



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 007



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 25 octobre 2011

—
Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 25 octobre 2011

• (0850)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): Bonjour tout le monde. Nous avons le quorum.

Pour faire suite à la motion de la semaine passée, nous avons invité deux témoins du ministère pour discuter des questions soulevées.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à MM. Gilbert et Hillier, qui connaissent bien le fonctionnement du comité. Nous sommes heureux de vous accueillir. Nous discuterons des questions avec vous jusqu'à 10 h 25. Vous connaissez le processus, les questions, et ainsi de suite. Nous passerons ensuite aux affaires du comité, et c'est à ce moment que vous nous quitterez.

Bienvenue. Je vous cède la parole pour les déclarations préliminaires. Dans la mesure du possible, ne dépassez pas 10 à 15 minutes. Merci.

M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Je me présente, Keith Hillier, sous-ministre adjoint de la prestation des services au ministère des Anciens Combattants. Je suis accompagné de mon collègue James Gilbert, sous-ministre adjoint des politiques, des communications et de la commémoration. Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui.

Nous voulons vous communiquer des faits, des chiffres et toute information susceptibles de vous rassurer: aucun programme, service ni avantage offert aux anciens combattants n'a été réduit. En fait, c'est le contraire qui se produit. L'objectif de notre ministère a toujours été d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants en s'assurant qu'ils recevaient les avantages et les services qu'ils méritaient.

En plus de respecter cet engagement, le ministère des Anciens Combattants améliore ses politiques, ses programmes et ses pratiques opérationnelles pour que les anciens combattants puissent recevoir de meilleurs services, et ce, plus rapidement qu'avant.

Nous sommes toutefois les premiers à admettre que le processus peut être complexe, autant pour les anciens combattants que pour nous. Mais je crois sincèrement que nous faisons d'importants progrès, et nous sommes déterminés à poursuivre sur notre lancée. Nous sommes aussi conscients que certaines inquiétudes ont été soulevées quant au nombre d'employés au ministère, et nous souhaitons aborder cette question importante avec vous ce matin.

Les membres du comité savent aussi bien que quiconque que le ministère est à la croisée des chemins. Les besoins des gens que nous servons et les données démographiques évoluent de façon radicale. Il est triste de constater que 1 500 anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée meurent, en moyenne,

chaque mois, après des décennies au service de leur pays. Le nombre de ces anciens combattants était d'environ 136 000 en mars dernier.

Cette triste réalité se reflète dans les données démographiques sur les femmes et les hommes que nous aidons au ministère. Je vais vous dresser brièvement un portrait. En mars 2011, le ministère des Anciens Combattants versait des prestations à quelque 218 000 clients. Notre clientèle est constituée de 140 000 anciens combattants — ceux qui ont servi pendant la guerre, pour les Forces canadiennes ou pour la GRC — et d'environ 78 000 survivants.

L'année dernière, pour la première fois, le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes a dépassé le nombre d'anciens combattants de la guerre recevant des services du MAC. Ce changement démographique sera de plus en plus évident, car l'âge moyen de nos clients qui ont servi pendant la guerre est de 88 ans, comparativement à 58 ans pour les anciens combattants des Forces canadiennes. Par conséquent, la clientèle du ministère qui a servi pendant la guerre diminuera d'environ 42 p. 100 au cours des cinq prochaines années, alors que le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes qui deviendront des clients du ministère augmentera d'environ 24 p. 100 au cours de la même période.

Ce changement au sein de la population des anciens combattants est un des principaux facteurs ayant une incidence sur les dépenses prévues par le ministère.

[Français]

Nous assistons à une diminution du nombre de nos clients qui ont servi en temps de guerre. Par conséquent, le montant que nous dépensons pour nos programmes traditionnels, comme les pensions d'invalidité, devrait lui aussi diminuer d'environ 7 p. 100 au cours des cinq prochaines années. Cette diminution des dépenses globales ne s'effectue pas au même rythme que la diminution du nombre de clients étant donné que les anciens combattants ont tendance à avoir besoin de plus de soins au crépuscule de leur vie.

