? Ce n'est pas étonnant qu'on ne soit pas en mesure de mettre sur pied des programmes qui fonctionnent.

La privatisation des services ne fonctionne tout simplement pas pour les citoyens, dans aucun cas de figure. Cela n'a pas fonctionné en éducation, cela n'a pas fonctionné en santé et cela ne fonctionnera pas plus pour les anciens combattants.

Cela a pris presque 12 ans pour le renouvellement d'un fauteuil roulant. Tous ces papiers que j'ai en main, c'est juste pour mon dossier actif des quatre dernières années. Vous pourrez consulter tout cela plus tard, si vous le voulez.

J'ai obtenu, en 2002 et en 2003, une prolongation de ma couverture médicale, parce que mon état était jugé grave et très précaire. J'ai même reçu à cet effet une lettre du ministre des Anciens Combattants de l'époque, M. Pagtakhan. Cependant, qu'advient-il d'une telle lettre après que le ministre en question n'est plus en poste? Est-ce qu'on s'en sert comme papier hygiénique? On ne le sait pas. Moi, je peux vous dire que cela ne sert absolument à rien. D'ailleurs, j'ai dû entreprendre de nouvelles démarches pour recommencer tout cela.

Les vétérans ne sont pas des clients. Arrêtez de leur parler comme s'ils en étaient. On ne choisit pas de souffrir d'un handicap physique, d'une atteinte psychologique ou de séquelles émotionnelles ou sexuelles. C'est sur cela que vous vous méprenez grandement. On choisit des clients chez Provigo ou chez Maxi; on ne choisit pas des clients parmi les vétérans blessés. Un vétéran n'est pas un client. L'unification et la simplicité, c'est ce qui fonctionne.

Je suis une vétérane depuis 1998. À ce moment-là, au début, l'agent de service est venu chez moi pour me rencontrer, de même que l'avocat et le médecin. Tout cela s'est fait en personne, directement, et c'est ce qui fonctionne. Si vous voulez servir des gens, vous devez travailler avec eux.

Il n'y a aucun cas de figure dans lequel ce plan va fonctionner. La seule façon d'aider les vétérans, c'est par le contact direct entre les gens. Il faut un retour des bureaux de district et des bureaux régionaux, un retour des gestionnaires de cas qui nous connaissent, qui viennent nous voir, qui sont chez nous et qui connaissent nos besoins réels. Il faut une interaction en face à face, de la transparence, de l'intégrité, du respect, de l'équité, de la courtoisie et de la dignité. Si vous reconnaissez ces mots, c'est parce qu'ils sont tous inscrits dans la Déclaration des droits des anciens combattants. Ce sont tous des droits qui y sont inscrits, mais nous ne les avons pas. Nous, les vétérans, avons également le droit de prendre part aux discussions et aux services qui nous concernent. Or, je n'ai eu le droit de le faire dans aucun des dossiers.

• (1705)

Il faut être à l'écoute des vétérans et de leurs besoins réels, plutôt que de prévoir des dépenses maximales, souvent superflues, élaborées par des agences sous-traitantes et par d'autres intervenants encore une fois sous-traités, et là vous allez en ajouter deux autres.

**Le président:** Madame Gauthier, je suis désolé de vous interrompre.

Je voudrais simplement demander aux membres du Comité s'ils acceptent que Mme Gauthier continue son discours quelques secondes.

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Je vous remercie.

Vous pouvez continuer, madame Gauthier.

**Mme Christine Gauthier:** Merci.

Je vais finir en disant ceci. Le ministre MacAulay a déclaré que, son travail, c'était de faire son travail, et que c'était ce qu'il allait continuer à faire.

J'ai le devoir et la responsabilité de vous avouer que vous avez honteusement échoué.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Gauthier.

Je veux aussi vous remercier de vos services. Il est important pour nous de vous entendre, afin que nous puissions vous aider et que les correctifs nécessaires soient apportés.

[Traduction]

J'inviterais maintenant M. Bruce Moncur à s'adresser à nous, par vidéoconférence, pendant cinq minutes ou moins.

Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Bruce Moncur (caporal (à la retraite), à titre personnel):** Bonjour.

Je suis le caporal à la retraite Bruce Moncur.

J'ai servi dans les Forces canadiennes pendant près de 10 années, au cours desquelles j'ai combattu en Afghanistan et participé à la plus grande bataille de la guerre, l'opération Medusa. Ma compagnie, Charles Company, a combattu farouchement pendant plus de deux jours, jusqu'à ce que nous soyons jugés inaptes au combat. Mon peloton, les Crazy Eights, est passé de 40 soldats à 5 en l'espace de 48 heures. Après un incident de tir ami, j'avais une blessure qui mettait ma vie en danger et qui nécessitait l'ablation de 5 % de mon cerveau. Il fallait que je réapprenne à lire, à écrire, à marcher et à parler.

