



Chambre des communes
CANADA

**Sous-comité des anciens combattants du Comité
permanent de la défense nationale et des anciens
combattants**

SVAC • NUMÉRO 008 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 23 mars 2005

—
Président

M. Anthony Rota

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Sous-comité des anciens combattants du Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants

Le mercredi 23 mars 2005

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.)): La séance est ouverte. À l'ordre, s'il vous plaît.

Comme vous le savez, juste pour vous donner le contexte, le comité se penche sur différents sujets dont le Tribunal des anciens combattants—Révision et appel.

Trois témoins sont venus nous entretenir cet après-midi. Il s'agit de Verna Bruce, sous-ministre associée; d'Eric Marinacci, directeur régional des services juridiques des pensions, région de l'Est; et d'Anthony Saez, directeur exécutif et chef avocat-conseil des pensions—et ce depuis peu, si j'ai bien compris, alors félicitations—auprès du Bureau de services juridiques des pensions.

Nous allons donc peut-être commencer. J'ignore si vous avez décidé d'un ordre de comparution ou de la façon dont vous aimeriez procéder. Souhaitez-vous tous et chacun faire une déclaration, ou bien un seul d'entre vous va-t-il nous faire un exposé?

Mme Verna Bruce (sous-ministre associée, ministère des Anciens combattants): Je vais sans doute commencer avec certaines remarques liminaires, après quoi je céderai la parole à Eric pour qu'il parcoure avec nous le détail de l'imprimé des transparences dont nous espérons que vous l'aurez reçu. Si vous ne l'avez pas encore en mains, cela ne saurait tarder.

Le président: Très bien. Dans ce cas, je vous cède le micro. C'est à vous de jouer, et nous aurons ensuite la période des questions.

Merci.

Mme Verna Bruce: Merci beaucoup de ces mots de présentation.

Je suis heureuse d'être ici aujourd'hui pour vous parler du Bureau de services juridiques des pensions et de son rôle au sein d'Anciens Combattants Canada. Comme vous le savez, je suis accompagnée cet après-midi d'Anthony et d'Eric. Anthony va se joindre à notre organisation le 27 avril, alors ce sera pour lui l'occasion de vous rencontrer et inversement. Eric est le directeur des services juridiques des pensions de la région est du Bureau. Il compte de nombreuses années d'expérience et il pourra répondre à toutes vos questions relativement au processus de révision et d'appel.

[Français]

Le mandat du Bureau de services juridiques des pensions, le BSJP, tel qu'énoncé dans la Loi sur le ministère des Anciens Combattants, se lit comme suit:

6.2 (1) Le Bureau a pour mission, sur demande:

- a) d'aider les demandeurs ou les pensionnés pour toute demande de révision ou tout appel présentés sous le régime de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- b) de prendre les dispositions nécessaires pour les représenter aux séances tenues dans le cadre de ces révisions ou appels.

[Traduction]

Le BSJP offre un niveau spécial de service et de soutien aux clients qui ne sont pas d'accord avec les décisions rendues par Anciens Combattants à l'égard des demandes de pension. L'avocat-conseil des pensions du BSJP guide chaque client au cours du processus de recours, et offre gratuitement des services juridiques et de représentation devant le Tribunal des Anciens Combattants (révision et appel). Il convient de préciser que le BSJP est le seul organisme au monde à être financé par le gouvernement et à offrir gratuitement des services d'aide juridique à des clients anciens combattants.

[Français]

Les clients du BSJP sont des anciens combattants traditionnels qui ont servi en temps de guerre et de paix, des membres actifs des Forces canadiennes, des membres actifs de la GRC ou des membres de la GRC qui ont été libérés, des anciens combattants de la marine marchande et des personnes à charge.

[Traduction]

Les pages 3 et 4 de l'imprimé des acétates vous donnent une idée de l'organigramme et de la structure du BSJP. C'est un petit peu différent de ce que l'on retrouve dans le reste du ministère. Tout en haut, il y a le directeur exécutif et chef avocat-conseil des pensions, qui est basé au bureau chef à Charlottetown. Le bureau est alors divisé en deux grandes régions : l'ouest, qui est basé à Vancouver et dirigé par Evan Elkin; et l'est, basé à Ottawa et dirigé par Eric. Le BSJP compte également 14 bureaux de district à l'échelle du pays, chacun doté d'au moins un avocat, ainsi qu'une unité des appels, à Charlottetown, qui comprend une équipe d'avocats.

Afin d'offrir de tels services clients uniques, le BSJP a un budget d'exploitation annuel de 7 millions de dollars, dont 6,2 millions sont affectés aux salaires, les 800 000 \$ restants couvrant les frais d'exploitation. Le BSJP compte actuellement 85 employés à temps plein, soit 37 avocats et 48 employés de soutien et affectés à l'administration.

Vous trouverez à la page 15 de la version française de l'imprimé d'acétates des chiffres qui vous donneront une idée de l'activité du BSJP. Celui-ci a en effet traité un total de 11 516 demandes au cours de l'exercice 2002-2003. De ce nombre, 8 221 demandes ont été réglées et 3 295 demandes n'ont pas été retenues à différents niveaux.

Les demandes déconseillées comptent pour une part très importante de la charge de travail. Il s'agit d'un terme que nous utilisons pour mesurer le travail effectué par le BSJP et qui ne débouche pas sur une décision par un tribunal, mais qui néanmoins accapare beaucoup de temps et d'efforts au sein du Bureau. En 2003-2004, le nombre total de demandes a légèrement fléchi pour atteindre 11 356. Cette année, il y a déjà eu 11 444 demandes, dont 8 090 ont été traitées et 3 354 déconseillées.

Cela représente une charge de travail importante pour les 34 avocats-conseils du Bureau qui sont affectés au traitement des demandes de pension à temps plein. Jusqu'ici cette année, par exemple, la charge de travail a été telle que chaque avocat-conseil a traité en moyenne plus de 330 demandes.

Le BSJP se distingue peut-être principalement par sa position dans la hiérarchie d'Anciens Combattants. J'aimerais prendre ici un petit instant pour vous en entretenir. Même si le BSJP relève de moi en ma qualité de sous-ministre déléguée, ce rapport hiérarchique est purement administratif. En d'autres termes, le déroulement des audiences ou l'intégrité de la représentation des clients ne sont aucunement influencés ni par moi ni par un autre représentant de gouvernement, y compris le ministre. Le caractère confidentiel des cas est toujours respecté en vertu de la relation entre l'avocat et son client. En fait, tous les avocats-conseils des pensions du BSJP sont membres de leurs barreaux respectifs et souscrivent à des normes professionnelles très rigoureuses. Les clients qui demandent de l'aide au BSJP sont traités au même titre que s'ils consultaient un avocat du privé. La seule différence est que nos avocats possèdent une expérience solide dans le domaine des pensions et sont considérés comme des spécialistes en matière de pensions d'invalidité.

• (1540)

[Français]

Le Bureau de services juridiques des pensions offre aux anciens combattants un niveau de service très spécial auquel ils ont droit, et nous en sommes très fiers à Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Je vais maintenant céder la parole à Eric, qui est notre directeur régional dans l'est, afin qu'il vous explique le processus de recours. Il se trouve également dans nos dossiers quelques acétates qui vous aideront.

Eric.

M. Eric Marinacci (directeur régional, Services juridiques des pensions (Région de l'Est), ministère des Anciens combattants): Merci.

Avant de commencer, ce que je me propose de faire c'est de vous donner quatre exemples de choses que nous faisons au Bureau, sans pour autant dire qu'il s'agit de cas typiques. Permettez que je vous donne le premier exemple.

En gros, une décision aura été rendue par le ministère et le client appellera pour dire qu'il n'est pas heureux de la décision et nous donner les faits. Le gars dit qu'il a servi pendant 20 ans dans la section des armes de combat, qu'il a fait d'innombrables marches d'entraînement, fait du dur travail physique et que ses genoux le font beaucoup souffrir. Ses genoux n'ont peut-être jamais subi de blessure proprement dite dans le cadre de son service militaire, mais il a 45 ans et il ne plus littéralement plus marcher. Il est convaincu que ses problèmes de genoux ont été causés par son service militaire. La décision que rend le ministère est que parce qu'il n'y a pas eu grave trauma aux genoux...

[Français]

M. Gilles-A. Perron (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): J'aime bien entendre monsieur nous donner toutes ces informations, mais nous sommes allés à trois ou quatre séances d'information; nous savons déjà ce qu'il dit et nous savons aussi comment cela fonctionne.

Il y aurait peut-être moyen d'écourter et de commencer le plus tôt possible les échanges entre les membres du comité et les personnes qui sont ici pour témoigner.

Le président: Je crois qu'il serait bon d'avoir une base avant de poser des questions. Il y a de nouveaux représentants ici, comme M. Casson par exemple.

[Traduction]

L'hon. Larry Bagnell (Yukon, Lib.): Je ne suis pas au courant de ce qu'on est en train de nous expliquer et j'ignore si c'est le cas d'autres députés.

Le président: Très bien.

[Français]

Nous allons poursuivre, monsieur Perron. Ça va?

M. Gilles-A. Perron: Vous avez le choix.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Excusez-nous de l'interruption, monsieur Marinacci.

[Français]

M. Eric Marinacci: Je serai bref, monsieur le président. Je veux simplement vous faire voir le genre de cas que nous traitons. Il y a des cas où une personne sait à quoi attribuer son problème, et c'est généralement médical.

Par exemple, une personne de la BFC Petawawa est mutée à la BFC Edmonton. Elle doit vendre sa maison. Sur l'heure du midi, elle se rend à la banque signer un contrat pour la vente de sa maison, mais elle se fait heurter en sortant de la base et devient paraplégique. Elle est licenciée des Forces armées canadiennes. Elle fait une demande de pension en vertu de la Loi sur les pensions et se fait répondre que cela n'a rien à voir avec son service militaire, puisqu'elle était en train de vendre sa maison. Ce cas va relever de nous.

Voici un autre exemple. Un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale a reçu une pension pour un problème de jambes pendant 20 ou 50 ans. Il a maintenant un problème de dos et dit que ce problème est lié à sa blessure à la jambe.

Il y a aussi ceux qui sont évalués pour un problème de stress post-traumatique.

[Traduction]

La personne nous dit qu'elle a été évaluée à 40 p. 100, mais qu'elle estime que son état est si débilitant que 40 p. 100 ne reflètent pas véritablement le degré de sa souffrance. Voilà quelques exemples de cas qui nous viennent au bureau, alors cela vous donne une petite idée.

Si vous permettez que je parcoure maintenant rapidement avec vous l'imprimé d'acétates, vous verrez mieux ce que nous faisons. Si vous pouviez prendre le dossier...

Le président: Vous avez le temps, alors prenez-le. Je pense que je préférerais parcourir et comprendre cela, au lieu de bousculer les choses, pour que cela nous prenne davantage de temps par la suite.

M. Eric Marinacci: Très bien. Formidable.

Je ne sais si votre dossier est numéroté comme le mien. Je suis à la page 5.

Vous voyez là, en gros, notre clientèle, et il est important de comprendre que cette clientèle est en train de changer. Nous avons des anciens combattants temps de guerre et des anciens combattants temps de paix. Nous avons à l'heure actuelle une importante clientèle de membres actifs des Forces canadiennes, et cela est en train de changer la démographie dans notre secteur. Nous avons la GRC. Nous avons dans une moindre mesure, bien évidemment, la marine marchande, et nous avons les personnes à charge. La personne à charge est le conjoint d'un membre qui meurt, mais cette personne à charge maintient les mêmes droits essentiels que le membre en vertu de la Loi sur les pensions.

La sous-ministre était en train de vous donner nos chiffres. Si vous passez avec moi à la page 6 de la version française, vous verrez que les personnes qui voient leur demande rejetée par le ministère ont—bien que nous ayons inscrit trois options sur cette page—elles ont en fait une quatrième option dont je vais vous parler.

Les gens peuvent venir au bureau. Comme l'a expliqué Verna, il y a chaque année environ 12 000 personnes qui téléphonent et qui demandent si nous pouvons les représenter, alors nous faisons beaucoup de travail de ce genre. Ces personnes sont peut-être représentées par une organisation d'anciens combattants. Je soulignerai à ce propos que nous avons le bonheur d'avoir ici aujourd'hui M. Allard.

Les gens peuvent être représentés à leurs frais par un avocat du privé ou un autre représentant. La quatrième option est ce que nous appelons la co-représentation. Vous pouvez choisir d'être représenté par un agent de service, mais celui-ci ou vous-même pouvez dire « J'aimerais que vous deux travailliez avec la Légion, et nous collaborerons alors ensemble. » Nous appelons cela de la co-représentation. En règle générale, nous travaillons plutôt bien ensemble.

Je disais il y a un petit moment que lorsqu'une décision est rendue, c'est là le processus. Une personne téléphone et dit, « Je suis mécontent de la décision ». Nous revoyons bien sûr cette dernière et nous sommes souvent amenés à expliquer la loi. Les mots employés dans la loi semblent bien simples, mais la réalité est plutôt complexe.

La Loi sur les pensions, par exemple, dit que les membres de la Force régulière toucheront une pension s'il peut être établi que leurs blessures sont directement attribuables à leur service militaire. C'est très précis, très nuancé.

Pour en revenir au cas du paraplégique dont je vous parlais au début, vous dites à l'intéressé, d'accord, ceci n'est clairement pas dû au service militaire, mais qu'en est-il vraiment? Vous commencez à explorer la possibilité de trouver des précédents et autres qui seraient applicables en la matière.

