



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 026**

Le lundi 21 novembre 2022

---

Président : M. Emmanuel Dubourg





## Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 21 novembre 2022

• (1105)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 26<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le lundi 3 octobre 2022, le Comité reprend son étude de l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022.

Pour garantir le bon déroulement de la réunion, j'aimerais transmettre certaines consignes aux témoins et aux députés.

Si vous participez par vidéoconférence, veuillez ouvrir votre micro pour parler et le mettre en sourdine lorsque vous ne parlez pas. Pour ce qui est de l'interprétation, vous avez le choix entre le canal anglais, le canal français et le parquet.

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

Conformément à notre motion de régie interne concernant les tests de connexion, je souhaite informer le Comité que le témoin a effectué le test de connexion requis avant la réunion.

[Traduction]

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Nous accueillons Angela Aultman, gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants; Amanda Logan, gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 60006, Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants; et Whitney McSheffery, gestionnaire de cas, Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants.

Oui, monsieur Richards.

**M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC):** J'invoque le Règlement.

Je veux intervenir brièvement, car je ne voudrais pas enlever du temps à nos témoins. Je pense qu'il est très important que nous les entendions. Je voulais faire un bref commentaire à titre de rappel au Règlement ce matin.

Nous avons reçu un avis de convocation modifié pour cette réunion indiquant que les 15 dernières minutes seraient consacrées aux travaux du Comité, alors que nous devons entendre des anciens combattants. Je suppose qu'il y a eu des changements depuis et qu'il n'y a plus qu'un seul ancien combattant, mais nous avons plusieurs anciens combattants à l'horaire.

Je trouve inquiétant qu'à chaque fois que nous avons des témoins, et surtout lorsqu'il s'agit d'anciens combattants... Nous leur accordons très peu de temps. Nous ne devrions prévoir des travaux du Comité et empiéter sur leur temps que lorsque c'est absolument nécessaire.

Comme président, je vous demanderais de vous engager à en discuter, au minimum, avec les vice-présidents du Comité et, idéalement, avec les membres du comité directeur avant de prendre une telle décision afin de déterminer s'il s'agit effectivement d'un empiètement raisonnable sur le temps des témoins.

Je vous demande de vous engager à tenir ces discussions à l'avenir avant d'empiéter sur le temps des témoins.

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

Je comprends votre préoccupation. Comme vous le savez, il est extrêmement important pour nous, et je pense pour tous les membres du Comité, de travailler pour les anciens combattants et de les écouter.

Par ailleurs, je dois vous rappeler que vous avez élu un président et que nous avons aussi une greffière qui travaille avec nous. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour assurer le bon fonctionnement du Comité.

C'est parfois arrivé, comme maintenant... En ce moment, nous avons une heure avec trois témoins et nous étions censés avoir deux témoins pour la dernière heure. La greffière traite avec ces témoins tous les jours. L'une d'entre eux a dit à la dernière minute qu'elle ne pouvait pas se présenter. Ce matin même, la greffière a pris contact avec elle et celle-ci lui a dit qu'elle n'était pas disponible.

Il y a eu beaucoup de discussions avec l'autre témoin et nous sommes heureux qu'au bout du compte, il ait dit qu'il allait se procurer un casque d'écoute et qu'il pourrait participer.

J'ai vu que nous avons une heure avec un ancien combattant, un seul témoin. De plus, c'est notre dernière réunion dans le cadre de cette étude et nous devons donc donner des instructions aux analystes pour produire le rapport. Il faut que cela se déroule à huis clos.

[Français]

Il y a aussi ce qu'on appelle les crédits budgétaires.

[Traduction]

L'ordre du jour est extrêmement serré. Voilà pourquoi le président, en discussion avec la greffière, est arrivé à cette conclusion. Nous en avons même discuté pendant le week-end. Il faut faire confiance à la présidence en ce qui concerne le calendrier.

**M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.):** J'invoque le Règlement, monsieur le président. Nous avons un vote prévu à 13 heures. Nous aurons besoin de 15 minutes pour retourner à nos bureaux ou au Parlement pour voter. Compte tenu de ce que nous voyons à l'horaire, il est évident que nous devons terminer 15 minutes plus tôt, avant 13 heures, pour voter.

• (1110)

**Le président:** Oui, monsieur Rogers. Je pense que nous pourrions régler cette question pendant la deuxième heure, car le vote a lieu vers 13 heures. Nous devons prendre une décision unanime à ce sujet, sur la façon dont nous allons procéder pour le vote.

Nous sommes prêts à commencer. Y a-t-il d'autres interventions?

**M. Blake Richards:** Brièvement, à titre de suivi, monsieur le président, je comprends... J'ai été dans votre position. J'ai moi-même présidé des comités. Je comprends votre situation et les pièces qu'il faut mettre en place et je sais que des décisions doivent être prises. Je vous dit qu'à mon avis, il serait utile en tant que président dans des situations comme celle-là d'en discuter au moins avec les vice-présidents, et idéalement avec les membres du comité directeur au minimum, juste pour que nous soyons au courant de ce qui se passe. Il y a peut-être d'autres moyens de régler les choses afin de ne pas empiéter sur le temps des témoins.

Dans cette situation, par exemple, j'estime que nous avons une réunion à huis clos pour traiter d'un rapport le 28, soit dans une semaine, et que nous aurions probablement pu ajouter ces points à l'ordre du jour. Cela aurait été une suggestion pour régler la situation.

Je dis simplement qu'à l'avenir, je vous demanderais de vous engager à discuter avec vos collègues avant de prendre de telles décisions. C'est tout ce que je demande.

**Le président:** D'accord. C'est très bien. J'ai compris.

Comme vous pouvez le constater, la greffière a déjà pris des mesures à cet égard ce matin et vous a envoyé un courriel expliquant pourquoi nous n'aurons qu'un seul témoin pour la deuxième heure.

[Français]

Monsieur Désilets, souhaitez-vous ajouter quelque chose?

**M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Je suis tout à fait d'accord avec mon collègue. Nous devons tout faire en notre pouvoir pour ne pas enlever de temps à nos témoins.

Dans le cas présent, si je ne m'abuse, nous avons d'abord été informés que l'horaire serait modifié; c'est par la suite que nous avons appris qu'un témoin ne serait pas là. C'est bien l'ordre dans lequel les choses se sont passées, n'est-ce pas? Je voulais simplement le confirmer. Nous devons rentabiliser le temps précieux...

**Le président:** Je comprends très bien cela. C'est vrai qu'on vous a avisés d'abord du changement d'horaire, mais, à la suite des échanges de courriels et des discussions que nous avons eues, la greffière et moi trouvions important de vous informer tous en même temps si nous n'avions pas le temps de discuter avec les vice-présidents. C'est ce que la greffière a fait en envoyant ce courriel pour vous expliquer tout cela. Soyez assurés que la communication

sera meilleure entre nous, afin que les travaux du Comité se déroulent parfaitement.

Sur ce, membres du Comité, mesdames et messieurs, nous allons procéder.

Madame McSheffery, c'est vous qui allez commencer.

[Traduction]

La parole est à vous pour cinq minutes. Allez-y, je vous en prie, madame McSheffery.

**Mme Whitney McSheffery (gestionnaire de cas, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, à titre personnel):** Merci. Je vais commencer.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, je vous remercie de m'avoir invitée pour parler de cette importante question qui touche nos anciens combattants canadiens.

J'ai commencé ma carrière à Anciens Combattants Canada il y a six ans et demi avec la conviction que je pourrais apporter une contribution positive et améliorer les sources de revenus et le bien-être de nos anciens combattants canadiens et de leurs familles. Ce poste me convenait parfaitement, compte tenu de ma formation de travailleuse sociale. De plus, je suis la fille d'un ancien combattant et j'ai vécu l'expérience du déploiement d'un père et les difficultés auxquelles nous avons dû faire face en tant que famille à sa retraite. Quatre ans plus tard, mon frère aîné a été déployé en Afghanistan, puis de nouveau en 2012 et plus récemment en Lettonie. Je suis aussi l'épouse d'un vétéran de la 101<sup>e</sup> unité aéroportée de l'armée américaine qui a été déployée lors des premières invasions de l'Afghanistan et de l'Irak et qui a été blessé lors de sa dernière mission. J'ai été personnellement témoin de la façon dont la guerre change nos proches.

Je ne connais que trop bien la vie des familles militaires et la culture militaire et je suis extrêmement fière d'en faire partie, mais de nombreux civils ne savent rien de la réalité de la réinsertion dans la vie civile après ces expériences. Les problèmes de santé physique et mentale des anciens combattants sont souvent complexes et à plusieurs niveaux. Les traumatismes liés au stress opérationnel, les blessures morales, les douleurs chroniques et les problèmes psychosociaux ne sont que la pointe de l'iceberg.

Ce qui m'inquiète le plus dans ce contrat de réadaptation, c'est que la privatisation de ces services ne fera qu'isoler davantage nos anciens combattants de leur gouvernement et de leur communauté — et des fonctionnaires qui ont à coeur leurs intérêts, et non un bilan, une politique ou un profit. Nos anciens combattants éprouvent déjà des difficultés à rétablir des relations avec des personnes qui ne comprennent pas leur vécu et les répercussions résiduelles de ce vécu sur leur réinsertion sociale, leur soutien psychologique, leur estime de soi, leur identité, leur sens de la cohérence et leur confiance. Ce contrat va sans doute exacerber ces défis psychosociaux.

Je ne saurais vous exprimer l'impuissance que je ressens lorsque mes anciens combattants me demandent ce que ce contrat signifie pour eux et pour leur insertion. Je ne suis pas en mesure de les rassurer ou de les reconforter alors que je suis moi-même confrontée à tant d'inconnues quant à la forme que prendra mon travail et au degré de contrôle que j'aurai pour veiller à ce qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin. Je ne peux pas garantir qu'ils n'auront pas à établir une relation de confiance avec encore un autre étranger, à exposer leur vulnérabilité et à raconter à nouveau la noirceur dans laquelle ils vivent.

Je crains que depuis trop longtemps, les attentes du ministère à l'égard des gestionnaires de cas n'aient été que d'apaiser et de gérer la colère et la frustration des anciens combattants. En tant que travailleuse sociale et fonctionnaire, j'ai la responsabilité et l'obligation éthique de respecter la dignité et la valeur de la personne, de faire preuve d'intégrité et de défendre l'importance des relations humaines et de la justice sociale. L'incertitude associée à ce contrat m'empêche d'incarner ces valeurs et cette éthique au point où, cette année, j'ai choisi de ne pas renouveler mon inscription en tant que travailleuse sociale. Je me sentais incapable de défendre ces valeurs et cette éthique sur mon lieu de travail.

Je reste avec l'impression que le ministère se sert de ce contrat pour prendre encore plus ses distances d'avec les anciens combattants et leurs familles et qu'il se soustrait à sa responsabilité de respecter sa mission, son mandat et ses valeurs en minimisant la relation avec les gestionnaires de cas. Depuis mars 2020, j'ai été incapable de voir mes clients en personne. Mon bureau reste fermé au public. Le ministère ne nous permet plus d'effectuer des visites à domicile auprès des anciens combattants et de leurs familles, ce qui était un outil essentiel pour établir la relation et la confiance. Il est presque impossible d'établir un rapport avec les clients par téléphone ou en mode virtuel. Ces décisions ne rendent pas hommage aux sacrifices de ces héros dévoués et ne favorisent certainement pas la confiance, les soins, la compassion et le respect qu'ils méritent.