Me voici devant vous à peine huit semaines après avoir obtenu un diplôme en enseignement. J'ai aussi créé la Canadian Afghanistan War Veterans Association et l'organisme à but non lucratif Valour in the Presence of the Enemy. Chacun de vous a dû recevoir entre 50 et 100 lettres au sujet de Jess Larochelle.

Je suis un des 15 anciens combattants originaux à siéger au conseil consultatif ministériel qui a été constitué en 2015. Je coprésidente actuellement le comité sur l'excellence du service.

Je défends les intérêts des anciens combattants depuis plus d'une décennie, d'abord pour moi-même, lorsque j'ai reçu à titre forfaitaire ma maigre pension de 22 000 \$, et maintenant pour d'autres aussi, qui essaient de s'y retrouver dans la compagnie d'assurances que nous appelons Anciens Combattants Canada.

Je me suis fait snober par l'ancien ministre des Anciens Combattants Julian Fantino et j'ai vu applaudir l'ancien ministre des Anciens Combattants Kent Hehr lorsque le chef d'état-major Jonathan Vance m'a réprimandé à un sommet des intervenants lorsque j'ai dit que c'était une erreur de n'avoir aucun représentant du ministère à la réunion du 10<sup>e</sup> anniversaire de l'opération Medusa.

Je voulais mettre les gars au courant des services qui leur sont offerts et j'ai été réduit à demander une table avec des aimants et un numéro de téléphone. Cela aussi m'a été refusé. Je me sentais bien petit après m'être fait traiter de la sorte. À peine six semaines plus tard, un des soldats présents à la réunion s'est suicidé. Je ne sais pas si nous aurions pu l'aider ou l'en empêcher, mais j'aurais aimé essayer.

À ce jour, j'ai rencontré, connu ou essayé d'aider 11 soldats qui se sont enlevé la vie. Voyez-vous, le ministère des Anciens Combattants offre l'aide médicale à mourir sous bien des formes depuis des années, mais là il ne s'embarrasse plus de faux-semblants.

Plus tard, j'ai dû assister au discours de l'ancien ministre des Anciens Combattants Seamus O'Regan lors du déjeuner en l'honneur de Sam Sharpe, un de vos collègues qui s'est suicidé après avoir servi durant la Première Guerre mondiale. Le ministre a dit alors devant une salle pleine de vétérans qu'il pouvait comprendre notre trouble de stress post-traumatique à cause de son alcoolisme.

La situation n'a fait qu'empirer depuis.

Le ministère des Anciens Combattants est dans un état apocalyptique — pire que tout ce que j'ai vu. À mon avis, les mesures déliées que le ministre a prises pour mettre le ministère en si mauvais état n'étaient qu'un moyen de justifier ce plan de privatisation de 571 millions de dollars avec le groupe Lifemark.

Je suis interviewé dans un livre écrit en 2015 par Michael Harris, intitulé *Party of One*. Je plaisante avec lui en disant que le ministère pourrait avoir des milliers de points de contact de plus s'il laissait sa documentation dans les restaurants McDonald's. Je n'aurais jamais cru que ma blague deviendrait une triste réalité.

Pourtant, les délais d'attente ne cessent de s'allonger.

Le dossier était tellement négligé que la gestionnaire de cas Kevorkian a pu agir impunément comme tueuse en série en se servant de l'aide médicale à mourir sanctionnée par la loi comme arme du crime, tout cela sous le nez du ministre. Il était trop concentré sur le demi-milliard de dollars de l'argent des contribuables qui s'en va à la famille Weston et à Loblaws. Ce sont les mêmes personnes qui fixaient le prix du pain, qui font augmenter le prix de l'épicerie au point que les familles ne peuvent plus acheter de viande et qui sont incapables de garnir les tablettes de Tylenol pour enfants.

Ce nouveau contrat ne fera qu'ajouter une barrière de plus entre les vétérans et le gouvernement.

Nous avons vu par le passé qu'il faut des années pour mettre en œuvre de nouveaux services. Les bureaux de Service Canada ont pris au moins 10 ans. La Nouvelle Charte des anciens combattants n'a jamais fonctionné, d'où ce nouveau contrat.

À mon avis, nous ferions bien d'examiner combien il nous en coûtera pour nous retirer de ce contrat. Si vous êtes déterminés à aller de l'avant, qu'est-ce que le contrat dit si le groupe Lifemark ne respecte pas ses obligations? Allez-vous le tenir responsable?