Dans certains cas il nous faut clairement partir à la recherche, disons, de preuves supplémentaires. Il y a deux types de preuves supplémentaires qu'il nous faut à l'occasion rechercher. Supposons qu'un membre vous dise, « Je me suis blessé par suite d'un accident de parachute », mais que vous ne trouvez pas grand-chose dans le rapport. Si la personne vous dit, « Eh bien, en fait, je voulais poursuivre l'exercice, mais je souffrais beaucoup et il y a trois ou quatre personnes qui ont vu ce qui s'est passé », nous dirions alors qu'il serait utile de recueillir ces preuves afin de pouvoir les soumettre au tribunal.

L'autre type de preuve, celui dont nous nous occupons plus couramment—et revenons au cas du soldat qui avait mal aux genoux et qui avait servi dans les armes de combat pendant 20 ans. Dans son cas, nous écririons à un orthopédiste, lui disant que nous représentons M. Untel au sujet d'une demande de pension pour

genoux douloureux. Notre client a servi pendant 20 ans au service des armes de combat, où il y a eu ceci et cela. Est-il possible que son état résulte de ces différences activités? Nous pouvons dire cela. Cela aurait-il pu être causé ou en tout cas aggravé par son service militaire?

Si l'orthopédiste nous revient en disant, « J'ai examiné votre client, j'ai examiné les documents et je pense que cela est possible », alors c'est là une preuve que nous pouvons soumettre au tribunal.

Voilà donc, en gros, ce que nous faisons, et il y a en fait deux choses.

C'est ici qu'intervient la preuve. Nous disons que nous avons deux options. Revenons encore au cas du type qui a mal aux genoux. J'ai un très solide rapport d'orthopédiste qui appuie pleinement l'hypothèse que ses problèmes de genoux sont liés à son service militaire. Au lieu de faire comparaître notre client devant le Tribunal des anciens combattants—révision et appel, nous avons l'option de ce que l'on appelle la révision ministérielle, en vertu de laquelle nous pouvons retourner voir le ministère et lui dire, écoutez, vous avez rendu cette décision il y a quelques temps. Le maillon manquant, si je peux dire, se situe au niveau du lien entre ses problèmes de genoux et son service militaire, et nous avons un orthopédiste qui règle selon nous cette question.

● (1545)

Nous renvoyons la demande et le ministère rendra une décision.

Je suis heureux de dire que le tribunal a l'an dernier traité 1 000 révisions ministérielles. Cela représente un très grand nombre d'audiences qu'il n'a pas été nécessaire de tenir du fait que nous ayons recouru à ce mécanisme de règlement de rechange, chose qui selon nous établit vraiment nos assises.

Si vous passez maintenant à la page 9 de la version française, vous en verrez tout le mérite. C'est une très courte soumission. Elle est très adaptée aux cas qui s'y prêtent. Il se présente bien sûr des cas pour lesquels nous avons des preuves et des cas où un règlement est fort probable. Nous appelons ce mécanisme la révision ministérielle.

Je vais maintenant vous dire quel genre de cas ne pourront pas être réglés par voie de révision ministérielle. Supposons par exemple que nous ayons un dossier dans lequel la crédibilité de l'intéressé est en cause, la documentation sur son service ne confirme pas qu'un accident a eu lieu et aucun témoin d'un accident n'a pu être retrouvé, l'accident étant par exemple survenu 30 ans plus tôt.

Nous comparaissons alors devant le Tribunal des anciens combattants—révision et appel dans le cadre de ce que l'on appelle une audience de révision d'admissibilité. Nous comparaissons devant le tribunal. De façon générale, il y a toujours deux membres du Tribunal des anciens combattants—révision et appel. Nous comparaissons devant eux avec l'intéressé. Nous pouvons déposer de nouvelles preuves, nous pouvons faire comparaître l'intéressé et nous pouvons soumettre des arguments au tribunal. Ce processus est appelé audience de révision d'admissibilité.

Comme vous pouvez le voir, le bureau compte 14 bureaux de district, comme l'a expliqué Verna, mais nous avons en fait une présence, s'agissant de représenter des clients, dans 40 endroits différents. Il y a peut-être ici quelques exemples faciles. Nous avons un bureau de district à Ottawa. Nous n'en avons pas à Kingston, mais nous avons régulièrement des audiences à Kingston, à Peterborough et à Toronto. Au Nouveau-Brunswick, par exemple, nous avons nos bureaux à Saint John, mais nous tenons des audiences à Fredericton et à Moncton. C'est pourquoi je dis que nous tenons des audiences de révision dans 40 endroits différents.

Je signale en passant, et vous verrez cela à la page suivante, que notre norme de service, s'agissant de notre engagement auprès des personnes qui entrent en contact avec nous, est de 120 jours pour présenter le dossier, si nous obtenons les éléments de preuve. Voilà quelle est notre norme de service.

Les chiffres intéresseront peut-être certains d'entre vous. Au niveau comité de révision, 56 p. 100 des cas soumis pour examen sont modifiés par le tribunal. Je dis bien 56 p. 100. Bien sûr, lorsqu'une décision est modifiée, il nous faut définir ce qui est modifié. Je vais aborder cela dans un instant.

Revenons à nouveau en arrière. Je veux toujours revenir au cas du type qui a fait 20 années de service aux armes de combat. À supposer que le diagnostic initial ait été fait lorsqu'il était âgé de 37 ans, ce qui se passerait vraisemblablement dans son cas est qu'on dirait dans la décision que l'on pense que son service militaire a peut-être été un facteur, mais que vu qu'il avait 37 ans lors du diagnostic initial, il importe de tenir également compte du processus de vieillissement. Dans ce genre de situation, ils voudront peut-être retenir comme solution ce que j'appelle la responsabilité partagée et considérerons peut-être que les trois cinquièmes de son état sont attribuables à son service militaire, mais que les deux autres cinquièmes sont le fait du processus de vieillissement. Il s'agirait alors de ce que l'on appelle un octroi d'aggravation.

Si une demande est rejetée carrément, l'intéressé a la possibilité de dire qu'il n'est pas satisfait du résultat du comité de révision. Si vous passez maintenant à la page 11 des transparences françaises, vous verrez que l'intéressé peut alors recourir au processus d'audience d'appel.

Comme l'a expliqué Verna, nous avons une unité des appels à Charlottetown et c'est là qu'ont lieu les audiences. À l'étape de l'appel, il n'y a pas de témoignages de vive voix. En d'autres termes, c'est comme à la Cour d'appel fédérale ou à la Cour suprême, lorsqu'il y a un appel sur dossier. Nous soumettons un mémoire écrit. Nous comparaissons alors devant un comité formé de trois membres, et cela est important.

• (1550)

Les personnes ayant siégé au comité de révision ne peuvent jamais, ce qui est logique, siéger au comité d'appel; il doit s'agir de personnes autres. La norme de service pour ce qui est des appels est de 90 jours.

La décision d'appel, comme cela est précisé à la transparence suivante, est définitive et exécutoire. Il y a cependant une exception à cela. Cela survient lorsqu'il y a ce que nous appelons un remède exceptionnel ou *an exceptional remedy*. Cela s'appelle le réexamen. S'il y a eu erreur de fait, ou erreur de droit, alors nous pouvons dire, « la décision dit ici », mais si nous pensons qu'elle a été fondée ou sur une loi erronée ou des faits erronés, ou si, lorsque nous avons représenté l'intéressé, il nous aurait fallu des témoins mais qu'à l'étape de l'examen puis à l'étape de l'appel nous n'avons pas réussi à en retrouver, et que cinq ans plus tard le client rencontre par hasard un témoin et vient nous dire « Eric, j'ai maintenant une déclaration de témoin », alors la loi dit que si nous avons de nouvelles preuves pertinentes, nous pouvons les soumettre au tribunal en lui demandant « Pourriez-vous s'il vous plaît réexaminer votre décision à la lumière de ce nouvel élément de preuve? »

Chaque organisation aura bien sûr planifié ses initiatives récentes.

Je pense que vous avez ici un petit classeur et il s'y trouve quantité de choses que j'aimerais porter à votre attention, et dont nous sommes très heureux. Il y a également une initiative qui ne figure pas dans le classeur, mais j'aimerais vous en entretenir brièvement. Cela

s'appelle le Protocole relatif au service aux clients. Nous avons effectué un sondage il y a environ un an. Nous avons ainsi constaté que les plus jeunes membres des Forces canadiennes préfèrent la communication directe. Ils préfèrent le style « Veuillez me rappeler », « Veuillez me rappeler puis m'envoyer une lettre », mais ils tiennent à ce qu'il y ait une touche véritablement personnelle. C'est ainsi que nous avons lancé ce que nous appelons le Protocole relatif au service aux clients, qui prévoit en gros beaucoup plus de contacts directs avec le client que de correspondance.

Nous avons également mis au point des documents qui tiennent les gens au courant à chaque étape du processus. Si vous deviez par exemple m'appeler, monsieur Rossignol, je vous enverrais un document intitulé *Ce que vous devriez savoir au sujet du Bureau de services juridiques des pensions / About the Bureau of Pensions Advocates*. Vous êtes donc tout de suite renseigné au sujet de notre organisation. Après avoir examiné votre cas et décidé qu'il mérite d'être soumis au comité de révision, je vous enverrais la fiche d'information suivante dans la série qui vous explique comment fonctionnent les comités de révision, ce à quoi vous pouvez vous attendre dans le cas du processus et ainsi de suite, car les gens disent qu'ils tiennent à être au courant. Et si vous vouliez aller en appel, nous vous enverrions ceci, qui vous explique en gros le processus d'appel.

Nous avons donc lancé ces initiatives car nous estimons que les gens sont mieux servis s'ils savent ce que nous faisons.

Il y a encore autre chose que nous faisons et, encore une fois, j'en suis très fier. Chaque année, nous représentons environ 6 000 clients. Depuis décembre, l'on demande à chaque client de remplir un questionnaire client, et à l'étape de la révision et à l'étape de l'appel, car nous voulons savoir ce que les gens pensent de notre travail. Si vous regardez les questionnaires, ils sont très précis. On y demande, par exemple, si notre communication a été claire, si elle est venue en temps voulu. Et nous recevons des réactions très favorables. Il s'agit donc clairement là d'une initiative dont nous sommes très heureux.

Quant aux autres choses que nous avons faites, je pense que toute organisation doit essayer de s'implanter là où se trouve l'activité qui l'intéresse. Nous avons démenagé certains de nos bureaux. Par exemple, nous avions il y a quelques années un bureau en Saskatchewan. Notre activité en Saskatchewan s'étiolait, alors nous avons pris cette ressource en Saskatchewan et l'avons rapprochée de la BFC Edmonton, car la base d'Edmonton est énorme, comme vous le savez. Voilà donc ce que nous faisons sur ce plan.

Nous participons également à ce que nous appelons les séminaires du SPSC, ou Service de préparation à une seconde carrière, soit des séminaires de préretraite pour tous les membres des Forces canadiennes. Nous y allons et expliquons aux gens la Loi sur les pensions afin qu'ils sachent quels sont leurs droits au lieu de recourir à un avocat de seconde classe quelque part ou de dire simplement « Personne ne m'a jamais parlé de cela. »

Et nous avons également, comme c'est le cas de tout le monde, un site Web qui est vraiment très bien et que je vous invite à aller visiter.

Nous avons des défis. Si nous avons des initiatives, nous avons également des défis. Et toute organisation sans défis n'en serait pas une. Si vous voulez bien passer maintenant à l'avant-dernière page de la version française de l'imprimé, vous y verrez une liste d'obstacles à surmonter. Le premier est un vrai problème : difficulté à obtenir des opinions médicales comme nouveaux éléments de preuve. Beaucoup de nos dossiers tournent autour de rapports médicaux, de preuves médicales, et nous avons en gros deux manières de procéder. Nous avons les praticiens du privé. Si vous n'êtes plus membre des Forces canadiennes et que je vous dis qu'il me faut un rapport médical, vous me répondez peut-être, « Eric, je n'ai même pas de médecin. Alors comment pourrais-je obtenir un rapport médical? » Vous-même et de nombreux Canadiens n'ont pas de médecin de famille.

• (1555)

Si vous servez dans les Forces canadiennes, les Forces canadiennes disent à l'organisation dans son entier qu'elles ont des ressources médicales limitées. Il est très difficile pour ces ressources médicales limitées de trouver le temps de fournir des rapports médicaux à l'appui de ces demandes. C'est très difficile car un grand nombre de ces cas tournent invariablement autour de la qualité des preuves médicales que nous pouvons soumettre au tribunal. C'est clairement là un grand sujet de préoccupation.

Notre deuxième préoccupation est l'augmentation du volume des demandes.

Verna, vous connaissez peut-être mieux que moi les chiffres, mais je pense que le ministère s'attend à traiter cette année quelque 30 000 dossiers.

• (1600)

Mme Verna Bruce: Exactement.

M. Eric Marinacci: Il y a 30 000 dossiers. Je pense que Verna disait que le service juridique du tribunal... Il n'y a qu'un peu plus de 30 avocats qui interviennent auprès du tribunal. Étant donné le volume de travail accru, ce sera pour nous tout un obstacle à surmonter. En ce moment, si l'on me demandait si nos gens travaillaient fort, je dirais qu'ils travaillent plus que fort. C'est la réalité. Si vous faites le calcul, une charge de travail annuelle de 330 cas vous donne 30 cas par mois à présenter. C'est beaucoup de travail, surtout lorsqu'on y ajoute tous les autres dossiers.