Dès mon premier mois de travail, on m'a confié 45 dossiers, un nombre qui a graduellement grimpé jusqu'à 62. Lorsque nous avons exprimé nos graves préoccupations, non seulement pour notre propre santé mentale, mais aussi pour la qualité du service aux anciens combattants, la seule réponse de la direction a été que le travail serait toujours là. En l'espace d'un an, j'ai commencé à souffrir d'épuisement professionnel et d'anxiété, au point de me réveiller la nuit en proie à la panique et de faire des cauchemars dans lesquels mes clients se suicidaient parce que je n'arrivais pas à suivre le rythme.

Souvent, nous ne travaillons pas avec un seul ancien combattant, mais aussi avec son conjoint et ses enfants. Nous gérons des familles. C'est une grave responsabilité quand on a l'impression de se noyer. La vie de gestionnaire de cas est incroyablement difficile, mais c'est aussi l'une des expériences les plus enrichissantes que j'ai eu l'honneur de vivre. Le ratio de 30:1, sans parler de 25:1, n'a jamais été une réalité pour nous. On nous a dit que c'était une attente irréaliste.

Le fait d'être réduite au silence, manipulée émotionnellement et invalidée par le ministère a été l'une des expériences les plus démoralisantes de ma vie, mais je refuse catégoriquement de renoncer à plaider pour un meilleur service pour nos anciens combattants et nos héros. C'est la raison de ma présence aujourd'hui.

Je vous remercie.

• (1115)

**Le président:** Merci beaucoup de votre déclaration.

J'aimerais maintenant inviter Mme Amanda Logan à prendre la parole pendant au plus cinq minutes.

Allez-y, je vous en prie.

**Mme Amanda Logan (gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 60006, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, à titre personnel):** Monsieur le président, mesdames et messieurs, je m'appelle Amanda Logan et je suis présidente d'une section locale au Nouveau-Brunswick. Je suis gestionnaire de cas depuis près de cinq ans.

Dès mon plus jeune âge, on m'a appris qu'il est important de pouvoir parler et interagir avec les autres, d'apprendre à les connaître et à les comprendre. Ma force réside dans ma capacité à établir des liens avec les autres. Lorsque je rencontre des anciens combattants, j'aime sincèrement apprendre à les connaître et prendre le temps de les écouter et de leur poser des questions. Je suis intéressée et je veux aider.

Des gens parlent de leurs passions, et je pense que c'est la mienne. Voilà pourquoi je suis devenue gestionnaire de cas. Cette relation de confiance ou cette alliance de travail permet aux anciens combattants d'exprimer leurs traumatismes, les défis qu'ils doivent relever chaque jour, leurs craintes. Cette confiance leur permet de se sentir à l'aise pour exprimer leurs besoins. Pouvez-vous imaginer être dans cette position, être vulnérable à ce point? Il n'est pas facile de révéler ces choses à une étrangère et c'est encore plus difficile pendant une pandémie mondiale, lorsque nous ne pouvons pas rencontrer les anciens combattants en personne.

Cette relation est le fondement sur lequel repose le plan d'intervention d'un ancien combattant.

À l'heure actuelle, nous subissons d'énormes pressions pour respecter les délais de transition des services de gestion de cas vers l'entrepreneur privé. Nous le faisons en même temps que nous essayons d'aider les anciens combattants et leurs familles. Depuis juin, nous posons des questions sur la mise en œuvre du nouveau contrat, pour nous faire dire que l'information s'en vient, et elle n'est pas encore venue.

Il n'y a eu aucune consultation concrète auprès des gestionnaires de cas. Nous avons reçu l'ordre de nous plier aux changements et de le faire rapidement. Nous n'avons pas été bien formés sur ce nouveau contrat de réadaptation. On nous a seulement fourni un processus informatif en 52 étapes et de nouveaux sigles.

Il est très difficile de savoir quoi dire à nos anciens combattants pour les préparer à ces changements quand nous n'en savons rien nous-mêmes. Notre utilité en tant que gestionnaires de cas ne se mesure plus à notre capacité d'entrer en contact avec les anciens combattants, de les évaluer et d'élaborer leurs plans d'intervention avec soin, compassion et respect. Aujourd'hui, notre utilité est mesurée par les données, les statistiques, les rubans, les niveaux de complexité et les dossiers fermés.

Nous parlons souvent de charges de travail lourdes. La promesse de gérer 25 cas ne se réalise jamais. Permettez-moi d'être claire. Cela a une incidence directe sur notre capacité à nous acquitter de notre mission de fournir des services exemplaires axés sur le client. Avec plus de 40 dossiers, notre processus se dilue. Nous sommes plus susceptibles de commettre des erreurs. Cela a des conséquences sur notre santé et notre bien-être. Franchement, cela nous empêche de dormir la nuit. Nous nous demandons si nous avons oublié quelque chose et quelle incidence cela pourrait avoir sur nos anciens combattants et leurs familles.

Nos anciens combattants me disent souvent qu'ils viennent nous voir après s'être débrouillés seuls pendant si longtemps. Dans le passé, nous avions l'autonomie nécessaire pour élaborer ce plan individualisé. Nous pouvions mettre en place des mesures pour que nos anciens combattants se sentent en sécurité et qu'ils puissent commencer à guérir. Les gestionnaires de cas travaillent au rythme des anciens combattants, les rencontrant là où ils sont, comblant le fossé entre nos attentes et ce qu'ils vivent. Nous faisons cela parce qu'ils ont été blessés en servant notre pays et que leur vie en a été complètement changée.

Je crains que cette pièce ne se perde. Je crains que les anciens combattants soient obligés d'adhérer à des plans de réadaptation guidés par des délais précis et rigoureux, et que leur plan de réadaptation soit prescrit par un contrat attribué par suite d'un appel d'offres, et non élaboré à partir de leurs besoins en matière de santé physique et mentale. Je crains que s'ils ne sont pas en mesure de participer au processus rationalisé, ils risquent l'annulation de leur programme et la fermeture de leur dossier, une mesure dévastatrice sur les plans financier et psychologique.

En tant que gestionnaires de cas, nous sommes inquiets des conséquences que tout cela pourrait avoir sur nos anciens combattants. Je crains que ce nouveau contrat ne réduise le rôle d'un groupe d'intervenants qui sont des professionnels expérimentés et bien formés qui veulent servir nos anciens combattants et leurs familles. Nous avons des connaissances, de l'intégrité et un engagement envers la vie militaire. Nous sommes fiers de notre rôle de fonctionnaire. Nous pouvons prendre des décisions efficaces et nous rendons des comptes de notre travail à notre employeur et, surtout, à nos anciens combattants et leurs familles. Imaginez seulement à quel point nous pourrions accomplir ce travail si nous disposions des ressources appropriées et d'un financement permanent.

En guise de conclusion, je tiens à vous dire que j'aime mon travail. C'est un honneur pour moi de travailler avec des anciens combattants et leurs familles. Je suis reconnaissante envers l'organisation et mes collègues. C'est pourquoi je suis ici pour vous faire part de mes préoccupations au nom de mon syndicat et de mes collègues gestionnaires de cas.

Je vous remercie.

• (1120)

[Français]

**Le président:** Madame Logan, je vous remercie beaucoup de votre allocution.

J'invite maintenant Mme Angela Aultman à prendre la parole pour les cinq prochaines minutes.

[Traduction]

**Mme Angela Aultman (gestionnaire de cas et présidente, Syndicat local 90002, Syndicat des employé(e)s des Anciens**

**combattants, à titre personnel):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie de m'offrir l'occasion de prendre la parole pour appuyer mes collègues et mes anciens combattants.

Je suis gestionnaire de cas depuis un peu moins de six ans. Avant d'entrer à ACC, j'occupais un poste de gestionnaire de cas dans un autre ministère fédéral. L'occasion d'avoir un impact réel sur la vie de nos estimés anciens combattants ainsi que la promesse d'un ratio de 25:1 du nombre de cas ont été des facteurs importants dans ma décision de changer de ministère. Une charge de travail moins lourde était attrayante, car je pensais que cela me permettrait d'investir efficacement mon temps et mes ressources et que je pourrais établir des alliances solides et de confiance avec les anciens combattants que je sers. C'est un élément qui peut faire toute la différence dans la réussite d'une intervention.

Au cours de mes six premiers mois à ACC, ma charge de travail est passée à 48 dossiers. Elle se situe actuellement à 40. Cela signifie qu'il est plus difficile d'être aussi efficace que je le souhaiterais et d'accorder à mes anciens combattants le temps et l'attention qu'ils méritent. Je suis donc sceptique face à l'assurance que le nouveau contrat n'entraînera pas la perte de postes de gestion de cas.

Le maintien en fonction des gestionnaires de cas est un problème au ministère depuis bien avant mon arrivée. À une époque en 2018, j'étais l'une des deux gestionnaires de cas de mon bureau pendant trois mois, car les autres gestionnaires de cas étaient partis pour cause d'épuisement professionnel. Depuis, je continue de voir de bons gestionnaires de cas douter de leurs compétences et de leurs capacités et quitter le ministère, en soulignant que ce n'est pas ce pour quoi ils s'étaient engagés — non pas à cause de leur interaction avec les anciens combattants, mais à cause de la lourdeur administrative que comporte le rôle et de la priorité accordée à la documentation plutôt qu'à la qualité du contact avec le client.

Les mesures mises en place pour aider sont temporaires et il est difficile d'équilibrer notre engagement envers le travail et le service aux anciens combattants. Les employés nommés pour une période déterminée savent que leur poste n'est pas garanti et qu'il peut être supprimé à peu près n'importe quand. C'est rendre un mauvais service à tous les gestionnaires de cas et à nos anciens combattants.

Pour en revenir au contrat de réadaptation, nous nous attendions à un nouveau fournisseur de services spécialisé en réinsertion professionnelle, et non à la sous-traitance de l'ensemble du programme de réadaptation. On nous avait dit que nous pourrions déterminer la forme que le contrat prendrait. On nous avait dit que nous serions vraiment consultés dans le processus. Même en tant que membre du groupe de travail, ce n'est pas ce qui s'est passé. Au cours des 18 derniers mois, une grande partie de l'information que nous avons obtenue provenait d'assemblées publiques qui ne permettaient aucun dialogue. Ils qualifiaient ces assemblées de consultation, mais il s'agissait de présentations.

Ce contrat a causé beaucoup de stress. Nous avons subi des pressions pour fermer des dossiers, remplir un document de six pages décrivant la meilleure façon de travailler avec l'ancien combattant et effectuer des évaluations de la complexité. Cela signifiait plus de temps consacré à la paperasse et moins de temps aux anciens combattants et je n'ai tout simplement pas reçu la formation nécessaire pour bien naviguer dans cette transition pour moi-même et pour mes anciens combattants.

Le 1<sup>er</sup> novembre, nous avons enfin eu droit à une période de questions. J'ai été alarmée d'apprendre que si les anciens combattants qui migrent vers le nouvel entrepreneur peuvent conserver leurs fournisseurs de services, les nouveaux demandeurs devront utiliser les fournisseurs de l'entrepreneur. À défaut, ils seront exclus du programme pour non-participation. Il s'agit d'une perte importante d'autonomie pour les anciens combattants, un élément clé de la réinsertion dans la vie civile. Les fournisseurs qui possèdent une grande expérience des anciens combattants ont exprimé leurs inquiétudes quant à l'inscription auprès de l'entrepreneur, car cela signifierait pour eux une baisse de rémunération. Je crains que les anciens combattants n'aient plus accès aux fournisseurs locaux en conséquence.