Il n'y avait personne pour nous représenter à la table où ces décisions ont été prises. Entretemps, le ministre doit faire ce que l'honneur lui commande: il doit démissionner. Il publie davantage de gazouillis sur les pommes de terre que sur les anciens combattants. Le ministère doit être ramené à Ottawa. Je me fiche pas mal des répercussions que cela aura sur l'économie de l'Île-du-Prince-Édouard. Il y a plus de sang d'anciens combattants canadiens à l'Île-du-Prince-Édouard qu'en Afghanistan, en Bosnie et en Corée réunis.

Si le ministre démissionne, je n'ai aucune confiance en un premier ministre qui a manqué plus de la moitié des cérémonies du jour du Souvenir.

Il faut convoquer une commission royale d'enquête sur les affaires des anciens combattants. Des vies en dépendent.

Merci.

• (1710)

**Le président:** Merci beaucoup au caporal à la retraite Moncur.

Passons aux questions.

Chers collègues, comme deux d'entre nous doivent partir, nous allons poursuivre jusqu'à 17 h 35. Vous disposez chacun et chacune de six minutes et vous pouvez partager votre temps.

Je cède d'abord la parole à M. Fraser Tolmie. Monsieur Tolmie, vous avez six minutes ou moins, s'il vous plaît.

**M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC):** Merci.

Lorsque nous accueillons des vétérans, nous reconnaissons habituellement leur sacrifice et nous leur disons: « Merci d'avoir servi le pays. » Je veux bien le faire, mais je ne veux pas que vous n'y voyiez qu'une platitude d'usage. Nous ne vivons pas ce que vous avez vécu, tel que vous en faites le récit. Ce que vous nous racontez est parfois très horrible pour nous, et je tiens à vous dire que nous sommes reconnaissants des sacrifices que vous avez consentis. Nous vous sommes reconnaissants d'être ici pour nous aider à mieux servir ceux qui se trouvent dans des situations semblables à la vôtre. Donc, merci de votre présence ici aujourd'hui.

Monsieur Banks, je vais vous poser une question.

Vous sentez-vous abandonné par le ministère des Anciens Combattants, de la manière dont il vous a traité récemment?

**M. Christopher Banks:** Je suppose que cela dépend si vous parlez de l'institution ou des gens avec qui je travaille, les praticiens.

Pour ce qui est de l'institution, oui, mais pour ce qui est des praticiens, j'ai travaillé avec un certain nombre de gestionnaires de cas qui m'ont été assignés au fil des ans, et ils travaillent fort. Ils essaient de bien faire dans les limites du système dans lequel ils doivent fonctionner.

**M. Fraser Tolmie:** Merci.

Madame Gauthier, cette valise à côté de vous, est-ce qu'elle contient tous vos dossiers?

**Mme Christine Gauthier:** Non, seulement ceux des quatre dernières années.

**M. Fraser Tolmie:** Cela me brise le cœur d'entendre cela.

**Mme Christine Gauthier:** Et vous êtes bienvenu d'en consulter chaque feuillet.

**M. Fraser Tolmie:** Monsieur Moncur, compte tenu de la façon dont ce contrat a été mis en œuvre, vous faites-vous du souci à propos du service que les vétérans vont obtenir à l'avenir?

**M. Bruce Moncur:** Tout à fait. Je siège au comité sur l'excellence du service, donc cela relève directement de nos attributions.

Ce contrat-là se préparait depuis des années, et pas une seule fois on ne nous en a parlé. En fait, Mme Hughes, cette membre de la Légion que vous avez entendue dans le groupe précédent, elle aussi siège à ce comité. Je peux vous affirmer haut et fort que nous n'en avons pas entendu parler une seule fois avant de l'apprendre en même temps que le grand public.

**M. Fraser Tolmie:** Madame Gauthier, lorsque vous traitez avec le ministère des Anciens Combattants, quelles sont vos attentes entre l'ouverture et la fermeture de votre dossier? De toute évidence, vous avez beaucoup d'expérience dans ce domaine, et je n'essaie pas de prendre les choses à la légère. Je parle du temps qu'il faut pour obtenir une réponse, le temps qu'il faut pour traiter et fermer le dossier. Quelles sont vos attentes?

• (1715)

**Mme Christine Gauthier:** Cela fait 24 ans maintenant, et aucune des demandes initiales de prestations d'invalidité n'a encore été traitée parce que la bureaucratie...

**M. Fraser Tolmie:** Attendez. Je suis désolé de vous interrompre. Êtes-vous en train de me dire qu'aucune de vos demandes n'a été traitée depuis le début?