En ce qui concerne la complexité des cas à traiter, le fait est que le ministère fait un très bon travail s'agissant de rendre des décisions favorables dans les cas simples et nets. Les cas qui nous viennent sont les cas plus difficiles, plus complexes. C'est la réalité, mais c'est tout un défi.

Côté attentes des clients, elles sont plus grosses. Les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale avaient des attentes. Je pense que la clientèle d'aujourd'hui a de plus grandes attentes. Notre délai d'exécution est de 120 jours, et d'aucuns nous disent qu'ils trouvent cela déraisonnable, et qu'il devrait être de 30 jours maximum. En réalité, nous ne pouvons pas resserrer le délai. C'est là une autre réalité.

Pour ce qui est de l'aspect diligence raisonnable, permettez que je vous en dise brièvement quelques mots. La diligence raisonnable est une réalité. Je vous parlais il y a un petit moment des réexamens. Ce que je disais c'est que si nous trouvons un témoin qui peut comparaître ou déclarer qu'il a participé à l'événement concerné et qu'il peut dire comment les choses se sont passées... L'un des critères auxquels nous avons récemment été confrontés est le suivant. Nous comparaissons devant le tribunal et lui disons que nous avons ce que

nous jugeons être de nouvelles preuves essentielles. Le tribunal est maintenant en train de dire que l'un des critères qu'il va appliquer s'agissant de déterminer s'il va accepter les nouvelles preuves est le critère de la diligence raisonnable. L'élément de preuve en question aurait-il pu être obtenu plus tôt? Dans l'affirmative, le tribunal n'en tiendra pas compte. Clairement, c'est au niveau du réexamen que cela intervient. C'est ainsi que nous nous méfions pour nombre des cas que nous aurions soumis pour réexamen, précisément à cause de ce critère.

Cela a un autre effet à l'étape du réexamen. À l'heure actuelle, supposons encore une fois, monsieur Stoffer, que vous n'avez pas pu obtenir de rapport médical. Je dirais que l'on pourrait peut-être bâtir notre argumentation sur des rapports. Arguons que tout est fondé sur des rapports. C'est ce que j'aurais fait jusqu'à ce qu'intervienne ce critère de diligence raisonnable. Maintenant, je vous dirais que si nous comparaissons sans être munis de preuves médicales et que nous ne gagnons pas, alors nous avons perdu une chance de plus. Mon conseil pour vous serait qu'on y réfléchisse longuement et sérieusement avant d'aller de l'avant sans preuve supplémentaire. Ce critère de diligence raisonnable a eu des effets et au niveau de l'examen et au niveau de l'appel.

Voilà donc ce qu'est notre bureau. Le bureau a encore quelque chose d'autre à offrir. C'est le numéro 1-877-228-2250. Figure sur chaque décision rendue par le ministère une mention disant que si vous n'êtes pas satisfait de la décision, vous pouvez composer le 1-877-228-2250. Vous n'allez pas tomber chez un secrétariat téléphonique. C'est ainsi que nous avons configuré la chose. Si vous êtes au Nouveau-Brunswick et que vous composez ce numéro, vous allez vous retrouver au bon bureau au Nouveau-Brunswick. Si vous êtes à Montréal, ce sera un bureau à Montréal. Je peux vous dire que c'est une ligne occupée, et nous en sommes fort heureux.

[Français]

Merci beaucoup de votre attention.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup. *Thank you.*

Avez-vous encore d'autres présentations à nous faire?

Mme Verna Bruce: Non, c'est tout.

Le président: D'accord. Très bien.

Nous allons donc entamer le premier tour de la période de questions. En règle générale, chacun dispose de sept minutes au premier tour, puis ce sera cinq minutes chacun au deuxième tour.

Nous allons commencer avec le député conservateur. Je pense que M. Anders a des questions.

M. Rob Anders (Calgary-Ouest, PCC): Merci. J'aimerais commencer par dire que je pense que je détesterais faire votre travail. La raison en est que je pense que dans bien des cas on doit faire pression sur vous pour qu'on ne verse pas autant d'argent que ce qui pourrait peut-être être versé, et je détesterais faire cela, car je pense que les anciens combattants sont l'une des rares catégories de gens qui méritent tout à fait ce qu'ils obtiennent.

Je vais vous décrire la situation d'un type dans ma circonscription. Il s'appelle Howard Paddock. En 1943, il était dans l'armée de l'air. Il se trouvait dans une tour surplombant le champ. Bien sûr, nous avons formé pour la guerre beaucoup de pilotes qui sont allés servir en Europe. Un avion est venu s'écraser contre sa tour, l'a démolie, et a blessé Howard. Une jambe a été écrasée dans sa chute et il n'a jamais recouvré l'usage normal de sa jambe depuis.

Depuis 1943, les Anciens Combattants l'autorisent à acheter des chaussures spéciales et payent pour ses chaussures qui l'équilibrent, car une jambe est maintenant plus courte que l'autre—presque comme s'il avait souffert de poliomyélite—du fait de cet accident. Soit dit en passant, ces chaussures sont produites à Red Deer et coûtent environ 2 000 \$. Sans ses chaussures, son dos se dégingle ce qui lui cause toutes sortes d'autres problèmes. Cela n'a rien du tout à voir avec le processus de vieillissement. C'est ce que vit Howard depuis 1943.

Et voici maintenant que le ministère des Anciens Combattants a décidé de sous-traiter ses services à la Croix-Bleue. Et la Croix-Bleue dit qu'elle ne va pas payer pour les chaussures de Howard. On lui dit, c'est dommage, Howard, mais il vous faudra faire appel, et c'est sans doute là que vous intervenez.

Il me va falloir lui obtenir les formulaires d'appel et l'aider avec tout cela, mais comment se fait-il que quelqu'un qui se fait rembourser ses chaussures depuis 1943 est tout d'un coup laissé pour compte, et il ne comprend même pas pourquoi?

Je vais vous soumettre un deuxième cas, et il s'agit de...

• (1605)

Le président: Ne serait-il pas préférable qu'il réponde à cette question pour que vous passiez ensuite à la deuxième?

M. Rob Anders: Tant et aussi longtemps que j'ai assez de temps pour la deuxième.

Le président: Tout dépend du temps que cela va prendre.

M. Rob Anders: M. Marinacci a parlé pendant longtemps. Je veux avoir la certitude de pouvoir parler du cas de James Cruikshank.

Mme Verna Bruce: Je vais répondre à cette question, car le BSJP ne traite pas des appels concernant des produits et services liés à la santé. Il ne traite que de pensions. Dans le cas que vous venez d'évoquer—nous pourrions discuter ensemble par la suite—il y a un processus différent. Cela revient au ministère.

M. Rob Anders: Très bien.

Ma deuxième question concerne un autre type de ma circonscription, James Cruikshank. Il se demande pourquoi le ministère des Anciens Combattants ne couvre plus les frais funéraires pour les anciens combattants.

Mme Verna Bruce: Encore une fois, ce serait là une question qui reviendrait au ministère plutôt qu'au BSJP. Nous continuons d'assurer les services funéraires et d'enterrement par le biais du Fonds du Souvenir, et les critères en la matière n'ont pas changé. Encore une fois, s'il y a un cas particulier, je me ferai un plaisir d'en discuter avec vous en aparté et nous pourrions y donner suite.

Mme Rose-Marie Ur (Lambton—Kent—Middlesex, Lib.): J'aimerais que ces renseignements soient partagés avec le comité.

Mme Verna Bruce: Très bien.

Le président: Étant donné que c'est une question qui survient souvent, vous serait-il possible d'y consacrer quelques secondes? Je vais arrêter le chrono et je ne retirerai rien du temps de M. Anders, si cela ne vous ennuie pas de répondre à cette question pour la gouverne de nous tous. Je redémarrerai alors le compteur. De cette façon, nous pourrions prendre des notes tout de suite, et s'il y a des questions, nous pourrions alors englober cela comme un tout. M. Anders pourrait ensuite poursuivre avec ses questions.

Comment cela vous semble-t-il—est-ce juste de l'avis de tout le monde?

Mme Verna Bruce: En ce qui concerne les funérailles et enterrements, nous avons avec le Fonds du Souvenir un arrangement en vertu duquel nous versons des indemnités pour frais funéraires et d'enterrement pour deux groupes de personnes. Premièrement, il y a le cas de l'ancien combattant qui meurt d'une affection ouvrant droit à pension—il vous faut lier le décès à l'affection ouvrant droit à pension. Je vous donne un exemple. Si une personne était gravement blessée et mourait de ses blessures, elle serait admissible à cette indemnité pour frais funéraires et d'enterrement. Cependant, s'il s'agit par exemple d'un ancien combattant qui a eu droit à une pension du fait de la perte de son ouïe mais qui meurt d'une crise cardiaque, la crise cardiaque n'est pas liée à son affection ouvrant droit à pension, alors nous ne pouvons pas venir en aide. C'est ainsi qu'a été établie la loi.

Le deuxième groupe d'anciens combattants pour lequel nous pouvons consentir une aide pour frais funéraires et d'enterrement est celui des anciens combattants ne dépassant pas un seuil de revenu donné. Nous utilisons des seuils dont nous pourrions vous fournir le détail—je ne les ai pas ici avec moi aujourd'hui. Si votre revenu dépasse le seuil alors, malheureusement, nous ne pouvons pas aider, mais s'il se situe en deçà du seuil, alors nous pouvons vous consentir une certaine aide.

Nous vous promettons de fournir au greffier les renseignements sur la façon dont fonctionne le Fonds du Souvenir afin que cela soit à la disposition de tout le monde.

Le président: Très bien. Merci, madame Bruce.

Poursuivons donc. Vous avez un tout petit peu moins de quatre minutes.

M. Rick Casson (Lethbridge, PCC): Merci beaucoup. Je suis heureux de vous revoir.

• (1610)

Mme Verna Bruce: Et moi de même.

M. Rick Casson: Le volume de dossiers est tout simplement phénoménal. Au fur et à mesure que les anciens combattants vieillissent... et vous avez défini différentes classes d'anciens combattants. Il y a de plus en plus d'anciens combattants récents qui quittent le service et qui présentent tout un ensemble de problèmes différents. Je pense que vous avez déjà parlé de ce qu'il faudrait faire à ce niveau-là.

Vous pourriez peut-être nous indiquer simplement quelle incidence cela a sur votre charge de travail.

Vous vous êtes occupés de 11 000 et quelque cas sur un total de 30 000. Il me semble que c'est là le chiffre qui a été cité. Et les autres personnes, se présentent-elles d'elles-mêmes? Viennent-elles accompagnées d'avocats? Comment les choses se passent-elles pour elles?

Mme Verna Bruce: Les autres personnes seraient relativement heureuses de la première décision.

M. Rick Casson: Et elles ne font donc pas appel.

Mme Verna Bruce: Elles ne se présentent pas.

M. Rick Casson: J'ai également vu votre documentation—ce que vous devriez savoir au sujet des audiences d'appel et ce que vous devriez savoir au sujet des audiences de révision. Dans le cas des audiences d'appel, les frais sont payés. Dans le cas des audiences de révision, ils ne le sont pas. Et les audiences de révision ont lieu à Charlottetown.

Pourriez-vous m'expliquer pourquoi les frais sont remboursés dans un cas mais pas dans l'autre?

M. Eric Marinacci: Au niveau de la révision, l'intéressé se présente et comparait en son nom propre, tandis qu'au stade de l'appel, le client ne comparait pas—encore une fois, à la manière de la Cour suprême du Canada.

Mme Verna Bruce: La révision est le premier palier dans le processus. Les anciens combattants sont en fait encouragés à se présenter à l'audience de révision, car dans bien des cas, s'ils ont la possibilité de raconter leur histoire, cela a une incidence sur le TACRA. Mais si cela n'aboutit pas et que le client veut aller en appel, il est exclu qu'il compare au stade de l'appel. Les avocats du BSJP ou de la Légion seront là pour représenter le client. Le client peut décider qu'il veut venir s'asseoir à l'extérieur de la salle et suivre, mais nous ne pouvons pas payer pour cela car ce n'est pas une exigence et le client n'est par ailleurs pas autorisé à pénétrer dans la salle.

M. Rick Casson: En ce qui concerne la question du changement des paramètres de l'ancien combattant et de certains des cas dont vous traitez, où il est question de problèmes différents de ceux du passé, vous avez dit lors de votre dernière comparution devant le comité il y a de cela quelques années—mais ce n'était peut-être pas la dernière fois, mais une autre—que vous étiez en train d'envisager de remanier le système tout entier pour tenir compte de ces changements.

Quelle incidence cela a-t-il sur ce volet-ci du ministère?

Mme Verna Bruce: En avril ou mai de l'an dernier, notre ancien ministre avait annoncé des plans en vue d'un possible remaniement de la façon dont nous offrons nos services aux anciens combattants des Forces canadiennes. C'est une chose à laquelle nous travaillons très fort depuis quelque temps et nous espérons pouvoir marquer certains progrès en la matière.

Ce sera un système différent.

Le président: Nous passons maintenant à l'intervenant suivant.

[Français]

Monsieur Perron, c'est à vous.

M. Gilles-A. Perron: Tout d'abord, j'aimerais souligner le fait que dans la liste des bureaux de district du Bureau de services juridiques des pensions, on peut lire, dans l'encadré du bureau de district de Montréal, l'expression « Portail Sue-Ouest », alors que ce devrait être « Portail Sud-Ouest ».