À la lumière de mon expérience avec les anciens combattants, je dois dire que ma plus grande crainte concerne nos anciens combattants qui doivent naviguer dans le processus d'intégration du nouveau programme de réadaptation. Nous n'avons pas encore vu le nouveau système informatique et on ne m'a pas expliqué comment lancer l'aiguillage vers l'entrepreneur en premier lieu. Plus important encore, je vous implore de penser à l'ancien combattant mal en point récemment libéré qui doit naviguer dans ces différents systèmes et qui doit raconter à répétition son histoire alors qu'il est aux prises avec des besoins complexes et sans ressources.

Nous n'avons plus la possibilité de stabiliser ces anciens combattants mal en point avant de les orienter vers un entrepreneur. Dans le nouveau processus, tout se passe en parallèle. L'ancien combattant sera évalué par nous, à Anciens Combattants Canada, et par le spécialiste des services de réadaptation. Celui-ci établira un plan de gestion de cas avec ACC et un plan de réadaptation avec l'entrepreneur et tout cela avant qu'un contact soit établi avec les fournisseurs.

D'après mon expérience, lorsque ces anciens combattants éprouvent autant de difficultés, ils se désengagent. L'ancien combattant mal en point est celui que nous allons perdre et qui passera entre les mailles du filet. C'est là où des vies sont en jeu et c'est ce qui me tient éveillée la nuit.

J'aimerais vous raconter une histoire. C'est une histoire que tous les gestionnaires de cas ont vécue. Un ancien combattant vient nous voir pour demander de l'aide dans le cadre du programme de réadaptation. Il se concentre sur son état physique — il peut s'agir de maux de dos ou de la coiffé des rotateurs, par exemple — qu'il décrit comme sa seule préoccupation. Je reconnais qu'il y a autre chose, parce que j'échange avec lui. Je soupçonne un trouble de stress post-traumatique. L'ancien combattant est sur la défensive à propos de sa santé mentale et nie toute difficulté ou incidence, affirmant qu'il n'est là que pour cette affection physique. Au cours des six mois suivants, j'utilise l'entretien motivationnel et j'établis un lien en abordant en douceur la santé mentale, après quoi l'ancien combattant déclare : « Je ne fais pas confiance aux psychologues, mais je te fais confiance, alors je vais faire l'évaluation. » C'est le début d'un parcours vers la guérison qui change tout pour cet ancien combattant et sa famille.

• (1125)

Je peux le faire parce que je n'ai pas à tenir compte d'un bilan financier. Nous avons tous nos histoires de réussite et elles sont notre source de motivation. Un ancien combattant m'a dit un jour : « S'il te plaît, n'arrête jamais de faire ce que tu fais. Je peux dire que c'est plus qu'un travail pour toi. C'est une vocation et les anciens combattants ont besoin de toi. »

Je suis gestionnaire de cas et malgré toutes les difficultés que cela comporte, j'ai été très fière d'être le visage de ce gouvernement et d'aider nos anciens combattants. Je suis humble et honorée que les anciens combattants m'aient permis de marcher dans les ténèbres à leurs côtés. Je crois fermement que les anciens combattants qui ont été blessés au service de notre pays sous la direction de notre gouvernement méritent que le gouvernement participe à leur guérison, et non une entreprise à but lucratif.

Aux anciens combattants, où qu'ils soient, merci pour votre service. Merci de nous avoir fait confiance en nous faisant part de votre vécu et de vos histoires et en nous confiant votre réadaptation. Nous vous gardons dans notre cœur.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

À vous trois, merci pour vos interventions. Je peux comprendre ce que vous ressentez.

Pour l'instant, je vais demander aux membres de vous poser des questions afin que vous puissiez poursuivre votre témoignage.

Chaque membre disposera de six minutes.

J'invite Mme Wagantall à prendre la parole pour six minutes.

• (1130)

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

Je tiens à remercier chacune d'entre vous. Vous êtes la voix de nos anciens combattants dans ce contexte et j'apprécie profondément le courage dont vous faites preuve en venant nous ouvrir votre cœur aujourd'hui.

Brièvement, j'aimerais vous interroger toutes les trois à ce sujet. Vous parlez de 40 à 60 dossiers et de la promesse de 25. Selon le rapport de la vérificatrice générale, il est évident qu'ACC n'a pas tenu cette promesse et n'a certainement pas créé l'environnement nécessaire, ce qui signifie davantage de gestionnaires de cas comme vous, et pourtant la décision a été prise de changer tout le processus. Cela me préoccupe profondément.

Nous parlons de 5,6 millions de dollars sur cinq ans, dont 25 % vont profiter à une entreprise, comme vous l'avez dit. En ce qui concerne votre réponse aux commentaires selon lesquels cette mesure est prise en raison du fardeau administratif auquel vous êtes confrontés et que la mise en place de ce contrat doit alléger, j'aimerais savoir si ce fardeau administratif serait considérablement allégé si d'autres gestionnaires de cas comme vous étaient embauchés, au point où vous géreriez 25 dossiers.

Si chacune d'entre vous pouvait faire un bref commentaire, ce serait merveilleux.

Est-ce que je vois que Mme McSheffery souhaite intervenir?

**Mme Whitney McSheffery:** Oui, je vais commencer.

Oui, certainement. Rien que le volume de travail a un impact, c'est certain. De plus, à mon avis, la promesse que ce contrat allégera notre fardeau administratif est fautive, parce que dans le seul document de questions et réponses que nous avons reçu, en août, il est explicitement indiqué que l'entrepreneur n'est même pas en mesure de produire des lettres, ce qu'on nous avait vanté au départ pour essayer d'obtenir notre adhésion à ce contrat. Ils ont dit: « Vous aurez moins de lettres à rédiger dans le temps que vous consacrez aux anciens combattants ». En fait, ce n'est pas le cas, parce que l'entrepreneur ne dispose pas des pouvoirs délégués des gestionnaires de cas.

Ce n'est qu'une partie du casse-tête: le volume, les lettres et les choses du genre. Le ministère pourrait prendre de nombreuses mesures afin d'alléger notre fardeau administratif en fournissant une aide administrative, mais il a choisi de ne pas le faire.

Merci.

**Mme Cathay Wagantall:** C'est parfait. Merci beaucoup.

Maintenant, Mme Logan ou Mme Aultman.

**Mme Angela Aultman:** Oui, le fardeau administratif est un problème depuis très longtemps. Nous demandions, et nous le demandons depuis longtemps, un allègement du fardeau administratif. Je crois qu'avec un rapport de 25:1 et la rationalisation de certains processus, notamment l'élimination de la redondance de documents et ce genre de choses, ce serait plus facile à gérer à 25:1.

Au départ, lorsqu'on m'a promis à mon arrivée un rapport de 25:1, ce qui ne s'est pas produit, une partie de la formation consistait à me donner une charge de cas de 22 personnes pendant deux semaines. Puis, ils l'ont fait passer à 48 en deux ou trois semaines. Même pendant cette période de deux semaines, j'ai eu l'impression d'être plus efficace, plus engagée et plus accessible pour les anciens combattants.

En fait, l'un des anciens combattants s'est plaint à mon supérieur après cette augmentation soudaine. Il avait remarqué que je n'étais pas aussi disponible qu'avant. J'en ai déduit que je m'étais rendue trop disponible dès le départ, car je m'étais beaucoup investie. Le problème n'était pas le nombre de dossiers, mais le fait que j'étais trop disponible dès le départ. Je pense qu'à 25:1, je pourrais certainement assurer une gestion des cas plus efficace.

Je vous remercie.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci, madame Aultman, je comprends.

Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

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

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord.

Madame Logan, je vais peut-être vous demander de réagir à l'une de mes préoccupations.

Je suis très au fait, comme beaucoup d'entre nous, des fournisseurs de services de réadaptation. Beaucoup d'entre eux ont des programmes destinés aux anciens combattants, créés par des anciens combattants, qui sont incroyablement efficaces. Je vois l'approche adoptée ici, qui donne l'impression que nous ne devrions pas nous inquiéter et que nous aurons amplement le temps de voir venir les choses, mais nous sommes dans une situation où des personnes qui ont fait une différence importante grâce à vous ne seront plus autorisées à faire ce qui les passionne.

Quelles sont vos préoccupations au sujet de ces personnes ou de ces organisations qui ne pourront plus servir nos anciens combattants?

**Mme Amanda Logan:** Je pense que c'est un point important, mais il y a aussi l'effet que cela aura sur l'ancien combattant. Si et quand ils devront changer de fournisseur, ce sera dévastateur pour eux. Le résultat ne sera pas positif, et nous avons un nombre énorme de fournisseurs inscrits à la Croix Bleue Medavie en ce moment.

Je crois que Mme McSheffery peut vous fournir des renseignements à ce sujet également.

• (1135)

**Mme Whitney McSheffery:** Oui. La promesse de 9 000 fournisseurs est très faible par rapport au nombre de fournisseurs auxquels nous avons accès par l'entremise des fournisseurs réguliers de Croix Bleue Medavie à l'heure actuelle, dont beaucoup ont décidé de ne pas s'inscrire à ce contrat parce que la rémunération est moins élevée et qu'il leur faut plus de temps pour être payés. Le paiement va d'ACC à l'entrepreneur et de l'entrepreneur au fournisseur.

**Mme Cathay Wagantall:** Madame McSheffery, pourriez-vous nous fournir une liste des fournisseurs de services actuels?

**Mme Whitney McSheffery:** Nous pourrions probablement le faire.

**Mme Cathay Wagantall:** Je vous en serais reconnaissante.

Merci beaucoup.

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

J'invite maintenant Darrell Samson à prendre la parole.

Vous disposez de six minutes.

Allez-y, je vous en prie.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Je vous remercie de votre exposé.

Il est évident que c'est un travail très difficile. Vous faites un excellent travail pour aider nos hommes et nos femmes qui ont servi et qui continuent de servir. C'est un travail crucial, un travail de première ligne et un travail personnel.

Trouver des moyens de faciliter votre travail est également crucial pour le ministère. Il est crucial de trouver des moyens d'alléger la pression et peut-être de vous dégager d'une partie de votre fardeau pour vous permettre de passer plus de temps en tête à tête avec nos anciens combattants.

Je crois savoir que la nouvelle entreprise soutiendra plus de 14 000 vétérans avec environ 9 000 professionnels de la santé à travers le pays, que ce soit en régions éloignées ou en milieu urbain.

Êtes-vous d'accord que c'est l'objectif d'Anciens Combattants Canada et de l'entreprise de fournir ce service?

**Mme Angela Aultman:** Il est certain que cela fait partie de notre rôle et de notre mandat de mettre les anciens combattants en rapport avec les ressources dont ils ont besoin. Je sais que le ministère et les entrepreneurs croient certainement qu'ils peuvent le faire. Cependant, 9 000 fournisseurs à travers le pays n'est pas un nombre si considérable. Nous soutenons actuellement le même nombre d'anciens combattants que le contrat est censé soutenir, selon les estimations.

Mon bureau, situé sur la côte ouest de Terre-Neuve, répond à beaucoup de besoins en milieu rural. Bon nombre des fournisseurs désignés jusqu'à maintenant par l'entrepreneur se trouvent encore dans les centres urbains, et les gens des régions rurales auront encore de la difficulté. Le problème va persister.

**M. Darrell Samson:** D'après l'information disponible, le fait de pouvoir soutenir plus de 9 000 anciens combattants dans tout le pays en milieu rural et urbain est impressionnant en ce sens.