**Mme Christine Gauthier:** Aucune, monsieur, aucune de mes demandes en 24 ans.

**M. Fraser Tolmie:** D'accord, je suis désolé de vous interrompre de nouveau. Continuez.

**Mme Christine Gauthier:** Quelle était votre question?

**M. Fraser Tolmie:** Eh bien, vous savez quoi? Je suis un peu perdu ici, parce que je suis tout simplement abasourdi par ce qui se passe ici en fait de prestation de services. Nous voyons de plus en plus de...



**Mme Christine Gauthier:** Je crois que vous vouliez savoir aussi qu'à partir de l'ouverture des dossiers jusqu'au règlement... Ce dont il a été question ici, c'est un peu des demandes initiales, mais est-ce que quelqu'un se rend compte que nous devons encore et encore, année après année, passer par ce système, par cette voie de règlement? Le renouvellement d'équipement, les services, il faut passer par là comme s'il s'agissait chaque fois d'une nouvelle demande. C'est sans fin.

Lorsqu'on a commencé avec la Croix Bleue en 2004, la charge de travail a doublé et les reproches ont fusé de toute part.

**M. Fraser Tolmie:** Monsieur Banks, on nous a dit récemment que le ministère devait suspendre temporairement le service entre le 25 octobre et le 29 novembre. Vous avez parlé d'un retard à obtenir une réponse. Est-ce que cette période a quelque chose à voir avec votre cas?

**M. Christopher Banks:** Non, monsieur.

**M. Fraser Tolmie:** Si cela se produisait et que la réponse tardait à venir, est-ce que cela vous inquiéterait? Qu'en pensez-vous?

**M. Christopher Banks:** De quel retard parlez-vous exactement?

**M. Fraser Tolmie:** Vous avez mentionné dans vos commentaires que vous attendiez une réponse et que vous n'avez jamais rien reçu, que vous avez simplement été mis sur la touche. C'est pourquoi je vous ai demandé si vous vous sentiez abandonné. Je veux donc savoir ce que vous pensez de...

**M. Christopher Banks:** Parlez-vous de l'appel que j'ai interjeté auprès du ministère au sujet de l'attente de 12 semaines?

**M. Fraser Tolmie:** Oui.

**M. Christopher Banks:** Oui, je me sens abandonné, surtout parce que j'ai dit clairement à tout le monde à chaque étape du processus d'appel que ma santé mentale s'était essentiellement effondrée. J'étais à nouveau suicidaire. On m'a répondu que ce n'était pas suffisant. Oui, je me sens absolument abandonné.

**M. Fraser Tolmie:** D'accord. Permettez-moi de vous poser une question générale. Si un gestionnaire de cas ne sait pas ce que doit faire le fournisseur contractuel, dans quelle mesure croyez-vous qu'on va s'occuper de vous, madame Gauthier?

**Mme Christine Gauthier:** Zéro. Je n'ai aucune confiance. Comment pourrait-il s'occuper de moi? Les agents qui travaillaient avec nous connaissaient nos dossiers et pouvaient nous aider directement. J'ai vécu cela, j'ai l'ai vu fonctionner et cela fonctionne.

Mais depuis que Croix Bleue Medavie est arrivée, ses gens n'arrêtaient pas de me dire qu'ils ont les mains liées et qu'ils ne peuvent pas fournir les services; ils le peuvent d'autant moins que mon cas est assez grave, par-dessus le marché. Est-ce qu'on ne pourrait pas le régler une bonne fois pour toutes?

**Le président:** Merci, monsieur Tolmie.

**M. Fraser Tolmie:** Je sais qu'il ne me reste plus beaucoup de temps, mais je tiens à vous remercier.

**Le président:** Oui.

**M. Fraser Tolmie:** Je vous remercie d'avoir répondu à mes questions, et je suis désolé.

**Le président:** Oui. Merci, monsieur Tolmie.

Passons maintenant à M. Wilson Miao, pour six minutes ou moins, s'il vous plaît.

**M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président, et merci à chacun de vous d'avoir bien voulu comparaître

devant le Comité aujourd'hui. D'après chacune de vos déclarations préliminaires, il est vraiment triste d'entendre ce qui s'est passé.

J'aimerais vous poser ma première question, monsieur Banks, sur vos rapports avec Anciens Combattants Canada, dont vous avez parlé dans votre déclaration. Quels conseils donneriez-vous au ministère pour améliorer le soutien et mieux adapter le service à vos besoins?