Madame Bruce, vous avez dit fièrement, et je suis très content pour vous qu'il en soit ainsi, que le gouvernement offrirait gratuitement des services d'aide juridique à des clients anciens combattants. Par la suite, M. Marinacci a dit que si un client décidait de consulter un avocat oeuvrant dans le secteur privé, celui-ci ne serait pas payé. Vous ai-je bien compris?

M. Eric Marinacci: Oui.

M. Gilles-A. Perron: Ces services ne sont pas gratuits. Pourquoi serais-je obligé de consulter un avocat que vous avez choisi pour me défendre? Pourquoi ne pourrais-je pas choisir mon avocat, puisque j'ai de bonnes relations avec lui, et être payé par vous?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Notre vision des choses est que nous avons ici une occasion merveilleuse de fournir un service chevronné et très spécialisé aux anciens combattants. Il importe de souligner à nouveau que le service offert par le BSJP est là à 100 p. 100 pour le client. Il n'est pas là pour le ministère. Le travail que fait le bureau pour le compte de clients...

M. Gilles-A. Perron: Cela reste à prouver.

[Français]

M. Eric Marinacci: Je suis membre du Barreau du Québec. Si un client pensait que j'avais un intérêt autre que le sien, je pourrais être rayé du Barreau. C'est la même chose pour tous mes collègues. Cela montre quel est exactement notre mandat. Si un client dit qu'il pense que je travaille pour la Reine et non pour lui, je peux être rayé du Barreau.

M. Gilles-A. Perron: Comment vous a-t-on choisi pour devenir membre de cette commission?

M. Eric Marinacci: Je ne fais pas partie de la commission. Je suis un employé du Bureau de services juridiques des pensions. J'ai posé ma candidature et j'ai été embauché à la suite d'un concours.

M. Gilles-A. Perron: Qu'en est-il de ceux qui font partie du tribunal?

M. Eric Marinacci: Cela, c'est autre chose.

• (1615)

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Pour ce qui est de votre question de savoir s'il ne serait pas plus logique de recourir à un avocat du privé et de le faire payer par nous, à notre avis la réponse est que non. Il s'agit d'un domaine qui exige beaucoup de connaissances spécialisées. Nous avons 34 avocats qui consacrent tout leur temps à ces dossiers. Ils sont très calés. Pour les avocats et les gens du bureau des services de la Légion, c'est la même chose. En ce qui nous concerne, c'est un service que nous sommes prêts à offrir aux clients anciens combattants aux frais du contribuable.

Si vous voulez aller à l'extérieur de ce service et utiliser votre propre avocat, vous le pouvez, mais vous serez alors tenu de payer cela de votre poche.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: Vous ne m'avez pas répondu.

Comment ces avocats sont-ils choisis? S'agit-il de nominations politiques?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Oh, non. Les avocats sont fonctionnaires. Ils sont choisis par le biais d'un processus de sélection très rigoureux. Certains des avocats viennent d'ailleurs du privé. Mais nous n'avons pas fait beaucoup de recrutement ces derniers temps. Nous avons un groupe très stable d'avocats qui travaillent avec nous, mais ils nous viennent par le biais du système normal de concours de la fonction publique. Il n'y a absolument aucune possibilité d'influence ou de pistonnage dans la nomination ou la sélection des avocats qui travaillent au BSJP. Ce sont des fonctionnaires non partisans.

Je peux vous en donner l'assurance.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: Je ne suis pas obligé de tout croire.

Madame, vous avez dit qu'il y avait 14 bureaux de district. Sur quels critères vous basez-vous pour choisir telle ville au lieu de telle autre ville?

M. Eric Marinacci: Cela dépend de la demande. Je vous donne un exemple. Il y a un bureau à Montréal et dans toutes les grandes métropoles canadiennes. On s'installe là où la clientèle se situe. Par exemple, il y avait un bureau en Saskatchewan. Il y a deux ou trois ans, on a fermé ce bureau et on a démenagé ses effectifs à Edmonton, là où la demande était plus importante. Cela dépend de la demande de la clientèle.

M. Gilles-A. Perron: Est-ce une bonne chose? Est-ce une mauvaise chose?

Votre réponse m'amène à un autre problème. Votre clientèle change énormément. On peut quasiment compter sur nos doigts ceux qui ont fait la Deuxième Guerre mondiale ou la Première Guerre mondiale.

M. Eric Marinacci: Vous n'aurez pas besoin de tous vos doigts pour compter ceux qui ont fait la Première Guerre mondiale.

M. Gilles-A. Perron: Vous avez de nouveaux clients, ceux qui ont servi dans l'armée pendant 25 ans et qui ont terminé leur carrière. Ces gens ne demeurent pas à Montréal, ils demeurent à Saint-Jérôme ou à Mont-Laurier. Ils sont à la retraite et demeurent dans des régions de villégiature.

Quand les critères de votre clientèle changent, vos critères pour établir où sont vos bureaux changent-ils?

M. Eric Marinacci: Oui, nous l'avons fait et nous continuons de le faire.

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Et nous avons fait cela. Nous ne le faisons pas quotidiennement, mais lorsque la tendance indique qu'il est nécessaire d'offrir des services dans différentes régions. De temps à autre, nous envoyons du personnel en région pour peut-être une journée par semaine. Nous avons à l'heure actuelle au ministère des gens qui passent du temps sur les bases. Si nous devons constater qu'un nombre énorme de membres actifs dans une communauté donnée avaient besoin d'un service, nous envisagerions d'y envoyer quelqu'un pour un jour.

M. Gilles-A. Perron: J'espère que vous allez arrêter le chronomètre, car j'ai une question qui sera bonne pour tout le monde.

Des voix: Oh! Oh!

M. Gilles-A. Perron: J'ai encore autre chose.

[Français]

Les conversations que nous avons eues ont été longues. En effet, nous avons déjà eu deux ou trois réunions dans l'édifice de l'Ouest. Ce n'est pas ma faute si les autres ne sont pas venus, mais Peter et moi étions là. Nous n'avons rien appris aujourd'hui.

J'ai été amèrement déçu par votre présentation. J'ai été très déçu parce qu'à aucun moment—ou si rapidement—vous n'avez parlé de nos jeunes anciens combattants. Je parle des jeunes de 32, 35 et 38 ans qui ont des problèmes post-traumatiques. Que faites-vous avec eux?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Au ministère, il s'agit là d'une très haute priorité—je vais mettre mon chapeau du ministère—car les services que nous offrons pour les cas de SSPT s'inscrivent dans le volet santé, et, là encore, ce ne sont pas des dossiers dont s'occuperait le BSJP. Mais nous avons une stratégie en matière de santé mentale. Cette stratégie comporte cinq ou six éléments différents. Nous travaillons très étroitement avec d'autres pays, avec des experts du United States Department of Veterans Affairs, à des choses comme le diagnostic, la formation de personnel pour identifier les cas, la formation de personnel pour assurer les services, et nous nous efforçons également d'établir les programmes de soins de jour, les programmes en milieu hospitalier et les programmes résidentiels. Il s'agit là d'un dossier absolument énorme et nous nous ferions un plaisir de revenir en discuter avec vous.

Lorsque la ministre s'est rendue en Angleterre il y a quelques semaines à peine, elle a longuement parlé de notre stratégie en matière de santé mentale, et je sais qu'elle serait prête à s'entretenir là-dessus avec le comité.

• (1620)

[Français]

Le président: Merci, monsieur Perron. C'est terminé. Vous aurez cinq autres minutes plus tard.

[Traduction]

La parole est maintenant à M. Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NP): Merci beaucoup, monsieur le président, et merci à nos invités d'être venus. Je m'excuse de mon retard.

Ma première question concerne les auditions d'appel. Au troisième petit point à partir du bas de la page, on nous dit que si l'on choisit de se rendre à Charlottetown, alors c'est à ses propres frais. Logiquement, vous enverriez quelqu'un défendre vos intérêts à l'audition d'appel.

A-t-on songé à autoriser la personne à suivre au moyen d'une conférence téléphonique, si elle se trouve, par exemple à Sointula, en Colombie-Britannique, ou à Whitehorse, au Yukon...? Car la plupart des personnes, si elles sont âgées ou ont un parent ou un enfant qui les représente... Je serais très nerveux si je demandais à quelqu'un d'aller à Charlottetown ou si je recourais à quelqu'un à Charlottetown et que moi j'étais ailleurs au pays en train d'attendre la décision. Je me sentirais mieux si je pouvais entendre ce qui se disait et ce qui se passait.

Est-il possible qu'on autorise des conférences téléphoniques pour que les clients puissent suivre les discussions?

Mme Verna Bruce: Ce serait une question qu'il faudrait poser au TACRA, car c'est en effet le Tribunal des anciens combattants—Révision et appel qui détermine la façon dont les audiences se dérouleront. C'est sa loi constitutive qui parle du processus d'appel et du fait que les clients au palier appel ne doivent pas être physiquement présents. Notre tâche, par le biais du bureau, est de veiller à ce que les intérêts des clients soient défendus en appel par les avocats qualifiés du BSJP qui présenteront donc les vues des clients, en consultation avec les clients, afin que ceux-ci sachent quelle approche sera suivie par les avocats en leur nom.

M. Peter Stoffer: Oh, cela se trouve sous le titre « Ce que vous devez savoir au sujet des audiences de révision », au troisième paragraphe avant la fin.

M. Eric Marinacci: Je vous renverrai au cinquième point avant la fin où l'on lit que votre avocat présentera votre cause par écrit au tribunal et plaidera en votre nom. Mais il s'agit d'un document écrit et vous pouvez donc vous attendre à en recevoir copie. Nous préparons donc un mémoire écrit et nous l'envoyons au client, et non seulement nous aurons discuté avec le client, mais celui-ci aura donné son aval quant à l'argumentation. Le client a donc une très bonne idée de ce qui se passe.

M. Peter Stoffer: Très bien.

En ce qui concerne le comité de trois membres et qui rend la décision, cette dernière doit-elle être unanime, ou bien peut-elle être partagée?

M. Eric Marinacci: Elle peut être partagée.

M. Peter Stoffer: Et fera-t-on savoir au client qu'il y avait dissidence?

M. Eric Marinacci: Absolument, et, soit dit en passant, le comité de révision compte deux membres. Si un membre se prononce en faveur, alors c'est accordé.

M. Peter Stoffer: Très bien.

Se préoccupe-t-on de représentation autochtone? À Charlottetown, qu'y a-t-il en matière de représentation autochtone, en dehors de la Légion, des avocats, et ainsi de suite?

Mme Verna Bruce: La représentation autochtone interviendrait au premier processus de révision au niveau du bureau de district. Encore une fois, les circonstances ou les cas spéciaux viennent pour la plupart de l'Ouest du Canada. L'on peut en voir dans l'Est du pays. Les gens veilleraient à ce qu'il y ait les services et le soutien requis.

M. Peter Stoffer: Y compris sur le plan linguistique?

Mme Verna Bruce: Si c'était un sujet de préoccupation. Mais à ma connaissance il n'y a jamais eu de besoin d'interprétation. Mais si cela survenait, en tout cas du point de vue du bureau, nous ferions le nécessaire.

M. Peter Stoffer: Très bien.

Vous avez parlé de l'aspect médical et du fait que les gens n'aient pas de médecin de famille. Mon collègue du Bloc a évoqué le SSPT, et l'on constate une grave pénurie de psychiatres et de psychologues formés à ne serait-ce qu'identifier les cas de SSPT. Supposons, par exemple, qu'il y a un groupe de personnes qui étaient à bord du *Chicoutimi* et qui s'inquiètent beaucoup de ce qu'elles ont vécu et souhaitent bénéficier d'une pension. Si nous n'avons pas suffisamment de personnel médical formé pour évaluer leur situation et présenter une argumentation valide au tribunal, que fait-on dans ce cas?

Mme Verna Bruce: C'est un aspect sur lequel nous passons beaucoup de temps en ce moment. Nous cherchons les moyens d'aider les divers personnels de la santé à identifier le SSPT. Il existe quelques merveilleux outils d'évaluation que le ministère des Anciens combattants américain utilise déjà et que nous adaptons à l'environnement canadien. Encore une fois, il s'agit de faire en sorte que les professionnels qui sont en contact avec ces gens sur le *Chicoutimi* en sachent assez pour déterminer quand le patient doit être aiguillé vers un spécialiste, auquel cas le spécialiste prend la relève.

• (1625)

M. Peter Stoffer: D'accord.

Lors d'une conférence de presse tenue ici il y a quelque temps, dont vous êtes sûrement au courant, et dans des interventions de la Légion royale canadienne, il a été question de créer une charge de médiateur pour les anciens combattants. J'aimerais savoir ce que vous pensez de cette idée. Il en existe un au ministère de la Défense, mais il n'y en a pas spécifiquement pour les anciens combattants. J'aimerais connaître votre avis. Seriez-vous en faveur d'une structure de cette nature? Serait-ce utile? Ou pensez-vous que les anciens combattants sont actuellement suffisamment bien défendus?

Mme Verna Bruce: Traditionnellement, la Légion a toujours très bien défendu ses clients. Il existe des légions dans tout le pays. Nous avons maintenant passé contrat avec les légions pour assurer le suivi et le contact avec les anciens combattants placés dans des établissements de soins de longue durée et des centres de soins communautaires.