Ainsi, les paiements et les avantages liés à ces nouvelles conditions ou à celles qui se sont détériorées continuent d'augmenter. Pendant ce temps, les dépenses liées aux programmes à l'intention des nouveaux vétérans, notamment les indemnités d'invalidité et les services de réadaptation offerts en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, continueront d'augmenter respectivement d'environ 33 p. 100 et 49 p. 100 au cours des cinq prochaines années.

[Traduction]

Malgré tout, je tiens à préciser que ce changement touchant la démographie n'entraînera pas de réductions dans les programmes ni dans les services offerts aux anciens combattants canadiens. Nous nous attendons simplement à une utilisation moindre de nos programmes par un moins grand nombre d'anciens combattants.

Malheureusement, des reportages ont laissé entendre que des compressions de 226 millions de dollars étaient à prévoir. C'est faux, et j'aimerais vous le prouver en examinant avec vous le rapport sur les plans et les priorités du ministère, d'où on a sans doute tiré ce chiffre.

Le rapport sur les plans et les priorités est un document de planification, rien de plus. La baisse prévue dans notre budget de 2012-2013 n'est pas seulement attribuable à la démographie; elle est aussi le reflet du processus habituel de planification du gouvernement. Ça signifie que les programmes qui commencent à être mis en place verront leur budget augmenter après une deuxième prévision plus précise à l'automne, comme chaque année. D'ailleurs, c'est ce qu'on appelle le processus du budget supplémentaire des dépenses. Comme vous le savez, ce budget permet le rajustement des fonds alloués lorsque le contexte change, par exemple si le nombre d'anciens combattants qui ont besoin d'aide augmente à l'avenir.

Les programmes ciblant les anciens combattants d'aujourd'hui, de plus en plus nombreux, verront vraisemblablement leur budget augmenter grâce à ce processus opérationnel. Cette augmentation serait prise en compte dans le rapport sur les plans et les priorités de l'année suivante. Au cours des deux dernières années, par exemple, la moyenne des rajustements en fin d'exercice du budget du ministère a été de 150 millions de dollars. La valeur de ces rajustements augmentera si le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes et de leurs survivants continue d'augmenter, et que l'utilisation de nos programmes augmente.

●(0855)

[Français]

Pour l'exercice en cours, nous solliciterons des fonds supplémentaires en quantité plus élevée qu'au cours des 12 dernières années en raison de l'augmentation des dépenses liées au programme de la Nouvelle Charte.

Si nous prenons l'exemple des indemnités d'invalidité, l'augmentation prévue cette année devrait dépasser 200 millions de dollars, tandis que d'autres programmes plus petits qui sont offerts en vertu de la Nouvelle Charte devraient donner lieu à des augmentations plus faibles. En fait, nos rajustements pour cette année devraient suffire amplement à combler la différence au chapitre des dépenses prévues qui figurent dans le RPP. C'est d'ailleurs pour discuter de cela que nous sommes ici aujourd'hui.

Tous ces éléments sont le reflet du processus ouvert et transparent dans le cadre duquel les budgets fédéraux sont établis et les dépenses ministérielles sont adaptées.

[Traduction]

Cela étant dit, nous prévoyons une baisse du nombre d'anciens combattants qui feront appel au ministère, et, par conséquent, nous croyons que la taille du ministère va diminuer. Deux options s'offrent à nous: nous pouvons craindre ce changement ou le voir comme une chance de réorganiser le ministère et de s'assurer que le personnel en place est qualifié pour répondre aux besoins des anciens combattants de tous âges. Nous avons choisi la deuxième option.