**M. Christopher Banks:** Je dirais que pour une personne de l'extérieur, dont l'expérience est celle d'un client, cette tendance à l'érosion continue des prestations n'arrange pas les choses. Chaque fois qu'il y a un nouveau contrat, il y a une chose de plus qui disparaît, et il viendra un moment où il ne restera plus rien. Avec ce plan de privatisation et de sous-traitance, on ne fait que confier les soins à des gens qui sont motivés par l'appât du gain et non par le souci de soigner, et vous pouvez en voir les effets en temps réel.

• (1720)

**M. Wilson Miao:** Merci.

Le soutien que vous avez reçu jusqu'à maintenant, est-ce qu'il était fourni en vertu du contrat de réadaptation précédent que le ministère avait avec des fournisseurs externes?

**M. Christopher Banks:** J'ai été admis, mais l'ombudsman m'a retiré du programme.

**M. Wilson Miao:** Oui. Je suis désolé d'entendre cela.

Avez-vous reçu des services médicaux?

**M. Christopher Banks:** Avec le fournisseur qui était là avant, SRPVC? Je ne crois pas, mais mes autres services de santé mentale passent par la Croix Bleue ou sont facturés au ministère des Anciens Combattants.

**M. Wilson Miao:** Dans la transition en cours actuellement, qu'est-ce que le ministère pourrait faire pour mieux vous servir?

**M. Christopher Banks:** Pour commencer, cela fait une dizaine de fois aujourd'hui que j'entends le Comité demander qui a été consulté, parmi les divers intervenants, et je ne sais pas si on a jamais envisagé de consulter des vétérans qui sont allés au feu.

**M. Wilson Miao:** Si l'occasion se présente maintenant, quelle suggestion avez-vous pour le ministère?

**M. Christopher Banks:** Je ne veux pas être impoli, mais je crois avoir déjà répondu à cela en disant que ce plan de privatisation et de sous-traitance ne peut qu'entraîner des services inadéquats et d'autres suicides.

**M. Wilson Miao:** Merci.

Si vous le voulez bien, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur votre blessure? Je comprends à quel point vous êtes déçu du service que vous recevez en ce moment.

**M. Christopher Banks:** Pour ce qui est de ma blessure, c'est arrivé en situation de combat. Même si j'ai pris au sérieux la formation en santé mentale avant le déploiement, je pense que tout soldat qui est allé au feu vous dira qu'il n'y a aucune formation préalable qui vous fera sortir indemne de cette merde — pardonnez mon langage.

**M. Wilson Miao:** Pas de problème, et merci beaucoup.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste deux minutes.

**M. Wilson Miao:** Puis-je les offrir à mon collègue Sean Casey?

**Le président:** Oui.

Monsieur Casey, vous avez la parole.

**M. Wilson Miao:** Merci.

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

Je reviens à vous, sergent Banks.

Si l'imposition de ce contrat ne change rien au rôle du gestionnaire de cas, et si je vous disais qu'après la mise en œuvre de ce contrat — malgré ce que vous avez peut-être entendu de différentes sources —, les gestionnaires de cas approuveraient quand même les plans de réadaptation, surveilleraient et évalueraient encore les progrès tout en coordonnant les besoins des participants, quelle incidence cela aurait-il sur votre opinion du contrat?

**M. Christopher Banks:** L'autre jour, je disais à ma femme que ce nouveau contrat me fait penser à un bar qui se fait fermer par le ministère de la Santé et qui ouvre deux semaines plus tard sous une nouvelle administration. Je ne crois pas que le statu quo sera suffisant pour les vétérans, et si vous croyez mon témoignage sur parole, vous comprenez pourquoi.

**M. Sean Casey:** Nous avons entendu dans une partie de votre témoignage, en tout cas dans votre première réponse à M. Tolmie, que les gestionnaires de cas travaillent fort, qu'ils essaient de bien faire. Je vous crois sur parole. Si ces gestionnaires de cas qui essaient de bien faire se voient maintenant soulagés des tâches administratives pour pouvoir mieux se concentrer sur les anciens combattants, pensez-vous que c'est une bonne chose?

• (1725)

**M. Christopher Banks:** Je n'emploierais pas l'expression « une bonne chose » et je ne dirais pas que c'est à leur avantage qu'on leur enlève des tâches administratives. On a beau penser qu'on allège leur fardeau, ce qu'on fait en réalité, c'est enlever le contrôle à des gens qui interviennent face à face avec les anciens combattants, les clients, et qui sont maintenant représentés par des gens qui s'en fichent.

**Le président:** Merci, monsieur Casey.

Merci, monsieur Banks.

[Français]

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Madame Gauthier, si je ne me trompe pas, vous êtes paraplégique.

Depuis combien de temps êtes-vous en attente pour avoir une plateforme élévatrice à votre domicile?