Ne convenez-vous pas que la plupart de ces services existaient déjà depuis 2006, quand le ministère des Anciens Combattants les a confiés à des sous-traitants?

**Mme Angela Aultman:** Je ne suis pas nécessairement d'accord avec le fait qu'ils étaient sous-traités. Oui, les services étaient fournis. Ils ont sous-traité le volet dans lequel nous travaillons, qui concerne explicitement le volet professionnel, et plus précisément l'emploi. Les anciens combattants pourront toujours garder leurs fournisseurs. Nous serions responsables de la mise en relation avec ces fournisseurs. Des fournisseurs participent aussi au volet professionnel sous-traité, qui vise principalement l'emploi et le recyclage.

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie.

J'essaie de comprendre parce que je suis sur le terrain, comme tous les députés, et je n'ai entendu aucune préoccupation de la part du syndicat l'an dernier. Ce n'est que maintenant, alors que le contrat entre réellement en jeu. Je n'ai entendu aucune préoccupation à ce sujet pendant un an.

Avez-vous des commentaires à faire à ce sujet?

**Mme Whitney McSheffery:** La semaine dernière, notre présidente vous a probablement dit que nous avons essayé de rencontrer le ministre pour en discuter, même avant sa mise en oeuvre.

Il a refusé de nous rencontrer et a mis en place le contrat sans nous consulter.

• (1140)

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie pour cette réponse, mais cela fait un an. Je sais que le ministre a rencontré plus de 100 travailleurs sociaux il n'y a pas si longtemps et qu'il a annoncé une enveloppe de 43 millions de dollars pour les travailleurs sociaux, les agents de service et le personnel.

Je veux me concentrer sur un point précis, car je n'ai pas beaucoup de temps.

À votre avis, les psychologues en réadaptation, les services psychologiques et les services professionnels devraient-ils être internes? Pensez-vous que nous devrions « internaliser » tous ces services? Pensez-vous que nous en avons la capacité? Ne serait-ce pas une charge de cas 10 fois plus lourde pour les intervenants?

**Mme Angela Aultman:** Si nous avons la capacité de le faire en interne, je ne pense pas que ce serait un fardeau plus lourd pour les gestionnaires de cas.

J'hésite à répondre à cette question parce que ce n'est certainement pas ma spécialité.

Pour ce qui est du fardeau administratif, une partie du problème comprend le fait de participer aux relations avec les fournisseurs, c'est-à-dire d'être en contact avec eux et d'exiger que leur travail — c'est-à-dire leurs rapports et les renseignements qu'ils fournissent — réponde aux objectifs de la politique. Ce serait plus facile si cela se faisait à l'interne.

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie.

ACC a-t-il déjà fourni ces services à l'interne?

**Mme Whitney McSheffery:** Parlez-vous du soutien psychologique?

**M. Darrell Samson:** Oui, je parle des différentes formes de soutien.

**Mme Whitney McSheffery:** Non. Nous avons un médecin interne, mais il ne fait que des réévaluations de l'état de santé.

**M. Darrell Samson:** Je crains qu'en l'absence de toutes ces mesures de soutien à travers le pays, nous allons probablement engendrer une pression énorme sur les gestionnaires de cas qui fournissent des services aux anciens combattants et à leurs familles.

Combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**M. Darrell Samson:** Voilà où j'en suis. En écoutant ce dont vous nous avez fait part et votre émotion, cela m'a déchiré parce que je sais que vous faites beaucoup de bon travail. En tant que parlementaires, peu importe le gouvernement, notre travail est de nous assurer que nous sommes là pour aider les anciens combattants et leurs familles, ainsi que les gens qui les soutiennent, comme vous. Nous sommes là pour écouter et essayer d'aider.

C'est une stratégie. Il y a beaucoup de stratégies à envisager, j'en suis sûr, mais c'est une stratégie importante qu'Anciens Combattants et le gouvernement tentent de mettre en place. Si nous collaborons, je n'ai aucun doute que nous pourrions trouver un moyen d'aider davantage d'anciens combattants et de vous aider aussi à faire votre travail.

Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Samson.

[Français]

Je vais maintenant inviter le deuxième vice-président du Comité, M. Luc Desilets, à prendre la parole.

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

Vous avez entendu les propos qui ont été tenus à ce comité, la semaine dernière. Mon collègue, M. Richards, a posé des questions à Mme Bennett, la directrice générale et cadre responsable, sur la formation des employés. Elle a dit avoir 9 000 employés. Comme vous le savez, il s'agit de 9 000 personnes prêtes à travailler pour Anciens Combattants Canada. Elle a mentionné qu'il s'agissait soit de professionnels de la santé accrédités, soit de spécialistes en rééducation.

Madame McSheffery, qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**Mme Whitney McSheffery:** Je crois que ce serait bien de jumeler des travailleurs sociaux aux spécialistes des services de réadaptation. Ils ont certainement besoin de ce type de compétences. Beaucoup d'entre eux n'ont été que des spécialistes des services de réadaptation. Ce ne sont pas forcément des gens qui sont au courant des problèmes complexes de santé mentale ou psychosociaux.

C'est la grande différence entre ce contrat de réadaptation et la façon dont nous faisons de la sous-traitance. Auparavant, il s'agissait uniquement de réadaptation professionnelle, mais maintenant nous ajoutons la réadaptation médicale et psychosociale, ce qui est très différent.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Nous savons maintenant que 9 000 employés travailleront pour la firme. Vous avez fait allusion à la compagnie d'assurances Croix Bleue Medavie et au fait que ces gens ont déjà accès à plusieurs milliers d'aidants.

Est-ce que ce sont les mêmes employés qui sont dans l'entreprise et auxquels on a recours présentement? S'agit-il du même personnel?

[Traduction]

**Mme Whitney McSheffery:** Non. Un avis a été envoyé à tous ces fournisseurs pour les informer qu'ils pouvaient s'inscrire comme fournisseurs de services de réadaptation dans le cadre de ce contrat précis. Beaucoup ne se sont pas inscrits. Neuf mille personnes, ce n'est pas beaucoup par rapport à l'ensemble des fournisseurs auxquels nous avons accès.

De plus, nous ne savons pas si nos cliniques pour blessures liées au stress opérationnel, nos cliniques BSO, vont participer ou non. Un grand nombre de nos cliniques BSO, en particulier dans la région d'Oromocto, sont pratiquement non fonctionnelles de toute façon, et c'est pourquoi j'ai aussi des inquiétudes à propos de la sous-traitance. Nous avons confié une clinique en sous-traitance à la province du Nouveau-Brunswick, et elle n'a même pas été pourvue en personnel comme il se doit.

• (1145)

[Français]

**M. Luc Desilets:** Nous savons qu'il y aura 9 000 personnes, mais combien y en a-t-il en ce moment? Y en a-t-il plus ou moins?

[Traduction]

**Mme Whitney McSheffery:** Je ne peux pas vous donner un chiffre précis pour l'instant. Mme Wagantall a demandé des précisions, alors nous vous répondrons plus tard, mais c'est beaucoup plus.

[Français]

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

Croyez-vous que les employés de ce consortium ont les compétences requises pour traiter cette clientèle, que vous connaissez très bien?

[Traduction]

**Mme Whitney McSheffery:** Honnêtement, je ne suis pas sûre, car nous n'avons encore aucune idée de qui sont ces employés. Le contrat commence demain, et nous ne savons même pas comment orienter les clients vers ce programme.

[Français]

**M. Luc Desilets:** L'un des motifs invoqués par le ministère pour mettre en place cette nouvelle façon de faire était l'objectif de réduire le volet administratif pour les gestionnaires de cas.

Est-ce que ce sera le cas ou non, madame Aultman?

[Traduction]

**Mme Angela Aultman:** Je vais dire non; ce n'est pas la façon d'alléger le fardeau administratif.

Lorsque nous parlions de fardeau administratif, nous faisons référence à des choses comme la documentation inutile et la redondance de documents, un problème qui persiste. Ces choses ne changeront pas.

Ce n'est pas le moyen et cela ne va pas atteindre les paramètres d'allègement du fardeau administratif, contrairement à ce qu'ils prétendent.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Iriez-vous jusqu'à dire qu'il y aurait plus de dédoublements?

[Traduction]

**Mme Angela Aultman:** Oui, je pense qu'il y aura des dédoublements. Jusqu'à présent, toutes ces mesures visant à alléger le fardeau administratif se sont traduites par un alourdissement du fardeau administratif. C'est une sorte de blague amère que nous avons dans notre bureau.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Au Comité, la semaine dernière, M. Steven Harris a répété que la moyenne de suivis par gestionnaire de cas était de 30. J'ai entendu tantôt des chiffres variant entre 45 et 62, si je ne me trompe pas. Il était question de 40 suivis dans votre cas, madame Aultman.

Ces chiffres représentent-ils une moyenne annuelle approximative? Y a-t-il eu des pics durant l'année?

[Traduction]

**Mme Angela Aultman:** Je dirais que la moyenne est à peu près là où nous en sommes, et je vais laisser mes collègues intervenir également. Nous avons fermé des dossiers. J'aimerais que vous gardiez à l'esprit que les 40 que j'ai sont le résultat d'efforts considérables pour fermer des dossiers, ce que l'on m'a ordonné de faire, mais je pense que la charge de cas au Nouveau-Brunswick est encore plus lourde que la nôtre.

**Mme Amanda Logan:** Ce point me touche vraiment beaucoup.

Nos chiffres ne varient pas souvent, ils sont très constants. Lorsque vous avez une charge de 40 cas, pour qu'elle diminue de façon appréciable, il faut qu'il y ait un changement important, comme l'arrivée d'une personne de plus au sein de l'équipe et ce genre de choses.

Comme nous le savons, la réadaptation et les blessures attribuables au service militaire n'ont pas d'échéancier. Il est logique que nous gérons les cas pendant une assez longue période. Voilà pourquoi nos chiffres augmentent, puis restent stables, à moins d'un changement important, comme l'arrivée de nouvelles ressources, de nouvelles personnes ou de nouveaux gestionnaires de cas.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie beaucoup de vos témoignages et du travail que vous effectuez.

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

[Traduction]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à notre collègue, Mme Lindsay Mathysen, qui remplace Rachel Blaney.

La parole est à vous pour six minutes.

**Mme Lindsay Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici. Il est évident que vous vous souciez beaucoup des gens que vous servez. Je vous remercie infiniment.

Pouvez-vous me parler de la façon dont vous avez dû préparer vos dossiers pour passer à ce nouveau système et à ce nouveau contrat? Deviez-vous remplir des formulaires supplémentaires? Vous avez beaucoup parlé du stress lié à la charge administrative. Comment ce processus s'est-il déroulé pour vous?

Allez-y, madame Aultman.

**Mme Angela Aultman:** Certainement.

Oui, il y a eu beaucoup de préparatifs en vue de la transition, mais la documentation principale était le formulaire 1700, comme nous l'appelons. Il fait six pages. Ce formulaire demandait explicitement des éléments que nous avons glanés au fil de nos rapports et de notre relation avec les anciens combattants qui aideront l'entrepreneur à mieux entrer en relation et à mieux s'engager auprès des anciens combattants.

• (1150)

**Mme Lindsay Mathysen:** Est-il possible de saisir ces éléments dans un formulaire?

**Mme Angela Aultman:** Je dirais que non.

**Mme Lindsay Mathysen:** En ce qui concerne cette transition, vous avez dit que vous ne vous sentiez pas du tout préparée. Vous n'avez pas l'impression que ce lien existera. C'est censé se produire demain, mais en ce qui concerne cette transition vers le nouveau système, vous avez dit aussi que vous n'avez pas été formée au nouveau système informatique.