De plus, pour vous situer dans le contexte, j'aimerais souligner que près de 30 p. 100 de nos employés seront admissibles à la retraite au cours des cinq prochaines années. Donc, nous pensons être en mesure de gérer ce changement grâce à l'attrition, à une bonne planification des besoins en ressources humaines et à une bonne dotation en personnel. Par exemple, certains anciens combattants des Forces canadiennes sont établis dans des endroits où le ministère n'est pas très présent, et nous devons nous adapter rapidement — ce

que nous faisons. Pour y arriver, nous augmentons notre présence sur les bases des Forces canadiennes et près de celles-ci. C'est logique. Nous devons nous assurer que notre personnel est situé où la demande d'aide est la plus forte, et nous devons retirer certaines ressources des endroits où on trouve de moins en moins d'anciens combattants. Parallèlement, il est essentiel de maintenir une forte présence partout au pays et à l'administration centrale, située à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard.

Nous devons aussi nous assurer que les politiques appropriées sont en place pour nous permettre de suivre l'évolution des besoins des hommes et des femmes que nous aidons. La Nouvelle Charte des anciens combattants a été une première étape importante de la modernisation des avantages et des programmes visant à faire face aux réalités du XXI^e siècle. Mise en oeuvre en 2006, cette charte illustre une approche plus complète et plus compatissante d'aide aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes blessés ou malades. Elle présente aussi de nouvelles mesures visant à aider leurs familles.

La Nouvelle Charte des anciens combattants offre de nombreux programmes et services nouveaux ou considérablement améliorés. La gestion des cas, par exemple, est la première étape visant à élaborer des stratégies de rétablissement individuelles avec les anciens combattants et leurs familles. L'année dernière, on a ajouté 20 gestionnaires de cas au pays pour offrir une meilleure capacité de soutien individuel aux anciens combattants et à leurs familles, qui ont besoin de soins et de soutien pendant la transition.

L'indemnité d'invalidité est un montant non imposable qui vise à compenser les répercussions autres que financières, la douleur et la souffrance, d'une maladie. Récemment, de nouveaux changements ont été annoncés quant aux options de paiement de l'indemnité. De plus, des avantages financiers continus, des services de réadaptation et des prestations de santé sont offerts. Évidemment, du soutien est offert à la famille. Les familles d'anciens combattants reçoivent plus d'aide que jamais, du counseling aux bourses d'études. Nous offrons aussi des services de transition professionnelle et, pour terminer, la prestation de décès, qui vise à compenser les répercussions tragiques et autres que financières de la perte d'un proche.

Bref, la Nouvelle Charte des anciens combattants contient tous les éléments nécessaires pour offrir aux anciens combattants et à leurs familles l'aide dont ils ont besoin en temps opportun. La charte comportait certaines lacunes, qui nous ont été soulignées par les anciens combattants et leurs aidants. Ils ont mentionné que les anciens combattants grièvement blessés et vulnérables ne recevaient pas le soutien nécessaire, qu'il soit financier ou autre. C'est pourquoi des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants ont été mises en oeuvre ce mois-ci.

Rapidement, ces améliorations touchent quatre points principaux.

Le gouvernement garantit un revenu annuel minimum de 40 000 \$ aux anciens combattants malades ou blessés, tant et aussi longtemps qu'ils sont en réadaptation ou jusqu'à l'âge de 65 ans s'ils sont incapables de retourner travailler.

Le gouvernement offre une allocation mensuelle aux anciens combattants grièvement blessés.

Le gouvernement offre un supplément mensuel de 1 000 \$ à l'allocation pour déficience permanente aux anciens combattants les plus gravement blessés ou malades qui ne sont pas en mesure d'occuper un emploi rémunéré convenable.

Une nouvelle option de paiement souple a aussi été créée pour les membres des Forces canadiennes qui reçoivent une indemnité d'invalidité. Grâce à ces améliorations, les bénéficiaires pourront recevoir leur indemnité par versements annuels, ou par une combinaison de versements annuels et de paiements forfaitaires. Nous croyons que les anciens combattants ont le droit de choisir la façon dont leur indemnité est versée.