Donc, à ce stade, le ministère considère que les organisations d'anciens combattants, et particulièrement la Légion, jouent très bien le rôle de défenseur.

M. Peter Stoffer: Voici les deux dernières questions.

Mon collègue, M. Anders, a parlé de ce monsieur avec les chaussures. Il n'avait jamais eu de problème, mais tout d'un coup il doit s'adresser à la Croix-Bleue et il a un problème. Sans vouloir vous offenser, cela est tout simplement inacceptable.

Vous ne pouvez pas faire cela à quelqu'un, lui dire, écoutez, nous avons changé, nous avons privatisé le service et vous allez maintenant devoir interjeter appel. À mes yeux, il est tout simplement inacceptable de traiter ainsi une personne dans les dernières années de sa vie, qui a toujours bénéficié de cela et qui tout d'un coup doit suivre une procédure d'appel. Il devrait exister une façon pour le ministère de respecter les précédents, de maintenir ce qui existe, au lieu d'obliger les gens à s'adresser à la Croix-Bleue et découvrir que celle-ci ne couvre pas la dépense. Quoi d'autre ne vaudrait-elle pas couvrir à l'avenir?

J'ai donc des réserves sur la décision d'utiliser la Croix-Bleue.

Et ma dernière question : cet accent que je décèle, est-il de Boston ou du New Jersey?

M. Eric Marinacci: Voulez-vous réellement le savoir? De Saguenay—Lac-Saint-Jean.

Oui, mais il y a une explication. Je viens d'une petite localité du nom d'Arvida, au Québec, où existe une usine Alcan. Dans cette région très francophone, il existe une toute petite poche anglophone, comme dans beaucoup de ces bourgades. Il se trouve qu'ils avaient du mal à recruter des enseignants là-haut, aussi les Sisters of Charity de Boston allaient-elles...

M. Peter Stoffer: Voilà, je le savais bien, je le savais bien. Vous avez le ton traînant des Kennedy.

Alors, pourquoi la Croix Bleue?

Et pour les électeurs de M. Anders, que peut-on faire pour que cet homme ne soit pas obligé de subir toute cette litanie d'appels et de formalités? Vous devriez tout de même pouvoir prendre le téléphone et lui dire : « Voilà vos chaussures ».

Mme Verna Bruce: La raison pour laquelle nous utilisons la Croix Bleue est l'accroissement du nombre de cas. En 1995, nous recevions environ 8 000 demandes de première pension par an. Cette année, c'est plus de 30 000. Nous avons donc confié une partie du travail de traitement à des entrepreneurs privés, qui sont en mesure de le faire, afin que notre personnel puisse passer davantage de temps à fournir le service individualisé que d'autres ne peuvent apporter. C'était une décision très réfléchie pour libérer notre personnel et lui permettre de passer autant de temps que possible avec les clients, au lieu de traiter des paperasses.

Dans le cas des clients qui subissent un changement du fait du passage à la Croix Bleue, il existe des options où les gens peuvent contacter le ministère pour obtenir des éclaircissements. Dans certains cas, c'est peut-être que les limites ont changé, dans d'autres cas, il faut peut-être simplement un niveau spécial d'autorisation. Encore une fois, je serais intéressée à être informée de tout cas spécifique que vous pourriez connaître.

Le président: Je vous arrête là, Peter, si vous le permettez, et nous allons passer à M. Bagnell. Vous aurez un autre tour plus tard.

L'hon. Larry Bagnell: Merci.

En rapport avec la première question de Peter, si l'ancien combattant se déplace jusqu'à Charlottetown, même s'il n'a pas le droit d'intervenir à l'audience, peut-il y assister?

M. Eric Marinacci: Absolument. C'est une audience publique.

L'hon. Larry Bagnell: Je voulais juste m'assurer d'avoir bien compris ce qui avait été dit au début.

Au cours de l'une des années que vous avez mentionnées, vous avez reçu près de 12 000 demandes et vous aviez environ 37 avocats-conseils dans votre boutique.

• (1630)

Mme Verna Bruce: Il y en avait 34 en exercice.

L'hon. Larry Bagnell: D'accord, 34.

Et 50 p. 100 des demandes ont varié. Est-ce que « varié » signifie que la décision originale a été modifiée?

M. Eric Marinacci: Absolument.

L'hon. Larry Bagnell: Donc, ces 34 avocats-conseils aident ces gens à obtenir une « variation » de la décision sur leur demande?

M. Eric Marinacci: Permettez-moi peut-être... Il y a juste une petite nuance. Six de ces avocats-conseils se réservent aux appels, et le restant des 34 est réparti à travers le Canada. Donc, la révision se fait dans tout le Canada; la Section des appels est à Charlottetown.

L'hon. Larry Bagnell: D'accord. C'est juste que les chiffres me paraissent aberrants. Je ne pense pas que la plupart des programmes fédéraux soient dotés d'un escadron d'avocats et reçoivent 12 000 réclamations. Cela fait 12 000 fois par an, et dans 56 p. 100 de ces cas nous avons commis une erreur, pris une mauvaise décision. C'est presque une incitation pour tout le monde à contester—car il y a de grandes chances que quelque chose clochait et qu'il y a moyen d'obtenir plus.

Mme Verna Bruce: Je ne dirais pas que le problème soit des décisions erronées; cela tient plutôt aux délais que nous cherchons à respecter dans le ministère. Si vous avez un ancien combattant de 83 ou 84 ans et vous savez qu'il lui faudra un an pour obtenir un rapport de spécialiste, allez-vous vraiment retarder la décision sur sa pension pendant un an, ou bien allez-vous prendre une décision avec les meilleures données en votre possession de façon à pouvoir à tout le moins, dans la plupart des cas, lui donner un petit quelque chose? Il n'obtient peut-être pas autant qu'il le voulait, mais au moins vous lui donnez quelque chose, et ensuite il a le droit de revenir à la charge en suivant tout le processus.

Par ailleurs, vous avez vous-même fait remarquer qu'il s'agit là d'un service tout à fait singulier, qui prouve la haute estime dans laquelle tous les Canadiens tiennent les anciens combattants, si bien qu'il est souhaitable de leur donner tous les recours possibles.

M. Eric Marinacci: Si je puis ajouter un petit mot à cela, pour ce qui est du taux élevé de contestation, certains de ces requérants comparaissent devant le tribunal parce qu'ils ont alors la possibilité de témoigner sous serment, ce qui n'existe pas au premier palier. C'est un facteur énorme.

L'hon. Larry Bagnell: Est-ce qu'ils déposent sous serment la deuxième fois?

M. Eric Marinacci: Pas en appel. Il n'y a pas de comparution personnelle en appel. Mais ils comparaissent au niveau de la révision. Le client place sa main sur la Bible et dit « Je jure de dire la vérité et rien que la vérité, ainsi Dieu me soit en aide », et fait sa déposition.

L'hon. Larry Bagnell: Vous avez mentionné 12 000 cas. Est-ce que ces clients étaient tous des octogénaires?

Mme Verna Bruce: Les 12 000 sont la totalité des clients. Il y a les membres plus jeunes des Forces canadiennes, ceux de la GRC, de la marine marchande et également quelques personnes à charge, ainsi que le montre le tableau de la page 5.

M. Eric Marinacci: Si vous regardez le tableau de la page 6, vous voyez que certains de ces dossiers ont été menés à terme et que d'autres n'ont pas été retenus. Dans le second cas, nous disons, par exemple : « Vous avez présenté une demande de pension en disant que A a été causé par B. Malheureusement, votre médecin n'est pas de cet avis. » Dans ce cas, nous fermons ce dossier, si bien qu'il ne va pas jusqu'à l'audience.

L'hon. Larry Bagnell: Je ne crains pas que les anciens combattants n'obtiennent pas un bon service. Ils ont l'air d'obtenir un excellent service. C'est presque un modèle de bonne gouvernance. Ce qui m'inquiète, ce sont tous les autres, les prestataires de tous les autres programmes, ceux qui n'ont pas accès à 34 avocats lorsque nous faisons des erreurs ou aurions pu prendre de meilleures décisions. Peut-être faut-il revoir notre façon de faire les choses si c'est là la proportion de dossiers qui n'ont pas été adéquatement traités.

Mme Verna Bruce: Je n'ai pas très bien saisi votre question.

L'hon. Larry Bagnell: Je trouve simplement que les chiffres sont aberrants.

Mme Verna Bruce: C'est un environnement très complexe.

L'hon. Larry Bagnell: Je me demande simplement s'il est tellement complexe que l'on s'y prend mal ou bien que le nombre de clients est tellement élevé que ce nombre de contestations représente une faible proportion.

Mme Verna Bruce: Ou bien il peut s'agir de renseignements nouveaux apparus après la décision initiale, comme dans l'exemple d'Eric, où quelqu'un tombe sur un copain qui l'a vu se blesser et qui peut venir témoigner, ou bien encore vous avez fini par aller voir un autre spécialiste qui arrive à des conclusions différentes. Ce n'est pas toujours nous qui sommes en faute. En fait, l'objectif c'est d'arriver à la bonne décision initialement. Mais le fait que la porte ne leur soit jamais fermée donne aux anciens combattants la possibilité de demander des révisions au fur et à mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles.

L'hon. Larry Bagnell: Je m'en tiendrai là.

Le président: Avant de passer au deuxième tour, j'ai moi-même quelques questions. Vous avez dit que la norme de service est de 120 jours. Dans quelle mesure est-elle respectée?

M. Eric Marinacci: Nous la respectons au palier de la révision. En appel, nous connaissons actuellement quelques dépassements. Encore une fois, c'est parce qu'il faut plus longtemps que prévu pour obtenir les rapports médicaux. Nous avons donc récemment augmenté notre personnel juridique au siège pour rectifier cela.

Le président: Quel pourcentage dépasse les 120?

• (1635)

M. Eric Marinacci: Au stade de la révision, le délai de traitement moyen est de 122 jours. En appel, il est d'environ 134. Mais encore une fois, n'oubliez pas que nous avons depuis embauché des juristes supplémentaires.

Le président: Supposons que j'ai sous les yeux une courbe en forme de cloche. Le gros des cas est à 122 jours. À combien se situe l'extrémité de la courbe en cloche? Quel est le cas extrême?

M. Eric Marinacci: C'est difficile à dire. Si je prends un cas que je présente, le délai sera d'environ 120 jours depuis le début jusqu'à la fin. Mais j'ajoute une réserve. Si je dois écrire à votre médecin pour lui dire que je cherche à déterminer quelque chose, et qu'il me répond : « Écoutez, Eric, je suis très occupé. Je vais vous répondre, mais ce ne sera pas avant trois, quatre ou cinq mois », je vais arrêter le chronomètre. Je ne suis pas responsable des retards de votre médecin. Aussitôt que je reçois le rapport, l'horloge redémarre, mais dans l'intervalle nous avons été mis sur la voie de garage, et je vous en informerai.

Le président: D'accord. Très bien.

J'aimerais que vous m'expliquiez ce qu'est un octroi d'aggravation, si vous pouviez me redéfinir cela. Ce n'était pas tout à fait clair pour moi.

M. Eric Marinacci: Je vais vous donner un exemple. Vous êtes pilote d'un CF-18, vous pilotez cet appareil à 1 000 milles à l'heure et vous vous retrouvez avec des lésions cervicales; vous vous retrouvez avec des lésions cervicales bien établies, dont l'origine est l'exposition aux forces G. C'est d'une parfaite logique médicale et on vous accordera probablement une pension.

Cependant, lorsque le ministère examine votre dossier, il voit également que lorsque vous aviez 32 ans, vous avez eu un accident de voiture et subi un coup de fouet qui a provoqué des douleurs au cou. La décision dira donc : « Nous convenons que vos fonctions de pilote de CF-18 sont en partie la cause de vos lésions cervicales, mais nous ne pouvons ignorer la contribution de votre vieil accident de voiture ». C'est donc ce que nous appelons un octroi d'aggravation.

Dans ce cas, j'aurais probablement attribué les trois cinquièmes à vos fonctions de pilote et les deux cinquièmes à l'accident de voiture. Donc, à supposer que votre invalidité soit quantifiée à 25 p. 100, on dira : « Trois cinquièmes de 25 p. 100, nous allons donc vous payer au taux de 15 p. 100 maintenant ».

Le président: D'accord. Très bien. C'était très clair.

J'ai une dernière courte question. Vous avez indiqué que certains anciens combattants ont des attentes plus fortes. J'aimerais savoir de quelles attentes il s'agit. Est-ce sur le plan de la rapidité, ou des résultats? Est-ce de l'argent? Qu'est-ce qu'ils attendent exactement?

M. Eric Marinacci: De la rapidité, des résultats et de l'argent.

Je vais vous donner un exemple. Quelqu'un qui a le genou gravement abîmé est libéré des forces armées pour raisons médicales et il dit : « Je m'attendais à ce que ma pension m'indemnisait pour la perte d'emploi. Je ne suis plus en état de travailler pour les Forces canadiennes, et pourtant la pension que me versent les Anciens combattants n'est que »—mettons—« de 400 \$ par mois, libres d'impôt. C'est loin de mon salaire. Je m'attendais à plus ».

Le fait est que s'il peut trouver un autre emploi, il va garder ses 400 \$, en sus du salaire. Il faut en tenir compte.

Le président: D'accord.

Mais cela ne va pas lui être repris? C'est une pension garantie?

M. Eric Marinacci: Non, absolument pas repris.

Le président: C'est donc une base, quoi qu'il arrive. D'accord. Très bien.