Avec combien de systèmes informatiques différents devez-vous composer?

**Mme Angela Aultman:** Nous avons de nombreux systèmes informatiques. Un système a été mis en place qui devait en remplacer un autre, mais l'ancien n'a jamais disparu. Nous en avons probablement trois ou quatre maintenant.

Un nouveau système va arriver et il n'y a pas eu la moindre formation à ce sujet. La documentation qu'ils ont envoyée comme plan de formation indiquait qu'elle aurait lieu à la fin du mois d'octobre. Nous sommes maintenant la veille de la mise en service et nous n'avons rien vu.

**Mme Lindsay Mathysen:** D'accord.

En ce qui concerne cette transition, pouvez-vous nous parler de la relation avec le nouveau fournisseur de services? Comment se déroule-t-elle? Comment se passe-t-elle?

**Mme Angela Aultman:** Oui. Les gestionnaires de cas ont commencé à recevoir des appels de spécialistes des services de réadaptation qui représentent le contrat — ils sont à l'emploi de l'entrepreneur — pour commencer à faciliter cette transition. Bien honnêtement, cela a été plus déroutant qu'autre chose.

Plusieurs gestionnaires de cas m'ont contactée un peu plus souvent depuis que nous avons fait une présentation il y a environ un mois. Des gens qui ont des préoccupations m'ont contactée et plusieurs gestionnaires de cas ont été contactés. Un spécialiste des services de réadaptation nous a contactés et nous a informés que la date d'entrée en vigueur du contrat était repoussée au 29. C'est ce qu'on lui avait dit, mais nous n'avons pas reçu de documentation officielle ou de précision officielle de notre ministère à ce sujet.

De plus, je connais plusieurs gestionnaires de cas qui ont tenté de se préparer à la transition en faisant subir à leurs anciens combattants une évaluation pour éviter qu'elle ne soit faite par le nouvel entrepreneur, afin que la gestionnaire de cas puisse mieux aider son

ancien combattant à supporter le stress de cette évaluation. Selon le spécialiste des services de réadaptation, c'est insuffisant, même si l'évaluation est récente, et ils devront subir une évaluation spécialisée avec l'entrepreneur. Il y a donc maintenant un fardeau supplémentaire.

**Mme Lindsay Mathysen:** Il y a de la confusion des deux côtés de cette relation.

**Mme Angela Aultman:** C'est juste.

**Mme Lindsay Mathysen:** Vous avez beaucoup parlé du stress que représente pour vous le fait de traiter plus de 40 dossiers. Le stress se répercute sûrement sur les anciens combattants. Vous avez dit aussi que vous avez dû fermer des dossiers. Pensez-vous que les gestionnaires de cas subissent beaucoup de pression pour fermer ces dossiers?

Je vois beaucoup de hochements de tête.

**Mme Whitney McSheffery:** Oui. J'ai fermé des dossiers de tout bord, tout côté.

Cela représente beaucoup de travail en arrière-plan de fermer un dossier et de mettre fin à cette relation avec quelqu'un qui a tant partagé avec vous. Lorsque nous pouvions faire des visites à domicile, nous connaissions leur femme, leurs enfants et leur chien. Vous comprenez ce que je veux dire? C'est très difficile de mettre fin à cette relation. C'est nécessaire. Nous voulons qu'ils soient indépendants. C'est l'objectif du programme. Avec cette poussée, cette pression, certains d'entre eux ne sont pas encore prêts, et pourtant il y a une pression pour fermer les dossiers avant le moment où cela pourrait leur être nécessaire.

**Mme Angela Aultman:** Si vous me permettez d'ajouter quelque chose, cela a pris aussi beaucoup de temps. Essentiellement, ces dossiers étaient signalés comme suit: un rapport était extrait de l'un des deux principaux systèmes informatiques qui répertoriaient les dossiers vieux de, disons, plus de quatre ans. Vous deviez prendre le temps de rencontrer le gestionnaire. Oui, vous aviez passé en revue ce dossier. Oui, vous les avez fermés lorsque c'était approprié, mais il y avait beaucoup de demandes pour garder des dossiers ouverts, surtout lorsqu'une nouvelle condition avait été ajoutée.

Il y avait beaucoup de pression pour fermer le dossier, même si vous faisiez valoir qu'en réalité... Oui, ils étaient ouverts depuis quatre ans, mais ils ont commencé, disons, avec un problème de dos et il y a peut-être deux ans, ils ont eu un problème de santé mentale, alors en réalité, techniquement, le chrono devrait être remis à zéro, à mon avis, mais ce n'est pas ce qui s'est passé.

**Mme Lindsay Mathysen:** Il est certain que la santé mentale ne se plie pas à ces échéanciers. Je le comprends. Il faut parfois beaucoup de temps, dans une relation de confiance, pour que des choses se révèlent.

Avez-vous dû fermer un dossier, probablement prématurément, et vu cet ancien combattant devoir revenir dans le système?

• (1155)

**Mme Angela Aultman:** Oui, j'en ai vu. Cela arrive.

Je suis un gestionnaire de cas qui préconise de ne pas fermer le dossier, mais il arrive quand même qu'on m'ordonne qu'un dossier soit ouvert depuis assez longtemps: « tu le fermes ». Cela plonge l'ancien combattant dans une crise, auquel cas il revient le mois suivant.

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

Le temps file. Nous allons faire des tours d'une minute chacun, mais je tiens à vous dire que si vous avez des renseignements contextuels ou supplémentaires à nous fournir, n'hésitez pas à les faire parvenir à notre greffière et nous en tiendrons compte pour notre rapport.

Maintenant, j'invite M. Blake Richards à prendre la parole pour une minute seulement.

Allez-y, je vous en prie.

**M. Blake Richards:** Merci.

J'apprécie votre témoignage. Il est évident que vous vous sentez concernées. Nous entendons dire qu'il y a beaucoup plus de questions que nous n'avons de réponses. C'est ce qui se passe ici.

En gardant cela à l'esprit, je vais présenter une motion:

« Que le comité tienne deux autres réunions sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services, au plus tard le 5 décembre:

Une réunion au cours de laquelle le comité invite les fournisseurs de services et les anciens combattants potentiellement touchés à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures.

Une réunion au cours de laquelle le comité invite le ministre des Anciens Combattants et les représentants d'Anciens Combattants Canada à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures. »

Je présente cette motion parce que nous avons entendu beaucoup de préoccupations aujourd'hui au sujet des fournisseurs de services touchés et de ce que cela signifiera pour la qualité des services offerts aux anciens combattants. Nous allons bientôt entendre le témoignage d'un ancien combattant. Il est certainement nécessaire de connaître l'impact que cela aura sur les anciens combattants, car d'après ce que nous entendons, il semble que l'impact sera assez important. Évidemment, il reste beaucoup de questions sans réponses. Je pense qu'il serait très utile pour nous d'entendre le ministre et ses fonctionnaires afin qu'ils puissent répondre à certaines questions qui se posent.

Nous avons entendu des préoccupations concernant le fait qu'aucun service de santé mentale n'a été offert aux anciens combattants dans de nouvelles situations au cours du dernier mois. Nous entendons dire que les gestionnaires de cas n'ont aucune idée de ce qui se passe. Tout est censé commencer demain. Les anciens combattants sont déroutés. Il y a beaucoup de questions auxquelles il faut répondre. Nous avons besoin de plus de temps.

Voilà pourquoi je présente cette motion et j'espère que tous les membres du Comité l'adopteront rapidement, dès maintenant.

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

Aviez-vous donné un préavis de cette motion?

**M. Blake Richards:** Non, monsieur le président. Je l'ai présentée afin que nous puissions en discuter dès maintenant.

**Le président:** D'accord.

Veuillez nous accorder une minute. La greffière envoie la motion aux membres dans les deux langues officielles.

Chères témoins, je suis désolé. Veuillez nous attendre. Ce ne sera pas long.

**M. Blake Richards:** Je suis désolé de vous dérober les dernières minutes que nous avons avec vous, mais je pense que vous pouvez comprendre. Le souci que vous avez pour nos anciens combattants

est très évident. Cela devrait nous aider à obtenir des réponses, alors j'espère que vous comprenez.

**Le président:** Je dois vous dire que c'est notre façon de procéder. Dès qu'une motion est présentée, nous devons en discuter. Je suis désolé pour cette interruption.

**M. Blake Richards:** Monsieur le président, si vous le permettez, pendant qu'on fait circuler la motion, j'ai deux ou trois commentaires à faire.

**Le président:** Bien sûr, donnez-nous un peu de contexte pour la motion.

**M. Blake Richards:** Évidemment, j'espère sincèrement que... Nous avons tous entendu beaucoup de questions préoccupantes ici. Il nous manque encore beaucoup d'information, que les gestionnaires de cas, les fournisseurs de services et, surtout, les anciens combattants et leurs familles n'ont pas. Voilà pourquoi nous avons besoin de cette occasion d'obtenir quelques réponses supplémentaires à nos questions.

Nous n'avons pas entendu les fournisseurs de services, qui sont des éléments clés de l'équation. Nous n'entendrons pratiquement rien de la part des anciens combattants. Nous avons une occasion de rencontrer un ancien combattant ici, sous peu. Comme le gouvernement va voter l'attribution de temps pour essayer de faire adopter de force un projet de loi à la Chambre des communes, le temps de cet ancien combattant sera écourté. Nous devons donner l'occasion aux anciens combattants d'ajouter leur voix à cette conversation.

J'espère sincèrement que tous les membres de ce comité comprendront qu'il est essentiel que nous le fassions et que nous l'adoptions rapidement pour permettre à l'ancien combattant qui est ici de nous parler. L'occasion de le faire... Comme nous aurons adopté cette motion rapidement, nous pourrions passer à autre chose et permettre à l'ancien combattant de s'adresser à nous aujourd'hui.

● (1200)

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

La séance dure déjà depuis une heure. Nous savons que nous avons un autre témoin à accueillir dans le prochain groupe, mais c'est au Comité de débattre de cette motion, et j'aimerais que vous y pensiez.

M. Desilets est le premier, puis M. Samson.

Monsieur Desilets, allez-y.

[Français]

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

Personnellement, depuis que nous avons commencé à travailler à ce dossier, il y a constamment du flou. J'ai de la difficulté à savoir qui dit vrai dans tout cela. Je ne mets pas en question ce que vous nous dites, ce n'est pas cela, mais nous recevons des informations du ministère sur le nombre de cas pour un gestionnaire de cas. Vous, vous nous présentez des chiffres qui font peur. Il y a une remise en question de la capacité de la firme à répondre aux besoins comme vous le faites. Les représentants du ministère tentent de nous rassurer, mais je ne sais pas comment l'analyste qui va devoir rédiger un rapport à ce sujet va pouvoir le faire, puisque plusieurs éléments sont en opposition.

Je suis entièrement d'accord sur l'idée de prolonger l'étude de deux rencontres.

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

Membres du Comité, si je comprends bien, nous voulons continuer la discussion sur la motion et empiéter sur la prochaine rencontre, étant donné l'importance de ce dossier.

J'invite M. Samson à prendre la parole. Par la suite, ce sera au tour de Mme Wagantall.

Monsieur Samson, vous avez la parole.