**Mme Christine Gauthier:** Cela fait cinq ans.

En fait, il s'agit d'un renouvellement d'équipement. Ce serait la troisième plateforme élévatrice que je recevrais. Selon le système d'ACC, le remplacement d'équipement n'a lieu que lors des renouvellements.

**M. Luc Desilets:** Plus tôt, vous disiez que vous deviez remplir la même paperasse annuellement. Est-ce un exemple de cela?

**Mme Christine Gauthier:** C'en est un exemple flagrant.

Présentement, je dois ramper dans les escaliers pour rentrer chez moi et sortir de chez moi.

**M. Luc Desilets:** D'accord. Depuis quand êtes-vous en attente d'une nouvelle plateforme?

**Mme Christine Gauthier:** Cela fait cinq ans.

**M. Luc Desilets:** Vous n'avez eu aucune plateforme depuis cinq ans?

**Mme Christine Gauthier:** Non, monsieur.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

**Mme Christine Gauthier:** Notre demande initiale a été faite il y a cinq ans. En décembre 2020, le projet a été accepté, mais le sous-traitant qu'ACC a envoyé chez moi a décidé de faire cela à un endroit qui n'était pas adéquat. Nous nous sommes de nouveau adressés au ministère pour l'informer que l'endroit choisi n'était pas adéquat et que cela devait plutôt être installé à l'arrière. L'ergothérapeute d'Anciens Combattants Canada a décidé qu'on recommençait le projet à zéro.

**M. Luc Desilets:** Je crois qu'il y a déjà eu un ou des gestionnaires de cas qui se sont présentés chez vous, n'est-ce pas?

**Mme Christine Gauthier:** Oui, monsieur.

**M. Luc Desilets:** Depuis quand ce service n'existe-t-il plus?

**Mme Christine Gauthier:** Les derniers sont venus il y a cinq ans, concernant l'obtention de la plateforme.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Monsieur Moncur, plus tôt, vous avez lancé quelque chose que j'ai trouvé saisissant. Vous avez parlé de l'aide médicale à mourir qui était offerte à des vétérans sous de nombreuses formes.

Ce sont bien vos propos, n'est-ce pas?

[Traduction]

**M. Bruce Moncur:** C'est exact.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Pouvez-vous m'expliquer ce que vous vouliez dire par là?

[Traduction]

**M. Bruce Moncur:** C'est ce qu'on appelle le « traumatisme du sanctuaire ». Vous vous tournez vers quelqu'un pour obtenir de l'aide, mais il ne vous pas l'offre. C'est courant chez les soldats aux prises avec le syndrome post-traumatique, et aussi chez les jeunes enfants dont un des parents tire avantage; l'enfant va voir l'autre parent pour lui en parler, mais cela ne donne rien.

C'est ce qu'on ressent parfois lorsque le ministère des Anciens Combattants agit de la sorte. La médecine appelle cela le traumatisme du sanctuaire. C'est comme le vilain cousin du syndrome post-traumatique. Quand j'ai commencé à défendre ma cause, je n'avais même pas de poil au menton. Il m'a fallu près de 10 ans pour régler la question de ma pension. On peut ressentir beaucoup de frustration et d'impuissance à naviguer dans les méandres du ministère. À force de délais et de dénis, il vient un jour où les vétérans perdent espoir et songent à s'enlever la vie. Un vétérans mort ne coûte plus rien.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Si vous n'aviez qu'une seule recommandation à faire au Comité, quelle serait-elle?

[Traduction]

**M. Bruce Moncur:** Je recommanderais une commission royale d'enquête.

[Français]

**M. Luc Desilets:** D'accord. Je vous remercie.

Madame Gauthier, je crois que vous vouliez ajouter quelque chose.

**Mme Christine Gauthier:** Oui, j'aimerais faire un commentaire sur l'aide médicale à mourir.

J'ai dans mes dossiers une lettre que j'ai écrite après qu'on m'a suggéré l'aide médicale à mourir. En effet, on m'a dit que si j'étais à ce point désespérée, on pouvait me donner l'aide médicale à mourir maintenant. J'en ai conclu qu'Anciens Combattants Canada allait me fournir l'aide médicale à mourir plus vite qu'il n'allait me fournir l'équipement dont j'ai besoin pour vivre. J'ai alors écrit au premier ministre Trudeau et au ministre MacAulay.

**M. Luc Desilets:** Pourriez-vous non pas rendre cette lettre publique, mais nous en donner une copie?

**Mme Christine Gauthier:** Oui, absolument.

**Le président:** Veuillez m'excuser, monsieur Desilets, mais M. Richards semble vouloir dire quelque chose.

[Traduction]

Monsieur Richards, est-ce que vous invoquez le Règlement?