Nous savons aussi qu'il est important de continuer d'améliorer la façon dont nous offrons les services et les avantages, et j'aimerais parler quelques instants des mesures que nous prenons à l'égard de notre plan en cinq points.

Nous réduisons la complexité de nos politiques et de nos programmes. Nous révisons la façon dont nous offrons nos services. Nous renforçons nos partenariats avec les Forces canadiennes. Nous appuyons la nouvelle charte grâce aux améliorations apportées récemment, et nous adaptons nos activités à l'évolution des caractéristiques démographiques des anciens combattants que nous aidons. Voici les cinq piliers qui vont nous guider dans l'avenir.

● (0900)

Pour faciliter les choses, dans le cas des prestations d'invalidité, nous avons pris des mesures pour faire passer le temps d'attente de 24 à 16 semaines. Grâce à une meilleure utilisation de la technologie, les chèques d'invalidité ou gouvernementaux ainsi que les chèques de remboursement des traitements sont déposés directement dans le compte des anciens combattants. De plus, nous avons donné à notre personnel de première ligne un plus grand pouvoir de décision. Nous avons délégué beaucoup de pouvoirs à notre personnel sur le terrain, ce qui veut dire qu'il sera en mesure d'offrir rapidement aux anciens combattants les services et les avantages dont ils ont besoin.

Comme je l'ai mentionné, nous sommes en train de revoir la manière dont nous offrons les services, et nous travaillons très fort avec les Forces canadiennes. Nous avons créé 24 centres intégrés de soutien du personnel au Canada. Chaque jour, plus de 100 employés du ministère partent travailler sur une base des Forces canadiennes. J'ai abordé un certain nombre de domaines prioritaires, et j'aimerais simplement souligner que nous tentons actuellement de placer des personnes compétentes au bon endroit, et de nous assurer qu'elles ont tous les outils nécessaires pour faire leur travail.

Pour conclure, j'aimerais mentionner que les changements que j'ai décrits sont provoqués autant par nos employés que par la direction. Je le vois tous les jours. Les gens qui travaillent au ministère le font parce que c'est ce qu'ils veulent et ce qu'ils aiment. C'est particulièrement vrai pour nos employés de première ligne, ces hommes et ces femmes qui en font toujours un peu plus pour nos anciens combattants. J'en ai la preuve, car d'anciens combattants me font souvent part de leur reconnaissance envers nos employés qui, partout au Canada, leur offrent des soins et de l'attention de manière professionnelle. De cette façon, le ministère et ses employés oeuvrent tous dans le même sens.

Nous savons qu'on peut toujours faire mieux. La bonne nouvelle, c'est que la plupart du temps, ce sont nos employés qui nous proposent des façons d'améliorer nos services ou de faire les choses différemment. C'est de bon augure pour les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes et leurs familles, qui comptent sur nous pour leur offrir soins et soutien.

J'aimerais vous remercier, monsieur le président, de même que le comité, de nous avoir accordé du temps aujourd'hui. J'espère avoir dissipé vos inquiétudes les plus vives. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hillier.

Passons aux questions. Merci pour l'information que vous nous avez fournie.

Monsieur Stoffer, vous avez cinq minutes.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Messieurs, merci de votre présence. Je vous en suis reconnaissant.

Monsieur, j'ai une question simple concernant le budget de 2012-2013 du ministère des Anciens Combattants. Ce budget sera-t-il réduit de 200 millions de dollars, oui ou non?

M. Keith Hillier: Non.

M. Peter Stoffer: Merci beaucoup.

Guy Parent a affirmé que de telles réductions budgétaires entraîneraient la suppression de services. Je voulais simplement le paraphraser.

Monsieur, si je ne m'abuse, il y a 3 700 lits retenus par contrat au Canada. Il y a ceux de Camp Hill, du Perley...