Nous allons maintenant passer au deuxième tour et revenir à M. Anders. Au deuxième tour, c'est cinq minutes de ce côté, puis le gouvernement a cinq minutes, et ainsi de suite. Nous allons donc suivre cette routine.

Monsieur Anders.

M. Rob Anders: Merci.

Pour revenir à M. Cruikshank et à ma question sur les frais funéraires, vous nous avez parlé du Fonds du Souvenir, dont le président nous a très aimablement permis de parler en prenant sur le temps du comité. Vous avez décrit les deux scénarios. Un ancien combattant qui décède d'une maladie liée à son service, et l'ancien combattant sans ressources. Est-ce que ce genre de renseignements est dispensé à des personnes comme M. Cruikshank? L'une de ses doléances, c'est qu'on ne lui donne aucun renseignement ou confirmation. Je crois savoir qu'il a contacté le ministère et qu'on ne lui a donné aucune confirmation concernant la manière de traiter les frais funéraires d'un ancien combattant. Est-ce que les critères d'admissibilité au Fonds du Souvenir sont communiqués aux anciens combattants et comment fonctionne ce processus?

Mme Verna Bruce: Chaque fois que nous recevons une demande de renseignement, elle devrait être suivie d'une réponse très rapidement. Dans son cas, il se peut que la demande de renseignement ait été adressée au Fonds du Souvenir directement.

Mais j'ajoute que ce genre de renseignements se trouvent sur notre site Internet. Donc, s'il y a eu un problème au niveau de la réponse qui lui a été donnée, je serais intéressée de connaître les détails.

M. Rob Anders: À mon avis, ces personnes-là sont d'un âge qui font que les sites Internet ne leur sont guère utiles. Ce sont plutôt des gens qui ont besoin d'une lettre noir sur blanc. J'en ai un ou deux dans ma circonscription qui se débrouillent très bien avec un ordinateur, mais lorsqu'ils sont octogénaires, il n'y en a pas trop qui savent naviguer sur l'Internet.

● (1640)

M. Peter Stoffer: Moi-même je ne me sers jamais d'un ordinateur.

Des voix: Oh! Oh!

M. Rob Anders: Vous voyez. M. Stoffer les comprend.

Pour en revenir à mon premier cas, celui de M. Paddock, le gars qui a été blessé dans un accident d'avion ici, en sol canadien, en 1943, pouvez-vous me donner une idée du fonctionnement de ce mécanisme d'appel? La Croix-Bleue lui dit qu'elle ne va pas couvrir ses chaussures, qu'il doit interjeter appel. Pouvez-vous m'expliquer les démarches à suivre?

Mme Verna Bruce: Je peux vous le décrire de manière générale, mais je vous donnerai une réponse plus précise car je ne veux pas vous induire en erreur. Je dois dire qu'avec certaines de nos procédures, il est difficile de savoir laquelle s'applique à quelle situation.

À mon avis, il devra s'adresser au centre d'autorisation des traitements—non au BSJP—et on lui dira où cela se trouve, quels renseignements fournir pour savoir s'il pourrait ou non...

M. Rob Anders: La seule adresse que je vois est celle de votre bureau de district d'Edmonton, mais il s'agit du Bureau de services juridiques des pensions. Je suppose que ce n'est pas le bon service.

Mme Verna Bruce: C'est juste, ce ne l'est pas. Encore une fois, c'est parce que le BSJP ne peut s'occuper que de pensions, alors que là il s'agit d'une question de soins de santé.

Je vous le répète, il doit s'adresser au centre d'autorisation des traitements. S'il n'est pas satisfait du résultat qu'il obtient là, on lui donnera le numéro d'une personne de notre bureau central à Charlottetown qui s'occupe des autorisations spéciales de services sanitaires. Nous réexaminerons alors son dossier à ce niveau.

M. Rob Anders: Vous parlez de ce centre d'autorisation des traitements. D'après ce que je vois ici, vous avez un bureau pour les pensions dans pratiquement toutes les provinces. Qu'en est-il des centres d'autorisation?

Mme Verna Bruce: Il y en a plusieurs disséminés à travers le pays, mais ils ne sont pas structurés sur une base régionale. Les centres d'autorisation de traitement sont structurés en fonction du type de service fourni. Nous avons, par exemple, un centre d'autorisation de traitement qui s'occupe des traitements pour toxicomanie et ce genre de choses.

M. Rob Anders: Savez-vous auquel quelqu'un comme lui devrait s'adresser, qui a une jambe dysfonctionnelle suite à une blessure subie au cours de la Seconde Guerre mondiale?

Mme Verna Bruce: Non, mais je vais me renseigner et vous donner la réponse.

M. Rob Anders: Très bien.

Donc, il s'adresse à ce centre. Je suppose qu'il y a là des formulaires à remplir.

Mme Verna Bruce: Certainement.

M. Rob Anders: Y en a-t-il plusieurs?

Mme Verna Bruce: J'espère que non.

M. Rob Anders: La raison pour laquelle je demande ces choses, c'est que lui ne sait pas non plus. J'essaie simplement d'aider ce monsieur. Il est octogénaire et ne peut marcher sans chaussures adaptées. Sinon, son dos lâche, ce qui est désagréable.

Mme Verna Bruce: Je comprends.

Plutôt que de vous induire en erreur, je vais voir exactement quelles démarches il doit entreprendre et je vous transmettrai les renseignements. Je viendrai vous voir après la réunion pour obtenir vos coordonnées.

M. Rob Anders: Je m'en tiens là.

Le président: Très bien.

Nous allons passer à Mme Ur.

Mme Rose-Marie Ur: Je vous remercie de vos présentations d'aujourd'hui. J'ai beaucoup de questions et je vais donc me dispenser d'un long préambule.

Pour ce qui est des chaussures de cet ancien combattant, nous, à ce comité, devrions tout de même être en mesure de proposer ou d'apporter des modifications à la législation. Il recevait ses chaussures depuis 1943. Faites-moi confiance, j'ai été infirmière dans ma vie antérieure et je sais que son problème ne va pas s'améliorer au point qu'il peut se passer des chaussures. Il en a eu besoin encore toutes ces dernières années. Il devrait tout de même exister une disposition qui rend le service automatique après un certain délai. Il ne devrait pas être obligé de venir supplier qu'on lui donne ses chaussures. C'est très frustrant à l'âge de 80 ans. C'est déjà frustrant à mon âge, mais ce l'est encore beaucoup plus avec quelques années supplémentaires. À ce stade de leur vie, ils n'ont pas besoin de ces avanies.

Si vous avez une idée de changements que nous pouvons apporter, je suis pour. Je parle en mon nom, mais je suis sûre que les autres membres me suivraient.

Une voix: Certainement.

Mme Rose-Marie Ur: Par ailleurs, combien de personnes au tribunal sont diplômées en médecine?

Mme Verna Bruce: C'est une question qu'il faudrait poser au Tribunal des anciens combattants, qui est une organisation totalement différente.

Mme Rose-Marie Ur: Monsieur Marinacci, lorsque vous prenez une décision sur une pension, lorsque vous avez besoin de renseignements qui échappent à votre compétence ou à celle de votre agence, disposez-vous d'experts médicaux que vous pouvez consulter?

M. Eric Marinacci: Nous nous considérons comme experts en médecine légale. Si je vous disais que ma principale spécialité c'est le droit, c'est à titre d'expert médico-légal, mais nous n'avons pas d'expertise médicale proprement dite. Aussi, nous demandons des expertises médicales d'appui en écrivant à des médecins de l'extérieur.

•(1645)

Mme Rose-Marie Ur: Ne vaudrait-il pas mieux avoir quelqu'un au sein de votre bureau pour accélérer les choses, au lieu d'aller en dehors?

Mme Verna Bruce: Ce serait difficile, vu le grand nombre de spécialités. Il serait difficile de savoir quelle sorte de médecin recruter pour disposer de ce genre d'expertise interne.

Mme Rose-Marie Ur: Oui, mais même un généraliste sait beaucoup de choses.

Vous avez 40 lieux d'audience et 14 bureaux de district. Pourriez-vous nous en remettre également une liste?

M. Eric Marinacci: Absolument.

Mme Rose-Marie Ur: Vous avez aussi indiqué que vous évaluez les dossiers pour déterminer la validité des réclamations. Sur quels critères vous basez-vous? Quels sont les critères?

M. Eric Marinacci: Nous examinons les éléments du dossier par rapport au texte de la loi. Si une personne dit, par exemple, qu'elle était en vacances avec les enfants dans l'Est du Canada et a eu un accident de voiture, mais estime être couverte 24/7 à partir du moment de son enrôlement dans les Forces armées, je ferai savoir à la personne que, vu les dispositions de la loi, il n'y aurait pas de possibilité d'obtenir une pension, dans un tel scénario.

Mme Rose-Marie Ur: Vous avez indiqué dans votre présentation que le volume des cas traités par votre service augmente. Cela entraîne-t-il des répercussions sur la qualité du service donné au client? Êtes-vous obligé de boucler les dossiers à la hâte? Les clients obtiennent-ils la même qualité d'audience qu'aparavant, lorsque les chiffres étaient plus faibles?

M. Eric Marinacci: Je dirais que le volume continue d'augmenter. Cela ne fait qu'accroître la pression exercée sur les avocats-conseils, et comme directeur, j'entends dire que... Les gens me disent qu'ils sont mis à plus rude contribution qu'auparavant. Je peux vous assurer que les clients obtiennent... Si nous ne faisons pas un bon travail, les ordres d'avocat recevront des plaintes. Nous ne voulons pas de cela, et il n'y a jamais eu de plaintes.

Mme Rose-Marie Ur: D'accord. Lorsque les audiences d'appel ont lieu dans l'Île-du-Prince-Édouard, est-ce que vos clients reçoivent une transcription de cette audience?

M. Eric Marinacci: Il n'y a pas de transcription. Il n'y a pas de procès-verbal d'audience.

Mme Rose-Marie Ur: Pourquoi pas?

Envers qui le BSJP est-il responsable?

M. Eric Marinacci: Mme Bruce a dit que nous sommes fonctionnellement comptables devant elle, en substance. Pour ce qui est de la structure hiérarchique, le chef avocat conseil des pensions coiffe le chef avocat conseil associé des pensions.

Mme Verna Bruce: Mais ils sont tous responsables envers leurs clients.

M. Eric Marinacci: Oui, ils sont responsables envers leurs clients. Absolument.

Mme Rose-Marie Ur: Tout cela est bel et bon, mais existe-t-il une instance de tutelle de type vérificateur général? Le fonctionnement de votre bureau est-il transparent?

Mme Verna Bruce: Absolument. Ils sont astreints aux mêmes vérifications et évaluations régulières que toute autre partie du ministère. Ce que nous ne vérifions pas, ce sont les avis donnés par l'avocat conseil aux clients, car c'est là une relation confidentielle.

Mme Rose-Marie Ur: Nombre de mes électeurs qui m'appellent au sujet de situations comme celles dont nous parlons aujourd'hui... Ils semblent recevoir des lettres-type, contenant très peu de détails, pour les informer d'une décision et ils trouvent cela très frustrant. La décision est plutôt lapidaire. Il n'y a pas de description ou d'explications plus détaillées des motifs. C'est la doléance que j'entends. Je dis cela pour votre gouverne.

Me reste-t-il du temps?

Le président: Environ 30 secondes.

Mme Rose-Marie Ur: Pour ce qui est de votre numéro d'appel sans frais, avez-vous pu en mesurer le succès?

M. Eric Marinacci: Du point de vue du nombre de personnes qui nous contactent?

Mme Rose-Marie Ur: Oui.

M. Eric Marinacci: C'est un succès fabuleux car c'est un numéro unique qui ne change jamais et peu importe où vous soyez, vous composez toujours le même numéro et il vous emmène au bon endroit.

Mme Rose-Marie Ur: Mais quelqu'un répond-il? Les numéros 1-800 sont bien jolis, à condition que quelqu'un réponde.

M. Eric Marinacci: Oui, une personne en chair et en os répond, absolument.

Mme Rose-Marie Ur: Et le numéro n'est pas perpétuellement occupé de 7 h 30 du matin jusqu'à 10 h du soir?

M. Eric Marinacci: Non.

Le président: Monsieur Perron.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: J'aimerais poser trois ou quatre questions, et n'avoir les réponses que lorsque j'aurai terminé.

Premièrement, les gens de la GRC ne sont pas très contents puisqu'ils prétendent qu'ils ne reçoivent pas un bon service. Modifiez-vous cette mauvaise habitude? Avez-vous rencontré des gens de la haute direction de la GRC pour tenter de faire le lien?

Je reviens à mes jeunes « tout croches », comme j'aime à les appeler, parce qu'ils ont vraiment des problèmes entre les deux oreilles; c'est pathétique, ce sont des jeunes de l'âge de mon fils. Ces gens-là sont laissés à eux-mêmes. Comment peuvent-ils savoir qu'ils peuvent aller chercher de l'aide chez vous ou à la Légion canadienne, comme je l'avais fait remarquer à Pierre, la dernière fois qu'il a comparu devant nous?

Finalement, que fait mon ami Raymond Fournier, ancien attaché politique de l'ex-député Mark Assad, qui a été nommé à l'Île-du-Prince-Édouard par M. Chrétien?