**M. Darrell Samson:** Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Nous avons une autre étude prévue très prochainement sur la stratégie d'emploi. Je crois savoir que le forum national sur ce sujet se déroule en ce moment même. Le ministère était ici jeudi et nous a fait part de ses commentaires, tout comme le ministre. À mon avis, il n'est pas nécessaire de les convoquer de nouveau. Je serais ouvert à la possibilité de tenir une réunion supplémentaire avec certains anciens combattants. Cependant, je le répète, il faut garder à l'esprit que ce projet est en préparation depuis un an. Rien n'a été dit, sauf il y a une semaine environ. Je sais qu'il y a des opinions des deux côtés, et je les respecte sincèrement.

Je sais aussi que six assemblées publiques ont été organisées à différentes étapes, avec des travailleurs sociaux et d'autres personnes — soit le personnel d'exécution — et que plus de 800 personnes y ont participé. Il y a eu beaucoup de consultations. Je crois que nous pourrions nous entendre sur une réunion de plus avec des anciens combattants afin d'obtenir plus d'information pour produire un rapport, mais ce projet est en branle depuis un certain temps. Il va de l'avant et notre objectif devrait être de trouver comment nous pouvons faciliter le travail de nos chargés de cas et de cette entreprise qui compte plus de 9 000 employés de soutien pour assurer l'accès à des services pour les anciens combattants et leurs familles partout au pays, dans les collectivités rurales et urbaines.

Voilà ce que je propose. Nous serions d'accord pour une réunion de plus, mais ramener le ministère et le ministre, qui étaient ici lors de la dernière réunion... Je crois que nous devons poursuivre le travail que nous avons prévu de réaliser comme nous l'avions prévu.

Je vous remercie.

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

Madame Mathyssen, la parole est à vous.

**Mme Lindsay Mathyssen:** Je vous remercie.

Il est toujours intéressant de s'immiscer dans les travaux d'un autre comité, comme j'ai dû le faire à nouveau dans ce cas-ci. Je ne suis pas tout à fait sûre de votre emploi du temps ou de votre échéancier tel qu'il est établi, mais je sais que Mme Blaney est particulièrement préoccupée et qu'elle veut faire progresser l'étude et le rapport sur la disposition relative aux mariages intéressés, qu'il faut aussi mener à terme.

Nous sommes pour ces deux réunions, étant donné qu'il y a eu une telle juxtaposition de positions à ce sujet, je suppose, pour obtenir plus de précisions. Pour ce qui est de convoquer le ministre devant ce comité, je pense que c'est acceptable. Encore une fois, les travailleurs et les syndicats ont clairement dit que la relation doit être mieux définie.

Je souligne aussi que le ministre est déjà invité à comparaître devant ce comité pour une autre étude, sur l'aide médicale à mourir,

alors cette convocation pourrait être étendue à une réunion plus longue du Comité avec le ministre afin que vous puissiez l'entendre sur les deux sujets.

Voilà mon grain de sel. Nous sommes pour la motion.

• (1205)

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

Comme M. Samson l'a dit, nous recevons le ministre jeudi prochain. L'étude sur le mariage après 60 ans est censée avoir lieu le 28 novembre, la semaine suivante.

Monsieur Sean Casey, vous avez la parole.

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

Je ne veux pas répéter les points déjà abordés, mais j'aimerais soulever deux ou trois questions de procédure.

Il est très regrettable que M. Caputo et Mme Blaney ne soient pas ici.

Je suis heureux de vous voir à la présidence, monsieur le président, et de voir M. Desilets ici, car vous avez tous deux participé aux discussions qui ont mené à l'établissement de notre programme et à l'attribution du temps aux différents sujets. Vous êtes parfaitement au courant des conversations qui ont eu lieu et des compromis qui ont été faits à huis clos. Je n'ai pas le droit d'en parler, parce que cela s'est effectivement déroulé à huis clos.

Il est regrettable que Mme Blaney et M. Caputo ne soient pas ici, car ils ont participé à des discussions, ils ont fait ces compromis et ils sont arrivés au calendrier que nous avons maintenant. Ils ont donné certaines assurances à l'époque.

Tous ces éléments sont jetés par la fenêtre si cette motion est adoptée. Je pense qu'en tant que membres du sous-comité, nous devrions pouvoir compter sur la bonne foi de nos collègues du Comité pour respecter les accords qui ont été conclus en sous-comité lorsqu'ils arrivent ici. Cette motion violerait cet engagement.

C'est mon premier point. Si cette motion était adoptée, je me sentirais personnellement trahi.

Le deuxième point que j'aimerais soulever est l'ironie de la première intervention de la réunion d'aujourd'hui, où le vice-président s'est plaint de l'absence de préavis concernant l'insertion de 15 minutes de travaux du Comité, et pourtant cette motion est adoptée sans discussion, sans consultation, à l'improviste, devant des témoins, et elle aura pour effet de réduire le temps dont nous disposons avec un ancien combattant.

Je vous remercie.

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

Oui, monsieur Richards.

**M. Blake Richards:** J'invoque le Règlement, monsieur le président. Je suis tout à fait d'accord avec la préoccupation que M. Casey vienne de soulever au sujet de la perte de temps avec un ancien combattant, mais je signale qu'à ce stade-ci, les seuls intervenants sur la liste sont des députés libéraux, des députés du gouvernement. S'ils restaient en touche et laissaient le vote se dérouler, nous pourrions passer du temps avec l'ancien combattant.

J'espère bien que nous trouverons ce temps...

**Le président:** Je suis désolé, monsieur Richards. Vous avez présenté une motion et tous les membres peuvent prendre le temps d'en discuter. J'essaie simplement de faire cet exercice.

Monsieur Samson, allez-y, je vous en prie.

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie.

Je serais disposé à présenter un amendement pour que nous ayons une autre réunion, mais d'une durée d'une heure avec le ministère pour préciser certains points qui ont pu être soulevés aujourd'hui et que la deuxième heure de la réunion soit consacrée aux anciens combattants. Nous ferions les deux en une seule réunion.

Je demande d'amender cette motion pour qu'au lieu de deux réunions, il n'y en ait qu'une et que nous consacrons une heure au ministère et une autre heure aux anciens combattants. Je crois que nous atteindrions largement notre objectif et que nous ne ferions pas trop dérailler les études importantes dont tous les partis sont convenus.

Je vous remercie.

• (1210)

**Le président:** Je suis désolé, mais avant de donner la parole à M. Rogers, monsieur Samson, pourriez-vous lire la motion, afin que l'analyste et la greffière puissent disposer de votre amendement?

Pourriez-vous lire, en français ou en anglais, l'amendement que vous proposez, s'il vous plaît?

**M. Darrell Samson:** Il se lit comme suit:

Que le comité tienne une autre réunion sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services, au plus tard le 5 décembre:

Une demi réunion au cours de laquelle le comité invite les fournisseurs de services et les anciens combattants potentiellement touchés à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures.

Une demi réunion au cours de laquelle le comité invite le ministre des Anciens Combattants et les représentants d'Anciens Combattants Canada à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures.

Nous remplaçons les deux heures par une heure et nous tenons une seule réunion au lieu de deux. Il s'agit d'un simple amendement qui, selon moi, nous permettrait d'adapter cette motion. C'est un amendement réaliste. Si nous allions plus loin, je pense que nous ferions dérailler notre programme et nos priorités. Cela nous permettra de garder le cap.

**Le président:** J'ai M. Rogers, puis M. Desilets.

Je tiens à vous informer, de la part de la greffière, que nous n'avons pas de témoin sur notre liste. Que la motion soit adoptée ou non, nous devons aussi en tenir compte.

Allez-y, monsieur Rogers.

**M. Churence Rogers:** Monsieur le président, pour revenir au point soulevé par M. Casey au sujet de l'horaire que nous avions établi, je tiens à souligner que nous avons manqué deux réunions récemment. Elles ont été annulées pour d'autres raisons. Nous avons perdu deux réunions complètes.

Nous avons un calendrier que nous voulons respecter, en ce qui concerne l'étude sur le mariage après 60 ans et celle sur l'emploi. Si nous commençons à intervenir sur un sujet particulier et à ajouter deux réunions ici ou là, nous n'allons pas accomplir grand-chose en tant que comité.

Je suis tout à fait d'accord avec ce que M. Samson dit à propos d'une réunion et d'une heure pour chaque partie de cette réunion. Je suis d'accord, mais pas pour deux réunions.

**Le président:** Je vous remercie.

[Français]

J'invite M. Desilets à prendre la parole.

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis très sensible à ce qu'a dit M. Casey. Sans entrer dans les détails, il y a un engagement de notre part, c'est clair. À mon avis, le calendrier des réunions peut changer en cours d'année, compte tenu de 12 000 facteurs. Depuis que nous avons statué sur le calendrier de travail de la présente étude, il y a eu l'annulation de deux réunions jusqu'à maintenant. Il risque d'y en avoir d'autres avec la prolongation des heures de séances de la Chambre jusqu'à minuit. Je demeure favorable aux deux réunions.

Je ne suis pas à l'aise de terminer une rencontre... Le temps passe et nous n'entendons plus de témoin. Je suis mal à l'aise de terminer des discussions sur ce sujet avec autant de zones floues. Je me mets encore une fois dans la peau de l'analyste. Que va-t-il écrire, le pauvre? Ils ont argumenté sur telle chose, puis sur telle autre chose, et ainsi de suite. Nous avons besoin de temps et nous allons en avoir encore moins aujourd'hui.

Je maintiendrais deux réunions, mais je rouvrirais notre calendrier de travail pour que nous puissions respecter notre parole.

Peut-être auriez-vous un mot à dire là-dessus, monsieur le président?

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

Sans rouvrir le calendrier, peut-être pourrions-nous tenir une réunion à huis clos.

Je dois aussi rappeler que cette motion a été adoptée le 3 octobre. On y mentionnait « qu'au moins deux réunions soient consacrées à cette étude ». Je comprends la discussion d'aujourd'hui.

Je voudrais inviter M. Richards à prendre la parole.

• (1215)

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Merci, monsieur le président.

Je vais m'exprimer contre l'amendement.

Des préoccupations ont été soulevées à propos de la modification du programme dont le sous-comité précédent avait convenu. Il est important de souligner que nous avons entendu beaucoup de choses au cours des deux dernières réunions qui suscitent de grandes inquiétudes. Comme vous venez de le dire, monsieur le président, on a dit qu'il y aurait au moins deux réunions. Nous avons entendu de nombreux témoignages au cours des deux dernières réunions qui révèlent la nécessité de poursuivre cette étude. Tout simplement, c'est ce que nous cherchons à faire au moyen de cette motion.

Cela nous permettra quand même de terminer le rapport sur lequel nous travaillons et que nous espérons terminer lundi prochain. Cela nous permettra encore de conclure la dernière réunion de notre étude sur l'aide médicale à mourir. Il reste au programme plusieurs réunions dans le cadre d'une nouvelle étude.

Pourquoi ne pas terminer le travail en cours et être en mesure de conclure et de fournir des rapports sur les sujets sur lesquels nous travaillons, puis nous pourrions toujours commencer une nouvelle étude. Je ne pense pas vraiment que cela entrave les travaux du Comité de quelque façon que ce soit. En fait, cela les améliore.

J'invite tous les membres à s'opposer à l'amendement et à soutenir la motion principale.

J'espère que nous pourrions maintenant mettre ces deux propositions aux voix, afin que nous puissions entendre l'ancien combattant qui attend de nos nouvelles. J'espère que nous n'aurons pas d'obstruction de la part du gouvernement.

**Le président:** Je vous remercie.

Je dois vous dire que la greffière est entrée en contact avec le témoin du prochain groupe, qui est en attente.

[Français]

S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais mettre aux voix l'amendement de M. Samson.