● (0905)

M. Keith Hillier: Oui, il s'agit de lits retenus par contrat, et il y en a environ 10 000 au Canada.

M. Peter Stoffer: Lorsque les derniers anciens combattants de la guerre de Corée et de la Seconde Guerre mondiale seront morts, qu'advient-il de ces lits?

M. Keith Hillier: Monsieur le président, je ne suis pas en mesure de répondre à cette question. C'est une question de politique destinée au gouvernement. Je sais que le député fait allusion à certaines questions d'admissibilité visant les anciens combattants de la guerre de Corée. C'est au gouvernement de régler cette question.

M. Peter Stoffer: D'accord.

La raison pour laquelle j'en parle, monsieur le président, c'est qu'actuellement, comme vous le savez, afin d'être admissible à un lit, vous devez être un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée, et être invalide. Lorsque le dernier survivant de la guerre de Corée sera mort, qu'advient-il des lits retenus par contrat au pays? Car les anciens combattants qui ont entre 60 et 80 ans ne sont pas admissibles à ces lits. Évidemment, s'il ne peut pas répondre à cette question, ça va, mais, à mon avis, ces lits reviendront aux provinces. Par conséquent, les membres actuels des forces armées devront se tourner vers leur province pour recevoir des soins de longue durée comme en reçoivent les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale.

Monsieur, vous avez affirmé que le projet de loi C-55 proposait un changement positif à la Charte des anciens combattants, et je suis d'accord avec vous. Un des problèmes, cependant, est que bon nombre de ces avantages sont maintenant imposables. Premièrement, j'aimerais savoir pourquoi certains de ces avantages sont imposables. Deuxièmement, vous avez mentionné une fois de plus que ces avantages étaient offerts aux anciens combattants jusqu'à 65 ans. Qu'arrive-t-il aux anciens combattants après cet âge? Dans de nombreux cas, si je ne m'abuse, ils perdront de l'argent. Croyez-vous que cette politique est juste pour les anciens combattants de plus de 65 ans?

M. Keith Hillier: Une fois de plus, monsieur le président, c'est une question de politique. Le gouvernement du Canada a mis des programmes sur pied pour les anciens combattants du pays. Si des changements doivent être apportés à ces programmes, c'est au gouvernement de s'en charger.

M. Peter Stoffer: Merci.

Ma dernière question est la suivante: Combien d'employés ou de militaires du MDN reçoivent une pension du MAC, sous une forme ou une autre? Le savez-vous?

M. Keith Hillier: Désolé, pouvez-vous répéter la question?

M. Peter Stoffer: De nombreux employés actifs des Forces canadiennes reçoivent une pension d'invalidité du ministère. Pouvez-vous nous dire combien de militaires actuels reçoivent une pension du MAC?

M. Keith Hillier: Je n'ai pas cette information à portée de main. Je vais vous revenir là-dessus sans faute, étant donné qu'on a les chiffres.

M. Peter Stoffer: D'accord.

[Français]

Mme Annick Papillon (Québec, NPD): Pourquoi s'attend-on à ce qu'il y ait moins d'anciens combattants qui recevront une pension?

D'après ce que je peux voir dans les compressions qui ont été annoncées, il y a eu une hausse imprévue d'anciens combattants en 2010-2011 et 2011-2012. Comment faites-vous votre calcul pour estimer qu'il y aura moins d'anciens combattants qui vont réclamer des prestations?

[Traduction]

M. Keith Hillier: Les prévisions sont faites en fonction du RPP. Elles sont faites environ un an et demi avant qu'elles entrent dans le cycle. Pour ce qui est de savoir comment on va s'assurer d'avoir l'argent pour...

[Français]

Mme Annick Papillon: Comment faire des prévisions en fonction des deux dernières années financières? En 2010-2011 et 2011-2012, il y a eu une hausse imprévue des demandes d'indemnité.

Considérant cela, comment peut-on faire un calcul qui, lui, prévoit qu'il y aura encore moins d'anciens combattants?