• (1650)

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Je vais y répondre à la suite. Pour ce qui est de la GRC, nous travaillons régulièrement avec la GRC et rencontrons ses responsables à différents niveaux. Ils ont effectué une analyse des besoins de leurs membres, sur le plan des services du ministère des Anciens combattants. Nous collaborons donc très étroitement avec eux pour examiner les besoins.

Je crois savoir également qu'un certain nombre de clients de la GRC s'adressent au BSJP s'ils ne sont pas satisfaits de leurs pensions, et j'imagine qu'ils ont des taux de réussite similaires à ceux des autres clients. Nous les défendons donc agressivement.

Pour ce qui est de ces jeunes qui se sentent abandonnés, nous cherchons réellement à nous concentrer là-dessus et si vous en connaissez qui ont des difficultés, je vous encourage réellement à nous le faire savoir afin que nous puissions les contacter et les envoyer, soit à nos bureaux de district pour un soutien... Nous avons dans nombre de nos bureaux des cliniques de soutien aux personnes souffrant de stress post-traumatique où d'anciens militaires viennent bénévolement soutenir ceux qui connaissent ces difficultés.

Cela nous préoccupe s'il y a des clients qui se sentent abandonnés, car notre rôle est de les aider.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: J'ai un dernier commentaire à faire. Lorsqu'un militaire quitte l'armée, que ce soit l'armée de terre, l'armée de l'air ou la marine, après 6 mois ou 30 ans de service, n'y aurait-il pas moyen que, par l'intermédiaire du ministère de la Défense—nous allons faire des pressions pour cela auprès du ministère—, une trousse soit remise à ce jeune, lui indiquant d'aller au bureau de la Légion royale canadienne en cas de problème? Il y serait indiqué que le bureau de la Légion royale canadienne de telle région peut être joint à tel numéro. Il y a peut-être 50 000 de ces jeunes au Canada. Si vous me laissez cela, comment vais-je les rejoindre?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Nous avons un programme de sensibilisation très dynamique depuis trois ans. Nous avons du personnel du ministère en place dans des bases à travers le pays. Dans de nombreuses bases, nous avons deux ou trois employés à temps plein. Nous organisons toutes sortes de séminaires pour les militaires de la base. Nous cherchons à vraiment sensibiliser, à être très présents dans les bases en organisant des séminaires comme ceux dont parlait Eric. Nous cherchons à faire en sorte que tous les membres des Forces canadiennes sachent que si quelque chose leur arrive, Anciens Combattants sera là pour eux.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: Vous devriez communiquer avec Mme Richard à Ottawa, qui a crié au désespoir pendant des années et des années. Depuis combien de temps reçoit-elle de l'aide de la Légion royale canadienne? Depuis deux ans, trois ans? Pendant combien de temps Mme Richard s'est-elle promené sans un cheveu sur la tête en train de mourir du cancer, avant que vous ne soyez capables de l'aider?

Madame, on ne peut pas attendre six mois ou six ans. C'est urgent. Ces jeunes ont besoin d'aide immédiatement et il faut trouver une solution. Comment les rejoindre demain matin? C'est notre problème. Comment aider la Légion royale canadienne à les rejoindre? Le problème est là. Il y a un manque de communication. Ces jeunes qui sortent de l'armée et qui ont des problèmes...

Le président: Monsieur Perron, avez-vous une question à poser?

M. Gilles-A. Perron: Non, c'est un commentaire.

Le président: C'est ce que je pensais. Vous pouvez continuer.

M. Gilles-A. Perron: Non, c'est terminé.

Le président: Merci. Si j'avais su, je vous l'aurais demandé plus tôt.

M. Gilles-A. Perron: J'ai fait passer le message, je pense.

M. Eric Marinacci: En réponse à votre troisième question, M. Fournier est un membre du Tribunal des anciens combattants.

M. Gilles-A. Perron: Est-il avocat?

M. Eric Marinacci: Je ne le sais pas. Il est membre du Tribunal des anciens combattants.

Le président: Merci.

Monsieur Bagnell.

[Traduction]

L'hon. Larry Bagnell: Comme je l'ai déjà dit, je pense que les traitements dispensés aux anciens combattants sont excellents, mais j'aimerais revenir sur ce taux de défaillance. Si nous avions un taux de défaillance de 56 p. 100 dans les lancements de navette spatiale ou les opérations chirurgicales, je pense que l'on chercherait à rectifier la situation.

Effectue-t-on des analyses de ce qui ne va pas, ou un service analyse-t-il pourquoi on commet tant d'erreurs dans les décisions initiales, afin de savoir, sur ces 12 000 cas—ou sur ceux qui ne sont pas contestés— ce qui se passe? On pourrait alors former les auteurs des décisions initiales, afin que les mêmes erreurs ne soient pas toujours répétées.

Existe-t-il un mécanisme de cette sorte pour réduire le nombre d'erreurs que l'on fait, en tirant les leçons de ce qui se passe au palier des appels?

● (1655)

M. Eric Marinacci: Permettez-moi de remonter brièvement en arrière. Je pense qu'il y a une importante nuance à introduire ici.

Lorsque des décisions étaient rendues selon l'ancien système, une lettre était envoyée aux requérants qui leur disait qu'Anciens Combattants Canada les appellerait pour une évaluation qui déterminerait le montant de la pension. Cela était perçu comme un processus trop long. Ce que fait le ministère aujourd'hui—en se fiant aux rapports médicaux qui sont présentés en première instance—c'est de chercher, dans la vaste majorité des cas, lorsque la décision est prise d'octroyer une pension, à déterminer également le pourcentage d'invalidité.

Certaines des décisions qui sont infirmées, en quelque sorte, étaient bonnes mais elles quantifiaient aussi l'invalidité. Prenez ce militaire d'une arme de combat à qui on a dit que ses genoux étaient bousillés du fait de son service militaire, et nous avons évalué chaque genou à, mettons, 10 p. 100, sur la base des renseignements que nous avons—et certains médecins présentent des rapports plus explicites que d'autres—mais sur la base des faits, nous allouons 10 p. 100. Ensuite, la personne nous dit que son médecin n'a réellement pas décrit suffisamment l'état lamentable de ses genoux et dit qu'il n'est pas satisfait de la partie évaluation et veut interjeter appel. Cela fait partie des 58 p. 100 de contestations, mais pour ce qui est de la décision initiale sur les genoux, une pension avait bien été accordée.

L'hon. Larry Bagnell: Pourriez-vous alors répondre à ma question?

Mme Verna Bruce: Notre réponse est que nos décisions initiales n'étaient pas nécessairement mauvaises.

Votre question était de savoir si nous examinons les données sur les décisions infirmées au niveau du TACRA pour voir si nous ne pourrions pas faire les choses différemment au niveau du ministère. Nous l'avons fait à divers moments. Je ne peux pas vous dire dans quelle mesure nous le faisons activement en ce moment, mais je sais que dans le passé nous avons clarifié nos politiques. Si nous constatons qu'un grand nombre de dossiers d'un type donné voit la décision modifiée en appel, nous examinons notre politique—peut-être n'était-elle pas assez claire ou précise—et nous l'adaptions.

L'hon. Larry Bagnell: Est-il jamais arrivé qu'un analyse en particulier soit responsable d'un nombre disproportionné de ces cas?

Mme Verna Bruce: Nous faisons un contrôle de la qualité, mais ce n'est pas... et si jamais cela apparaissait, nous interviendrions immédiatement. Il y a beaucoup de contrôle de la qualité inhérent dans le système, et si vous avez différentes personnes s'occupant de différents dossiers, évidemment nous faisons tout le possible pour assurer que les décisions soient de qualité régulière.

L'hon. Larry Bagnell: Vous dites qu'il y a un certain contrôle de la qualité au niveau de la décision initiale, et ce n'est donc pas une seule personne qui suit le dossier entièrement au premier palier?

Mme Verna Bruce: Exact.

L'hon. Larry Bagnell: Il y a donc plusieurs personnes.

Mme Verna Bruce: Il peut y avoir plusieurs personnes, absolument. Dans certains cas très simples, ce peut être une seule personne. Dans un cas complexe, il y a des mécanismes intégrés tels que l'analyste consulte son supérieur ou des experts fonctionnels pour obtenir des avis sur ce qu'il convient de décider.

Si vous venez jamais à Charlottetown, je vous encourage de venir dans nos locaux et nous vous ferons la visite du processus des pensions. Nous avons régulièrement des visiteurs. Il est fascinant de voir comment nous traitons dans la pratique les dossiers des clients.

L'hon. Larry Bagnell: C'est juste que s'il y a tellement de modifications ultérieures, si au moins deux personnes regardent un dossier, elles peuvent trouver l'erreur au départ, au lieu qu'il faille aller jusqu'en appel.

Merci.

Le président: Très bien. Merci.

Monsieur Stoffer, merci de votre patience.

M. Peter Stoffer: Eh bien, on se sent un peu comme un gamin à l'école qui...

• (1700)

Le président: Vous gaspillez votre temps, vous vous en rendez compte.

M. Peter Stoffer: Je pense que nous devrions aller à Charlottetown. On vient de nous inviter à Charlottetown, allons-y.

Le président: Nous pourrions en discuter tout à l'heure.

M. Peter Stoffer: Je suis souvent contacté par des anciens combattants et d'autres personnes qui sont très fiers. Leur fierté les empêche de demander ceci, et je vais le faire pour eux. Lorsqu'ils reçoivent des brochures d'information de n'importe quel ministère, ils ont beaucoup de mal à les lire, et ils aimeraient les recevoir en caractères plus gros, comme ce que vous avez ici. Je demande cela à chaque ministère, mais si vous pouviez leur envoyer quelque chose en plus gros caractères, ce serait utile, car eux ne vont jamais le demander car leur fierté les en empêche.

M. Bryson et M. Alcock parlent de redistribution ou réaligement de la fonction publique. Avez-vous idée de la manière dont cela va se répercuter sur Charlottetown ou votre ministère?

Mme Verna Bruce: Toute la notion de Service Canada est celle de guichet unique, et manifestement Anciens Combattants Canada travaille en ce sens. Notre rôle, initialement, sera d'assurer que ce guichet unique aura des brochures d'information et qu'il sache, si un ancien combattant se présente, à qui l'envoyer. À ce stade, il est difficile de savoir quel sera l'impact.

M. Peter Stoffer: Je m'inquiète toujours lorsque j'entends qu'un service va être transféré à une société comme la Croix-Bleue. Je n'aime pas l'idée de privatiser ce genre de service. Les anciens combattants ne se sont pas battus pour une société privée. Ils se sont battus pour leur pays, et ce devrait être un service public qui s'occupe d'eux.

À ce sujet, vous dites ne pas avoir beaucoup d'activités en Saskatchewan, et pourtant vous vous occupez des dossiers de la GRC. C'est là où je situe leur base de formation. Je me demande donc pourquoi au dépôt, vous n'aurez pas un bureau, pas seulement pour les anciens combattants, mais pour la GRC. Cela paraît naturel. Vous en avez un à Penticton, imaginez donc. Certes, Penticton est un endroit merveilleux—le 24 mai de chaque année est fabuleux. Mais je ne vois pas pourquoi vous n'auriez pas un petit bureau en Saskatchewan.

Mme Verna Bruce: Dans le cadre de notre coordination avec la GRC, si cette dernière souhaite avoir quelque chose de plus à Regina, nous serons ravis de donner suite. Mais dans le cas de la GRC comme dans celui des Forces armées, la plupart de leurs membres ne prennent pas leur retraite dans la ville où ils ont été formés. Ils ne prennent peut-être même pas leur retraite dans la ville

où ils ont servi en dernier. À leur retraite, certains rentrent dans leur ville d'origine, d'autres s'établissent près de leurs enfants. Il faut donc réellement regarder où les gens finissent par s'installer, plutôt que là où ils ont été formés.

M. Peter Stoffer: Je me dis simplement, pour leur formation, que si vous aviez un petit bureau au dépôt, cela pourrait être intégré—mais vous problèmes de pension sont plutôt au niveau d'Anciens Combattants Canada.

Je veux remercier notre chargé de recherche de la question suivante. Moi-même je ne suis pas en mesure de trouver si rapidement ce genre de questions. Dans certaines conditions, les anciens combattants peuvent se pourvoir auprès de la Cour fédérale du Canada une fois que leur demande de pension a suivi toutes les étapes de révision et d'appel. Est-ce que le Bureau de services juridiques des pensions conseille les anciens combattants lorsqu'il leur faut décider de le faire ou non?

M. Eric Marinacci: Encore une fois, dans toutes les lettres que nous envoyons, nous informons le client qu'il a cette possibilité et qu'il doit exercer cette option dans un délai prescrit après la décision, typiquement de 30 jours. Nous disons donc au client : « Si le résultat est négatif, sachez que vous avez cette possibilité ».

M. Peter Stoffer: Est-ce que vous offrez une assistance financière ou de conseil?

M. Eric Marinacci: Nous ne représentons pas les intéressés devant la Cour fédérale. Cela ne fait pas partie de notre mandat.

M. Peter Stoffer: J'ai encore beaucoup d'autres questions, mais je vous cède mes 30 dernières secondes.

Le président: Vous avez une minute et 30 secondes.

M. Peter Stoffer: J'ai une minute et 30 secondes. C'est incroyable.

Le président: Profitez-en. Ne suis-je pas un président généreux?