**M. Blake Richards:** Je m'excuse. M. Desilets m'a devancé. J'allais justement proposer que le témoin remette une copie de sa lettre à la greffière, pour le bénéfice du Comité.

**Mme Christine Gauthier:** Je vais certainement vous en fournir une copie.

• (1730)

[Français]

**Le président:** C'est parfait.

Vous pouvez continuer, monsieur Desilets. Il reste deux minutes à votre temps de parole.

**M. Luc Desilets:** J'aimerais que vous nous transmettiez toute la documentation que vous avez en lien avec cela.

Vous avez écrit au premier ministre, après que quelqu'un vous a offert l'aide médicale à mourir.

**Mme Christine Gauthier:** Oui, c'est bien cela.

Dans la lettre que j'ai envoyée au premier ministre Trudeau et au ministre MacAulay, j'ai écrit que, s'ils voulaient m'aider à mourir avant de me fournir l'équipement pour personnes handicapées dont j'ai besoin pour vivre, ils allaient devoir me regarder en face et me faire l'injection eux-mêmes.

**M. Luc Desilets:** Je comprends que c'est difficile pour vous d'en parler, mais cela nous aiderait beaucoup si vous pouviez étoffer un peu votre réponse.

Qu'est-ce qu'on vous a dit? Comment vous a-t-on offert cela? Comment vous a-t-on présenté cela?

**Mme Christine Gauthier:** Cela s'est passé exactement comme je viens de le dire: on m'a dit que, si je trouvais trop difficile de vivre maintenant, on pouvait m'offrir l'aide médicale à mourir.

**M. Luc Desilets:** Est-ce un gestionnaire de cas qui vous a présenté cela?

**Mme Christine Gauthier:** Oui.

**M. Luc Desilets:** Savez-vous si cela a aussi été offert à d'autres personnes?

**Mme Christine Gauthier:** J'ai vu qu'il y avait une enquête de la GRC à ce sujet. Selon le ministre MacAulay, il s'agissait d'un cas isolé. Cependant, c'est arrivé à quatre autres personnes. Je suis un cinquième cas. Je crois que, si cela devient public, il y en aura probablement plus.

**M. Luc Desilets:** J'ai terminé, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Desilets.

Madame Blaney, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier tous de votre service, de votre engagement envers notre pays et d'être venus nous parler aujourd'hui. Je me sens un peu dépassée par ce que je viens d'entendre. Je tiens à vous présenter mes plus sincères excuses. Je suis sous le choc. Je vous remercie de nous ouvrir les yeux sur votre réalité.

M. Moncur a dit quelque chose que j'ai entendu de la part de beaucoup trop de vétérans, à savoir ce sentiment ou cette expérience d'aller chercher de l'aide auprès d'Anciens Combattants Canada et d'avoir l'impression souvent d'argumenter avec une compagnie d'assurances au lieu de travailler avec des gens qui veulent ce qu'il y a de mieux pour vous. Je retiens aussi très clairement de vos témoignages que les gestionnaires de cas sont souvent les seules personnes avec lesquelles vous interagissez pour obtenir de l'aide digne de ce nom.

Pourriez-vous nous dire, tout d'abord, pourquoi la relation avec le gestionnaire de cas est si importante et si vous avez des inquiétudes à ce sujet? Nous savons que lorsque PSRVC prendra la relève — d'ailleurs, c'est fait depuis le 29 —, non seulement vous aurez un gestionnaire de cas, mais les anciens combattants se verront aussi assigner des spécialistes des services de réadaptation.

Je ne comprends pas très bien comment cette relation va fonctionner. Je sais que vous ne le savez pas non plus pour l'instant, mais je vais commencer par vous, monsieur Banks, puis nous passerons aux autres.

Avez-vous des inquiétudes au sujet de ces deux rôles avec lesquels vous devez maintenant travailler? Pouvez-vous nous dire pourquoi les gestionnaires de cas sont si importants?

**M. Christopher Banks:** Vous frappez en plein dans le mille lorsque vous dites que nous ne savons pas quel est le nouveau rôle de l'agent de prestation de services ou de ce spécialiste des services de réadaptation dont vous parlez. Nous ne savons pas ce qu'ils vont faire. Nous ne savons pas quel sera leur rôle, ni quelle incidence il aura. Rien qu'avec cela, il y a de quoi s'inquiéter. Il y a tellement d'inconnus qu'on peut juste supposer que la barre sera encore plus haute.