[Traduction]

M. Keith Hillier: Premièrement, il y a moins d'anciens combattants. Nous faisons le suivi tous les trimestres. Comme je l'ai dit dans ma déclaration, le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes a augmenté; il dépasse pour la première fois le nombre d'anciens combattants de la guerre.

Je n'ai pas l'intention de vous donner un cours sur le cycle budgétaire du gouvernement, mais, au début de l'exercice, un certain montant d'argent est alloué. Ensuite, à mesure que le temps passe et qu'on voit les tendances, nous retournons en demander dans le cadre de ce qu'on appelle le budget supplémentaire des dépenses.

Je pense qu'il est très important de noter que lorsque je dis que nous y retournons pour avoir des fonds supplémentaires, soit environ 150 millions, les programmes auxquels les anciens combattants ont droit sont pratiquement prévus par la loi. Ce que ça signifie, en clair, c'est que le gouvernement doit nous donner l'argent. Nous n'avons pas à retourner demander au Cabinet des fonds supplémentaires: les anciens combattants ont droit à divers programmes et services prescrits par la loi.

Alors, quand on revient à l'automne, on présente habituellement les tendances, et le Conseil du Trésor nous alloue les fonds pour l'année afin qu'on puisse continuer d'offrir des services et des avantages. Il n'y a donc aucun risque ici. Soyons clairs: il n'y a aucun risque que l'argent ne soit pas fourni pour les avantages et les services auxquels les vétérans ont droit. Il n'y a aucun risque.

• (0910)

Le président: Merci.

Nous passons maintenant à Mme Adams.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Bonjour et merci de votre présence. C'était un excellent exposé.

Oui ou non, est-ce qu'une réduction de 226 millions de dollars des prestations des anciens combattants est prévue?

M. Keith Hillier: Non.

Mme Eve Adams: Donc, non.

M. Keith Hillier: Aucune réduction.

Mme Eve Adams: Donc, malgré ce qu'ont dit les médias, malgré les déclarations alarmistes de l'opposition, malgré le fait que des membres de l'opposition m'envoient des lettres par des médias sociaux et demandent aux anciens combattants de m'écrire — des anciens combattants inquiets à l'idée que leur chèque sera réduit le mois prochain — aucune réduction des prestations versées aux anciens combattants n'est prévue?

M. Keith Hillier: Non, aucune.

Mme Eve Adams: Pensez-vous qu'il est acceptable que les anciens combattants, qui ont servi notre pays, qui se sont sacrifiés pour notre pays, aient eu peur de voir leurs prestations diminuer le mois prochain, quand on sait qu'un simple appel au ministère aurait tout clarifié?

M. Keith Hillier: Je ne vais pas m'avancer sur les sentiments que devraient éprouver les anciens combattants, mais je répète qu'aucune compression n'est prévue.

Mme Eve Adams: C'est de bonne guerre.

Pourriez-vous nous dire de combien a augmenté le budget du ministère au cours des six dernières années?

M. Keith Hillier: C'est de l'ordre de centaines de millions de dollars. Je n'ai pas les chiffres. Je travaille au sein du ministère depuis des années. Au cours des dernières années, il n'y a eu aucune réduction; en fait, il y a eu une augmentation depuis un certain nombre d'années.

Mme Eve Adams: Cette augmentation, c'est parce que les avantages ont été étendus. Les anciens combattants ont accès à de nouveaux services.

M. Keith Hillier: Je pense que deux facteurs ont influencé le budget. Il va sans dire qu'il y a eu de nouveaux programmes. Comme je l'ai souligné dans ma déclaration, monsieur le président, des changements ont été apportés à l'allocation pour déficience permanente, notamment. Il y a un seuil minimal pour les anciens combattants blessés. Nous avons aussi remarqué une augmentation du nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes qui se manifestent. Comme je l'ai dit tout à l'heure, et je le répète, ces programmes sont prévus par la loi, donc qu'un ancien combattant de plus ou que 10 000 de plus se manifestent, l'argent est là pour s'assurer qu'ils reçoivent les services et les avantages auxquels ils ont droit.