M. Peter Stoffer: Merci.

Je reviens aux questions de M. Anders et Mme Ur. Je veux insister de nouveau sur cette situation—et vous le savez. Comme Larry l'a dit, vous vous occupez merveilleusement des anciens combattants et de leurs besoins, encore que certains d'entre eux le contesteraient s'ils n'ont pas obtenu le montant voulu en appel, mais encore une fois, je ne soulignerai jamais assez qu'il ne faudrait pas être obligé d'attendre une modification de la loi. Ce devrait être pratiquement automatique. Si quelqu'un bénéficie de chaussures ou de lunettes, tout ce que vous voudrez, depuis 1943, ce n'est pas parce que le gouvernement soustrait à Croix-Bleue que cela devrait changer quelque chose pour ce client. Il devrait être quasiment automatique que cette personne bénéficie de ses droits acquis jusqu'à sa mort. Il doit bien y avoir moyen.

S'il faut changer la loi, cela pourrait nous prendre longtemps. Une élection pourrait intervenir. Le projet de loi sera enterré et n'aboutira pas, mais il devrait bien y avoir un moyen pour vous de dire au ministère de respecter ces droits acquis de longue date, afin que les personnes ne soient pas obligées de subir une procédure d'appel. Comme vous le savez, lorsqu'on vieillit, les nerfs ne tiennent plus aussi bien le coup... comme on dit, « les nerfs sont à vif ». Il n'y a aucune raison de leur infliger un tel stress, ils ont bien d'autres soucis.

S'il y avait quelque chose que vous puissiez faire, pour convaincre le ministère, au nom de ce comité, de rationaliser cela, que cela se fasse sans heurts, et que la personne ne soit pas obligée de faire autre chose—ces personnes ne veulent pas entendre cela.

• (1705)

Mme Verna Bruce: Les changements dont vous parlez n'exigent pas une modification de la loi. Certaines ne requièrent peut-être même pas de modification de la politique. Il s'agit peut-être simplement d'être informé de la situation d'un client donné.

Le ministère prend des décisions sur ce qui est couvert et ne l'est pas. Il s'agit pour le client d'assurer que les prestations qu'il reçoit sont...

M. Peter Stoffer: Mais dans ce cas, comment la Croix-Bleue peut-elle dire à ce client que ce n'est plus couvert?

Mme Verna Bruce: C'est ce qu'elle dira si nous avons apporté un changement de politique au sein du ministère disant que nous ne couvrons plus cela. De temps à autre, nous décidons de ne plus couvrir telle ou telle chose, parce que cette pratique est désuète ou tout ce que vous voudrez. Mais ce n'est pas l'une de ces situations, en l'occurrence, de toute évidence, et nous nous ferons un plaisir d'examiner ce genre de situation, car si cette personne a ce service depuis longtemps et en a besoin, en toute probabilité il ne devrait pas y avoir de problème, à moins d'un élément d'information autre que nous ignorons.

Le président: Merci.

Il reste encore deux intervenants. Nous irons du côté gouvernemental, puis du côté de l'opposition.

Auparavant, je jugerai de la prérogative du président pour poser moi-même quelques questions, si je puis.

M. Gilles-A. Perron: Je vais perdre une question.

Le président: Je peux le faire, car c'est moi qui tient le maillet.

La Croix-Bleue me préoccupe. Souvent, nous nous plaignons de la paperasse gouvernementale et de la lourdeur bureaucratique. Les compagnies d'assurance sont censées faire les choses mieux que l'administration publique.

Pour ce qui est des formulaires, il va y avoir tout un nouveau jeu de formulaires et de règles. Quelqu'un aide-t-il les anciens combattants à remplir les formulaires? Quelqu'un peut-il leur donner les explications?

Mme Verna Bruce: Nos agents de service à la clientèle et nos conseillers régionaux sont là pour aider les anciens combattants à faire précisément cela. Dans certains cas, c'est probablement eux qui remplissent les formulaires, selon la nature de la demande.

Le président: Ils remplissent le formulaire avec l'ancien combattant et prennent le temps voulu.

Moi-même, lorsque je présente une réclamation à une compagnie d'assurance, je constate que souvent on vous refuse ou bien on vous demande un complément d'information. Moi-même, je suis lamentable. Je mets la lettre de côté en attendant de trouver le temps et finalement cela ne se fait jamais. Avez-vous un mécanisme tel que l'ancien combattant peut voir une personne en chair et en os pour obtenir de l'aide? Quelqu'un peut-il remplir les formulaires pour eux?

Mme Verna Bruce: Si nous avons confié à la Croix-Bleue tout le traitement de routine, c'est en partie pour que notre personnel soit disponible pour aider les clients avec cela. Nous avons mis en place un nouveau modèle, des équipes de service à la clientèle. Les équipes de service à la clientèle comprennent des agents de service

qui aident régulièrement les anciens combattants à faire ce genre de choses.

Le président: Au téléphone, pas en personne.

Mme Verna Bruce: Nous avons des conseillers de secteur qui rendent visite aux anciens combattants. Nous assurons un suivi très proactif. Si nous n'avons pas eu de nouvelles d'un ancien combattant depuis quelque temps, nous l'appelons au téléphone. Pendant des épisodes comme la tempête de verglas et l'ouragan Juan, nous appelions nos anciens combattants depuis notre bureau pour vérifier qu'ils allaient bien. Nous sommes très focalisés sur le service client.

Le président: Merci.

Nous allons passer à Mme Ur.

Mme Rose-Marie Ur: Vous avez indiqué dans votre présentation que vous aviez de la difficulté à obtenir les dossiers médicaux comme éléments de preuve supplémentaires. Je peux concevoir que pour nos anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales, ces renseignements puissent être d'accès plus difficile, mais de nos jours, pour les autres anciens combattants, cela devrait être moins un obstacle. Que les médecins disent qu'ils sont trop occupés... Ce ne sont pas ces médecins qui rédigent ces rapports, c'est leur personnel. Je trouve que c'est une mauvaise excuse que de dire qu'ils sont trop occupés, car c'est leur personnel qui le fait : croyez-moi, je le sais, je suis passée par là.

Je ne sais pas si vous avez un mécanisme pour faire un peu plus pression sur le corps médical. Comme on l'a déjà dit, nombre de ces personnes d'âge avancé ne peuvent pas se permettre d'attendre 120 jours pour rien. Il est impératif que les choses ne traînent pas parce qu'un médecin est trop occupé. Ces personnes méritent un peu plus de respect que de se faire dire que le médecin est beaucoup trop occupé.

M. Eric Marinacci: Je suis d'accord avec vous.

Mme Rose-Marie Ur: Y a-t-il moyen d'intervenir?

Mme Verna Bruce: Plusieurs choses. Premièrement, lorsque nous demandons ce genre d'évaluation, nous payons évidemment le médecin pour la faire, et il y a donc pour lui une incitation financière. Je sais que nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts pour simplifier les formulaires à l'intention des médecins. Si vous avez des suggestions, nous pourrions certainement...

Mme Rose-Marie Ur: Est-ce une page ou plus?

• (1710)

M. Eric Marinacci: Cela dépend de l'affection.

Mme Rose-Marie Ur: C'est peut-être quelque chose que vous pourriez faire de votre côté. Comme pour tout, donnez-moi une page et je m'en occupe tout de suite. Donnez-moi trois ou quatre pages, et je le ferai à la fin de la journée. Il serait plus facile d'obtenir les renseignements, si c'est juste une page.

M. Eric Marinacci: Tout dépend de l'affection.

Mme Rose-Marie Ur: Merci.

Le président: Nous allons passer à M. Anders.

M. Rob Anders: Monsieur le président, je vais continuer à poser des questions sur Howard Paddock et James Cruikshank et toutes les formalités que ces hommes doivent suivre pour obtenir satisfaction dans leur situation. Mais je crois avoir l'engagement de Mme Bruce de s'occuper de ces cas en dehors du comité, et je vais donc m'en tenir là.

Je ferai une remarque rapide et je cède le restant de mon temps à mes collègues.

J'ai pas mal lu sur l'Empire romain dans la perspective des débats sur le mariage qui vont avoir lieu. Il est intéressant que les deux hommes auxquels on attribue la renaissance de l'Empire romain à l'époque de sa décadence et de sa chute, Auguste et Dioclétien, aient versé de leur poche des sommes aux anciens combattants des guerres romaines. Lorsque l'État était défaillant, ils ont pris cela à leur charge.

C'est intéressant. Dans ce comité, nous ne puisons pas dans le salaire du premier ministre et nous ne demandons même pas que ces personnes qui sont représentatives et travaillent dans ces ministères... mais il faut faire en sorte que l'on s'occupe de ces hommes, de nos vétérans.

Le président: Je pense qu'il reste un petit peu de temps, et je vais donc le prendre pour moi, si vous voulez bien.

M. Peter Stoffer: Rappel au Règlement, monsieur le président. Je présente mes excuses à notre chargé de recherche : je l'ai appelé Mike, et son nom est réellement Michel. Désolé.

Le président: Merci.

Ma question porte sur l'appel. Le client a-t-il le droit—et je crois que Rose-Marie Ur a évoqué cela plus tôt, mais j'aimerais quelques précisions—de voir le dossier d'appel avant qu'il soit présenté? A-t-il le droit d'exprimer un avis et de demander des modifications? Il s'agit d'une collaboration entre le client et l'avocat-conseil, à toutes fins pratiques.

M. Eric Marinacci: Absolument.

Le président: Il ne s'agit donc pas de lui dire : voilà ce que nous présentons, un point c'est tout. Comment cela se passe-t-il en moyenne? Sont-ils généralement satisfaits du dossier ou demandent-ils des changements? Y a-t-il un cas moyen dans cette situation?

M. Eric Marinacci: Permettez-moi de vous expliquer rapidement le processus. La cause est entendue au palier de la révision et je suppose que dans l'exemple que vous citez, la décision a été négative en totalité ou en partie. Le dossier part en appel. Le processus prévoit alors que l'avocat-conseil se saisisse du dossier qu'on lui envoie. Le client m'appelle et me dit « Eric, je veux aller en appel ». J'envoie le dossier au bureau central. L'avocat du bureau central prend le téléphone, parle avec la personne et passe en revue la décision avec lui. Il décide de ce qu'il faut pour porter l'affaire plus loin, un complément de renseignements médicaux ou autre chose. Cela est décidé, une lettre est envoyée au client disant : nous avons parlé, voici ce que nous avons dit et voici le plan. Une fois que tous les éléments nécessaires sont réunis, un mémoire est dressé. Il s'agit en gros d'une plaidoirie orale qui reflète le plan convenu; ce mémoire est envoyé au tribunal et au client.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: Parlons du processus d'appel. Lorsqu'il demande un avocat, est-il assuré d'avoir cet avocat tout au long de l'appel? Est-ce qu'on commence l'étude du dossier avec un avocat et

au bout de trois semaines ou un mois, on change d'avocat? Est-il certain que l'avocat sera partie prenante de tout le processus?

M. Eric Marinacci: Ce n'est pas assuré, mais il va y avoir un avocat pour la révision. Supposons que je sois l'avocat au dossier. J'y serai jusqu'à ce que la décision soit rendue. Par contre, il est très rare que je sois impliqué dans l'appel. L'appel sera défendu par un avocat de la maison-mère. Il va y avoir changement d'avocat.

• (1715)

M. Gilles-A. Perron: Pourquoi ce changement? Vous connaissez son dossier de A à Z.

M. Eric Marinacci: Je crois que

[Traduction]

un deuxième regard suffira

[Français]

et une transition est faite sur ce plan.

M. Gilles-A. Perron: Je ne sais pas si je suis d'accord. La confiance d'un client en son avocat, c'est très important. Je veux que vous félicitez Paul Dionne, à Montréal, qui fait un travail superbe au service judiciaire. Je vous souhaite plusieurs Paul Dionne.

Le président: Merci, monsieur Perron. Je donne maintenant la parole à M. Peter Stoffer.

[Traduction]

Vous avez 45 secondes pour une très courte question.

M. Peter Stoffer: Je sais que dans la fonction publique, comme partout ailleurs, les gens avancent en âge et vont ailleurs et prennent leur retraite. Je m'inquiète pour l'avenir d'Anciens Combattants Canada. Auront-ils des avocats-conseils et des employés dans le ministère qui aient non seulement, par exemple, une expérience militaire ou l'expérience de la GRC, mais qui comprennent pleinement la situation lorsqu'un ancien combattant se présente devant eux? Autrement dit, des employés qui ne sont pas fraîchement émoulus de l'université et qui décident que les faits et chiffres étant ainsi, on va aborder les choses de telle façon, mais qui aient assez de sensibilité pour comprendre ce que vivait un pilote de chasseur ou ce qu'a subi un ancien combattant pendant une guerre, qui est atteint de TSPT ou de tout ce que vous voudrez. Va-t-on recruter des employés de cette nature, des gens qui comprennent pleinement non seulement les aspects médicaux et juridiques, mais aussi le vécu des anciens combattants?

Mme Verna Bruce: Lors de notre recrutement, à ma connaissance, nous recherchons tout d'abord des personnes qui ont les qualifications professionnelles et qui sont inscrites au barreau. C'est le critère numéro un. Si quelqu'un remporte le concours sans avoir ce genre d'expérience et de connaissance, nous lui faisons suivre un programme de familiarisation qui l'aide à se mettre à la place d'un client.

Le président: Très bien.

Je veux remercier M. Marinacci, Mme Bruce et M. Saez d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. C'était très intéressant.

Nous allons faire une pause de quatre ou cinq minutes. Nous allons vous demander de sortir, si vous le voulez bien, et nous aurons ensuite une courte réunion à huis clos pour parler de nos travaux futurs.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

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

Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.