**M. Darrell Samson:** Monsieur le président, pouvez-vous faire la lecture de l'amendement afin que tout le monde sache de quoi il retourne, s'il vous plaît?

**Le président:** Bien sûr.

[Traduction]

Voici:

Que le comité tienne une autre réunion sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services, au plus tard le 5 décembre;

Une demi réunion au cours de laquelle le comité invite les fournisseurs de services et les anciens combattants potentiellement touchés à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures.

Une demi réunion au cours de laquelle le comité invite le ministre des Anciens Combattants et les représentants d'Anciens Combattants Canada à comparaître devant le comité pendant au moins deux heures.

[Français]

**M. Darrell Samson:** J'aimerais prendre un instant pour parler de mon amendement.

Le ministre sera ici jeudi, alors nous pourrions lui poser des questions sur ce sujet également. Cela réduira la nécessité de tenir une deuxième réunion, parce que toutes les autres personnes pourront participer à cette réunion supplémentaire que je propose dans mon amendement.

**Le président:** D'accord.

Je vais céder la parole à la greffière pour procéder à un vote par appel nominal sur l'amendement de M. Samson.

(L'amendement est rejeté par 6 voix contre 5.)

• (1220)

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Monsieur le président, pouvons-nous mettre aux voix la motion principale, s'il vous plaît?

**Le président:** Oui.

Allez-y, monsieur Casey.

**M. Sean Casey:** Si cette motion est adoptée, je présente ma démission en tant que membre du sous-comité de la procédure et de la

planification. Je ne peux plus participer à un comité où les ententes ne sont pas respectées.

[Français]

**Le président:** C'est noté. Je vous remercie, monsieur le député.

Je mets donc aux voix la motion déposée par M. Blake Richards. Nous allons procéder à un vote de la même façon, par appel nominal.

(La motion est adoptée par six voix contre cinq.)

**Le président:** Je vous remercie. Comme la motion de M. Richards a été adoptée, je vous demanderais de déposer la liste de témoins le plus rapidement possible. J'aimerais que vous soyez diligents de façon à ce que nous ayons cette liste d'ici vendredi midi, cette semaine, et que la greffière puisse faire ce qu'il faut pour répondre aux vœux du Comité.

Monsieur Samson, vous avez la parole.

**M. Darrell Samson:** Monsieur le président, étant donné qu'aucune date n'a été fixée pour ces rencontres, je suggère que celles-ci aient lieu au mois de février.

**Le président:** D'accord. Je pense que le Sous-comité tiendra une rencontre pour établir le calendrier, s'il y a lieu.

Monsieur Richards, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Je suis désolé, je n'ai pas très bien saisi ce que je viens d'entendre.

Quelle était la suggestion pour février? De quoi s'agissait-il?

**M. Darrell Samson:** La motion n'avait pas de date fixe. Par conséquent...

**M. Blake Richards:** La date était fixée, en fait. Nous avons voté pour que les réunions aient lieu avant le 5 décembre.

**M. Darrell Samson:** Cela figurait dans la motion?

**Un député:** Oui, c'est exact.

**M. Darrell Samson:** Je suis désolé.

[Français]

**Le président:** Je veux également que les choses avancent rapidement, mais je tiens tout d'abord à remercier les témoins d'être venus nous rencontrer. Leurs témoignages ont été d'une grande importance pour nous.

Nous allons devoir nous arrêter maintenant. J'aimerais donc, au nom des membres du Comité et en mon propre nom, remercier Mme Angela Aultman, gestionnaire de cas et présidente du Syndicat local 90002 du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants; Mme Amanda Logan, gestionnaire de cas et présidente du Syndicat local 60006 du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants; et Mme Whitney McSheffery, gestionnaire de cas au Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants. Encore une fois, nous vous remercions. Au plaisir de vous revoir.

Nous allons faire une pause de quelques minutes avant d'accueillir le prochain témoin.

Mesdames et messieurs, la séance est suspendue.

• (1220) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1230)

[Traduction]

**Le président:** Nous pouvons passer à la deuxième partie de cette réunion.

J'ai un petit rappel à faire à notre témoin. Avant de parler, veuillez attendre que je vous nomme. Lorsque vous ne parlez pas, votre micro doit être en sourdine.

Mesdames et messieurs, j'aimerais souhaiter la bienvenue à notre témoin qui est en vidéoconférence. Il s'agit de Kelly Carter, caporal-chef, à la retraite.

Monsieur Carter, vous aurez cinq minutes pour votre déclaration liminaire, après quoi les membres du Comité vous poseront des questions.

S'il vous plaît, ouvrez votre micro et allez-y. Merci.

**Caporal-chef (à la retraite) Kelly Carter (à titre personnel):** Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, pour l'étude sur la sous-traitance des services à un tiers.

Je suis le caporal-chef Kelly Carter, à la retraite, un vétéran de 30 ans de la branche de la logistique des Forces armées canadiennes. J'ai pris ma retraite de la Garnison Edmonton en Alberta le 14 août 2013. J'ai six blessures physiques reconnues attribuables aux opérations et au service militaire, toutes chroniques, ainsi que des problèmes de mobilité à divers degrés et des douleurs que je gère sans médicament.

J'ai quitté l'armée avec toutes mes articulations portantes souffrant d'arthrose et j'étais os sur os en raison de ce qu'Anciens Combattants Canada a maintenant été forcé de reconnaître comme des traumatismes articulaires répétitifs. La norme d'aptitude physique du commandement des forces terrestres, aussi appelée le Test d'aptitude physique au combat, ou TAPC, et l'entraînement hebdomadaire en vue du test annuel de marche forcée avec un sac à dos de 25 kilogrammes sont directement responsables, à mon avis, d'environ 75 % de mes traumatismes articulaires répétitifs qui sont maintenant reconnus par la Charte des anciens combattants et par Anciens Combattants Canada comme une affection ouvrant droit à pension.

J'ai fait deux périodes de service dans des postes des opérations spéciales aéroportées et j'estime qu'environ 15 % de mes traumatismes articulaires répétitifs sont dus aux sauts en parachute et aux missions opérationnelles aéroportées.

J'étais un athlète professionnel pour les équipes de triathlon et de natation des Forces armées canadiennes. Bien que le cyclisme et la natation aient eu un impact moindre, j'attribue 10 % de mes traumatismes articulaires répétitifs à l'entraînement à la course à pied pour le triathlon olympique de 10 kilomètres.

J'aimerais vous faire part de mes rapports avec les sous-traitants auxquels Anciens Combattants Canada a confié les tâches de sa fonction publique fédérale. J'ai vécu des expériences horribles avec des sous-traitants, notamment l'organisation faisant affaire sous le nom de Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens, ou SRPVC, une fois chez moi à Calgary, en Alberta, en

mai 2017, et plusieurs fois en Colombie-Britannique à la fin de 2020.

Le 9 mai 2017, un homme qui travaillait pour SRPVC est entré chez moi à Calgary et m'a fait répondre à une série de questions relatives à ma vie personnelle, à mes revenus et dépenses et il m'a soumis à des tests physiques que je peux décrire comme des tours qu'on fait faire à des chiens. Alors que j'étais debout dans mon salon, il m'a fait passer une série d'épreuves physiques pendant qu'il était assis à la table de ma salle à manger et prenait des notes.

Au cours de ces épreuves, je devais faire semblant de ramasser une boîte, simuler la montée et la descente d'un escalier et m'accroupir comme un tigre sur le point de bondir. À un moment donné, il m'a demandé de me mettre à quatre pattes et de ramper sur mon plancher pendant qu'il se tenait debout et me regardait ramper. C'est à ce moment-là que ma colère d'Irlandais a éclaté. J'ai mis fin à l'évaluation, je lui ai demandé de sortir de ma maison et je l'ai escorté hors de chez moi.

J'ai ensuite déposé une plainte écrite officielle auprès de mon chargé de cas d'ACC, Brian Rees, puis j'ai lancé une enquête ministérielle auprès du ministre d'ACC et député de Calgary, Kent Hehr. Ma lettre a été fournie comme preuve documentaire pour la traduction et le dossier public.

Mon autre incident avec le SRPVC s'est produit à Victoria, en Colombie-Britannique, à l'automne 2020, au téléphone avec une femme nommée Anita. Lorsque je lui ai demandé d'envoyer à mon adresse électronique une liste de toutes les entreprises canadiennes qui veulent embaucher des anciens combattants comme moi, elle s'est moquée de moi et a trouvé cela drôle. Grâce à une demande d'AIPRP, j'ai trouvé des preuves de ces moqueries dans mes notes d'ACC.

J'ai été franc avec le SRPVC en lui disant que s'il ne pouvait pas me fournir la liste que j'avais demandée, ils étaient un groupe de fraudeurs à la petite semaine qui n'étaient pas là pour aider vraiment les anciens combattants à trouver un emploi, mais pour administrer à ACC la preuve que nous postulions cinq à sept emplois par semaine et qu'ils ne nous aidaient pas vraiment à trouver un emploi. Ma chargée de cas d'ACC, basée à Nanaimo, en Colombie-Britannique, que je n'ai jamais rencontrée de ma vie — c'était une employée qui travaillait de chez elle en pyjama — m'a menti en disant que l'organisation du SRPVC n'était pas la même que celle avec laquelle j'ai traité à Calgary le 9 mai 2017.

En 2019, alors que j'étais employé du ministère des Pêches et Océans, j'ai voulu suivre un cours qui se tenait deux fois par an en Colombie-Britannique. J'ai rempli les formulaires abrégés requis pour obtenir l'Allocation pour études et formation d'Anciens Combattants Canada et dans une lettre de présentation, j'ai demandé à ACC de communiquer avec moi pour d'autres questions que j'avais. J'ai manqué le cours du printemps et de l'automne 2019, sans réponse d'ACC.

• (1235)

On nous menace avec la lettre d'autorisation, qui a été fournie comme preuve documentaire aux fins de traduction, en disant que nous ne pouvons pas nous inscrire à ces programmes sans l'autorisation d'ACC, sinon nous ne serons pas remboursés.

Au cours de l'enquête officielle de 2020-2021 que j'ai demandé à Anciens Combattants Canada de mener, ma chargée de cas, Mme Danielle Roline-Dilbert, m'a dit qu'ACC n'administre pas l'allocation pour études et formation, qui représente 80 000 \$ pour moi. Elle est gérée par un tiers...

**Le président:** Je suis désolé de vous interrompre, mais vos cinq minutes sont terminées.

Caporal-chef Carter, vous pourrez peut-être terminer votre intervention pendant la période de questions.

Pour l'instant, je dois demander aux députés s'ils ont des questions. Ils vont disposer de six minutes chacun et ils peuvent partager leur temps.

J'aimerais inviter M. Blake Richards, le premier vice-président du Comité, à prendre la parole.

**M. Blake Richards:** Je vous remercie.

Merci, caporal-chef Carter, non seulement pour votre témoignage, mais pour votre service à ce pays. Je veux que vous sachiez que nous faisons tout ce que nous pouvons pour nous assurer que les services qui vous sont fournis sont ceux que vous méritez pour le service que vous avez rendu au Canada.

À cette fin, nous avons entendu beaucoup de préoccupations au sujet de ce changement qui est en cours...

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Richards. Je suis désolé de vous interrompre vous aussi, mais nous avons des votes. J'ai arrêté votre chrono. Vous n'avez eu que 29 secondes.

Nous devons discuter entre nous. Il nous reste 30 minutes avant le vote, et j'aimerais avoir un consensus.