Pour répondre à la deuxième question sur l'importance des gestionnaires de cas, je dirais que ce sont eux, les praticiens. Ce sont eux qui doivent nous regarder dans les yeux. Ils sont les seuls à vivre l'épreuve à nos côtés.

Sauf votre respect, il est facile pour les législateurs et les décideurs de se croiser les bras et de dire que c'est la meilleure façon de procéder, mais sur le terrain, ce n'est pas vrai, et ce sont les gestionnaires de cas qui doivent nous regarder souffrir et mourir.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Allez-y, madame Gauthier.

**Mme Christine Gauthier:** Bien sûr, il y a... En 24 ans, j'en ai vu passer des dossiers et des gestionnaires de cas. J'en ai eu qui étaient des personnes en or. Je ne saurais dire si les gestionnaires de cas étaient alors plus attentionnés, plus dévoués et s'ils en faisaient davantage ou si, aujourd'hui, ils s'en fichent complètement et ne se sentent pas concernés.

J'en ai eu deux formidables. Ils ont soudainement pris leur retraite la même année et je passe à travers les mailles du filet depuis ce temps-là.

Cette réadaptation est une vraie farce. J'ai déjà le personnel voulu pour la réadaptation à l'hôpital Sainte-Anne, pour le CGD et le TSO. J'ai la chance de vivre à proximité.

Ce sont eux les fournisseurs de services. Est-ce que je dois dire adieu à cela aussi? Est-ce que je vais devoir commencer à traiter avec quelqu'un qui suit une formation en ligne en ce moment pour me guider vers quoi...? Cela n'a aucun sens.

Comment a-t-on pu en arriver à 570 millions de dollars? Comment cela a-t-il pu se produire à notre insu? Cela me renverse.

• (1735)

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Allez-y, monsieur Moncur.

**M. Bruce Moncur:** Il y a deux semaines, le comité sur l'excellence du service a tenu une réunion à ce sujet. C'était la première fois qu'on nous en parlait. Le sous-ministre adjoint Steven Harris nous a dit qu'à sa connaissance, la plupart des gestionnaires de cas étaient au courant et que l'aide médicale à mourir était un cas isolé. Quatre ou cinq jours plus tard, les médias nous apprennent que c'est un tissu de mensonges. Nous voici donc avec un sous-ministre adjoint qui a menti littéralement au visage des anciens combattants cinq jours avant que la vérité n'éclate.

Comme je disais, c'est pour le moins décourageant.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Il ne me reste qu'une minute, alors je reviens à vous, monsieur Banks, encore une fois. Je m'en excuse.

Une des choses que j'ai trouvées très importantes... votre histoire entière est incroyablement importante, et je vous remercie de l'avoir racontée.

J'espère vraiment que vous aurez tous de l'aide après cela, parce que le fait de sortir du placard et de raconter ces histoires vraiment personnelles témoigne d'une ferme volonté de servir tous les anciens combattants. Je vous en suis profondément reconnaissante.

Vous avez dit que votre psychologue faisait le travail pour plaider votre cause, mais aussi pour tenter d'obtenir plus d'information auprès de PSRVC. Avez-vous eu connaissance de quelque chose de nouveau? Est-ce qu'on a essayé de vous joindre? Le dernier fournisseur de services parlait de faire une déclaration d'intérêt.

Est-ce qu'on n'a rien fait de tout cela, à votre connaissance, auprès de la personne qui vous sert si bien?

**M. Christopher Banks:** J'ai parlé à ma psychologue mardi, et elle n'avait pas reçu de réponses aux demandes qu'elle avait présentées il y a des semaines pour ses autres clients anciens combattants.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Je crois que mon temps est écoulé.

**Le président:** Oui. Merci.

[Français]

C'est ici que prend fin la discussion avec le deuxième groupe de témoins.

Au nom de tous les membres du Comité, je veux vous remercier, chers témoins, d'être venus nous raconter votre histoire. Je reconnais le courage dont vous avez fait preuve. J'ai pris des notes. Ce sont des histoires très émouvantes. Je pense que tous les membres du Comité ont de l'empathie pour vous. Vous cherchez à obtenir des services et nous pouvons deviner quel impact tout cela peut avoir sur votre entourage immédiat. Nous comprenons cela très bien. Nous poursuivrons notre étude et nous rédigerons ensuite notre rapport.

Encore une fois, je voudrais remercier tous les témoins qui ont comparu à titre personnel: M. Christopher Banks, sergent à la retraite, Mme Christine Gauthier, caporale à la retraite, ainsi que M. Bruce Moncur, caporal à la retraite.

Je veux aussi remercier toute l'équipe qui nous accompagne, soit les interprètes, les techniciens et la greffière.

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>