**M. Blake Richards:** Puis-je suggérer d'accorder à chaque parti deux minutes et demie pour que nous utilisions un peu de temps et que nous ayons encore le temps de nous rendre sur place pour voter?

**Le président:** Il est proposé d'accorder deux minutes et demie à chaque groupe.

**M. Darrell Samson:** Est-ce que ce sera pour un total de 10 minutes?

**Le président:** Oui, pour un total de 10 minutes.

Nous allons y aller pour deux minutes et demie.

Vous en êtes déjà à 30 secondes. Allez-y, je vous en prie.

**M. Blake Richards:** Mes excuses, caporal-chef Carter, mais le gouvernement a présenté une motion d'attribution du temps, ce qui signifie qu'il essaie de clore le débat sur un projet de loi à la Chambre des communes. Un vote a été demandé et, malheureusement, cela amputera un peu votre temps, mais j'apprécie votre présence.

Je veux m'assurer que nous tirions le maximum du temps que nous avons avec vous.

Nous avons entendu beaucoup de préoccupations au sujet de ce changement de contrat. Pensez-vous que les anciens combattants ont été dûment consultés sur ce changement?

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** Nous n'avons pas été consultés du tout sur ce changement, si ce n'est que j'ai eu l'occasion de prendre la parole aujourd'hui parce que je suis un défenseur des an-

ciens combattants et que j'ai observé la situation. Je suis heureux d'avoir été invité aujourd'hui.

**M. Blake Richards:** Merci.

Il est évidemment consternant d'entendre que les anciens combattants n'ont pas été consultés lorsqu'il est question d'un changement qui aura un impact considérable.

Je ne sais pas si vous avez suivi la discussion, mais lors du groupe de témoins précédent, nous avons entendu quelque chose qui m'a choqué et consterné, à savoir qu'au cours du dernier mois, avant le changement prévu pour demain, on a dit aux gestionnaires de cas d'ACC de ne pas offrir de nouveaux services médicaux ou psychosociaux aux anciens combattants pendant cette période de transition.

Est-ce que cela vous inquiète? Quel genre d'impact pensez-vous que cela aura sur les anciens combattants, surtout sur ceux qui ont des problèmes de santé mentale?

• (1240)

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** Monsieur le président et monsieur le député Richards, je commence à observer les mêmes signes avant-coureurs que nous avons en tant que fonctionnaires lorsque Phénix a été mis en place sans essai approprié, avec un seul ministère de la fonction publique fédérale pour l'essayer.

Je suis très préoccupé par le fait que ce système n'a pas été discuté, déployé ou mis en œuvre correctement et lorsque l'interrupteur sera activé, il pourrait devenir un échec total, tout comme le système de paie Phénix l'a été le premier jour de sa mise en service.

**M. Blake Richards:** Je vous remercie.

Encore une fois, merci pour votre service à ce pays.

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** Merci, monsieur le député.

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

Madame Valdez, la parole est à vous pour deux minutes et demie. Allez-y, je vous en prie.

**Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Caporal-chef Carter, merci beaucoup de vous joindre à nous et pour les nombreuses années de service que vous avez données à ce pays.

Ici même, des témoins ont demandé qu'ACC leur offre une expérience qui soit inclusive et qui réponde à chacun des besoins propres aux anciens combattants. Ce nouveau contrat propose de personnaliser les services pour chaque ancien combattant et, ensuite, de consulter les anciens combattants sur l'ensemble du service dans le plan qu'ils ont l'intention d'établir avec eux.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** J'ai eu affaire à l'organisation qui, si j'ai bien compris, va prendre la relève. Elle possède une vaste expérience des anciens combattants en ce qui concerne les blessures physiques. En dehors de ce contexte, je ne peux rien dire. L'organisme a mis en place un système très complet de facturation de fournisseurs tiers. Cependant, je n'ai rien à dire sur tout ce qui n'est pas physique. Je n'ai aucune connaissance de la façon dont cela va être mis en place.

**Mme Rechie Valdez:** Certains changements permettraient aux anciens combattants comme vous de fournir facilement des commentaires sur une base régulière. J'aimerais avoir votre avis sur ce point également.

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter :** Je n'ai pas l'impression que le système actuel d'Anciens Combattants Canada, y compris le système d'ombudsman, réagit et écoute les anciens combattants. Je me suis personnellement entretenu avec des membres du personnel du bureau de l'ombudsman au sujet de problèmes et de préoccupations. Ils sont plus enclins à vouloir fermer le dossier qu'à intervenir. Ils veulent fermer le dossier et passer à autre chose. Je n'ai pas encore parlé avec l'un des ombudsmans en personne au sujet de ces questions ou préoccupations.

**Mme Rechie Valdez:** Je vous remercie. Je crois que mon temps est écoulé.

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**Mme Rechie Valdez:** J'aimerais avoir votre avis général. Vous avez parlé de l'impact que ces changements auront sur vous. Comme je ne peux pas vraiment vous poser une question plus approfondie pour l'instant, aimeriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter :** Oui, je pense que le député Richards a raison lorsqu'il se dit inquiet, comme beaucoup de gens. C'est peut-être comme le système de paie Phénix, en ce sens qu'il sera simplement mis en service demain, le 22 novembre, comme je viens de l'entendre, et qu'il n'est pas prêt à traiter les chiffres que j'ai vus, soit environ un demi-million d'anciens combattants vivant au Canada.

**Le président:** Merci.

Merci, madame Valdez.

[Français]

J'invite maintenant M. Luc Desilets à prendre la parole pour deux minutes et demie.

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

Ma question est très simple.

Monsieur Carter, je comprends que vous avez eu une mauvaise expérience. Cependant, sur quoi vous basez-vous pour assurer de façon aussi certaine que le système ne fonctionnera pas?

[Traduction]

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** Est-ce qu'il y aura une traduction?

**Le président:** Je suis désolé, caporal-chef Carter. Au bas de votre écran, pourriez-vous choisir la traduction du français vers l'anglais?

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** Je vois les icônes « Lever la main », « Participants » et « Interprétation ».

**Le président:** C'est « Interprétation ». Vous cliquez dessus et vous choisissez « Anglais ».

Je vais demander au député de répéter sa question et vous pourrez répondre.

Allez-y, monsieur Desilets.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci. On remet le chronomètre à zéro.

Monsieur Carter, vous avez eu une mauvaise expérience et vous semblez convaincu que le système ne fonctionnera pas avec cette organisation. Pouvez-vous me dire sur quelles bases repose cette certitude?

• (1245)

[Traduction]

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter :** Monsieur le président et monsieur le député Desilets, je n'ai pas pu terminer mon introduction. Cependant, en tant que vétéran de 30 ans qui a traité des demandes d'allocation pour études et formation pour des soldats servant dans les Forces armées canadiennes, je n'avais pas compris ou eu connaissance et je n'ai vu aucune raison expliquant que l'allocation pour études et formation était sous-traitée à un entrepreneur tiers.

J'ai demandé à ma chargée de cas qui s'en occupait. Elle a refusé de me le dire. Je n'ai jamais reçu d'approbation de leur part. Je n'ai eu aucun contact avec eux, rien. C'est à un entrepreneur tiers qu'Anciens Combattants Canada a apparemment confié l'administration de mon allocation pour études et formation de 80 000 \$ et mon expérience avec ces entrepreneurs tiers n'a pas été saine. Ce n'est pas une expérience positive.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Nous avons entendu, de la part du ministère, qu'une centaine de gestionnaires de cas avaient été mis à contribution pour évaluer la pertinence de changer de système.

Tantôt, vous semblez avoir dit que personne n'avait été sollicité ou interrogé. Est-ce exact?

Croyez-vous que 100 personnes ont été mises à contribution?

[Traduction]

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter :** Je n'ai pas l'impression que des anciens combattants ont été contactés ou joints.

J'en suis actuellement au deuxième niveau d'une contestation des services que j'ai reçus de Canadian Veterans Vocational Rehabilitation Services. Ils ont environ 180 jours pour répondre à ces niveaux de plaintes que nous avons. J'en ai encore une en attente en ce moment pour des services que j'ai reçus d'entrepreneurs tiers.

Non, nous ne sommes pas consultés et d'après ce que j'ai vu, la relation est malsaine.

**Le président:** Il vous reste 15 secondes.

[Français]

**M. Luc Desilets:** C'est bien. J'ai terminé.

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

[Traduction]

J'invite Mme Lindsay Mathysen à prendre la parole pour deux minutes et demie.

**Mme Lindsay Mathysen:** Merci beaucoup, caporal-chef Carter, pour votre service et le temps que vous nous consacrez.

Brièvement, vous avez dit que votre relation avec le fournisseur de services tiers était horrible. Pourriez-vous nous parler de l'importance de la relation avec les gestionnaires de cas? Ils ont le temps d'établir cette relation individuelle et de bâtir la confiance avec les anciens combattants qu'ils servent.

**Cplc (à la retraite) Kelly Carter:** J'ai eu quatre chargés de cas, soit trois à Calgary et un sur l'île de Vancouver. J'avais un lien très étroit avec l'un des quatre chargés de cas. Je me suis lié, j'ai connecté et j'ai pris un café plusieurs fois avec ce chargé de cas. Nous avons une relation saine et c'est parce que ce chargé de cas a pris le temps de passer du temps avec moi et d'apprendre qui je suis.

**Mme Lindsay Mathysen:** Il est vraiment essentiel qu'ils aient le temps et la possibilité d'établir des liens avec l'ancien combattant, afin qu'ils puissent vraiment comprendre les besoins. Je le comprends.

J'ai très peu de temps, malheureusement. Avec le temps qu'il me reste, j'aimerais proposer la motion que mon collègue a présentée au Comité jeudi: « Qu'Anciens Combattants Canada fournisse au Comité une copie du contrat de services de réadaptation entre ACC et Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens d'ici le 25 novembre 2022. »

Je vous remercie, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous devons examiner une motion. Vous en avez déjà une copie, mais nous allons vous l'envoyer à nouveau pour que nous puissions en discuter.

Caporal-chef Carter, veuillez patienter quelques minutes.

Madame Mathysen, pouvez-vous parler de cette motion, s'il vous plaît?

**Mme Lindsay Mathysen:** C'est assez simple. Il s'agit simplement de fournir officiellement au Comité la documentation relative à ce contrat afin que nous ayons un meilleur contexte pour poursuivre nos travaux. Nous avons maintenant deux autres réunions pour discuter de ce contrat. Il en a été question lors de la réunion précédente, alors je la propose tout simplement.

Je pense que c'est assez simple.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Casey, allez-y.

**M. Sean Casey:** Monsieur le président, étant donné les contraintes de temps et les préoccupations concernant les renseignements exclusifs, cela nécessite une conversation plus longue que la minute et demie qu'il nous reste.

Je propose d'ajourner le débat sur cette motion.

• (1250)

[Français]

**Le président:** Une motion d'ajournement a été présentée. Nous devons passer au vote.

Y a-t-il des objections quant à l'adoption de cette motion?

Il n'y a pas d'objection.

[Traduction]

Caporal-chef Carter, je sais que votre comparution a été brève, mais il était vraiment important d'entendre votre témoignage. Nous allons avoir d'autres réunions dans le cadre de cette étude, alors les membres du Comité vous réinviteront peut-être. Cela dépendra de vous.

Au nom des membres du Comité et de moi-même, je tiens à vous remercier pour vos 30 années de service.

[Français]

J'espère aussi que votre santé va s'améliorer.

Sur ce, je lève la séance.

(La séance est levée.)





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>