Mme Eve Adams: En fait, en 2011-2012, on prévoit une augmentation des dépenses du ministère, en grande partie en raison d'initiatives comme celle des services améliorés pour les anciens combattants que nous avons annoncée il y a deux semaines, la création du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants et, chose encore plus intéressante, les paiements à titre gracieux relatifs à l'agent orange, une question que les libéraux ont refusé de régler.

Une augmentation des dépenses est donc prévue pour 2011-2012. Est-ce exact?

M. James Gilbert (sous-ministre adjoint, Politiques, Communications et Commémoration, ministère des Anciens Combattants): Oui.

Madame Adams, pour préciser ce que mon collègue a dit, c'est exact. Et au cours des cinq dernières années, il y a eu une augmentation de 700 millions de dollars. En tout, depuis 2005, le budget des anciens combattants a augmenté de 3,1 milliards.

Mme Eve Adams: C'est exact. Et à combien s'élève notre budget total?

M. James Gilbert: Le budget total est...

M. Keith Hillier: C'est 3,5 milliards de dollars.

Mme Eve Adams: Donc, nous avons augmenté de 3,1 milliards un budget de 3,5 milliards.

M. James Gilbert: Oui, sur cinq ans.

Mme Eve Adams: Exact.

Sauf votre respect, j'estime que ces données montrent un grand dévouement de la part de notre gouvernement à servir nos anciens combattants et à s'assurer qu'ils reçoivent les prestations dont ils ont besoin.

Pour que tout soit bien clair, vous avez dit prévoir une diminution de 42 p. 100 du nombre d'anciens combattants traditionnels au cours des cinq prochaines années. Est-ce exact?

• (0915)

M. Keith Hillier: C'est exact.

Mme Eve Adams: C'est de là que viennent les estimations. Et les estimations présentées dans le rapport sur les plans et les priorités ne sont que ça, des estimations.

M. Keith Hillier: Oui. Je crois qu'il est très important de noter qu'il s'agit d'estimations. C'est pourquoi le gouvernement offre des programmes comme ceux destinés aux anciens combattants, des programmes qui sont, encore une fois, pratiquement prévus par la loi. En cours d'exercice, nous révisons nos prévisions parce qu'on se rapproche de la réalité. C'est pourquoi j'ai mentionné qu'au cours des exercices précédents, nous avons obtenu, en moyenne, 150 millions de dollars supplémentaires.

Mme Eve Adams: Si je comprends bien, si les estimations sont erronées, vous allez tout simplement retourner et demander des fonds supplémentaires, et aucun ancien combattant de ce pays ne verra ses prestations touchées par cette situation.

M. Keith Hillier: C'est exact.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup.

Le président: Vous avez encore un peu de temps, si vous voulez poser une autre question.

Mme Eve Adams: Ce n'est pas nécessaire.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Casey, pour cinq minutes.

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

Bienvenue, messieurs. C'est agréable de vous voir ici.

Vous connaissez un homme du nom de Guy Parent?

M. James Gilbert: Oui.

M. Sean Casey: Avez-vous eu l'occasion de lire ce qu'a dit M. Parent au Sous-comité du Sénat des anciens combattants?

M. Keith Hillier: Oui.

M. Sean Casey: Parfait.

Il a dit qu'il ne pensait pas que la clientèle du MAC diminuerait, mais plutôt qu'elle augmenterait. Il s'inquiétait de savoir si le MAC était prêt à faire face à l'afflux de blessés résultant des récents conflits. Il a dit:

Pour clarifier, j'essayais d'expliquer que ça n'a pas de sens d'établir les compressions d'après une diminution de la clientèle. Ça n'a pas d'importance où les compressions auront lieu si on utilise la diminution de la clientèle comme excuse, parce qu'elle augmente d'un côté, bien qu'elle ne diminue peut-être pas aussi vite que prévu de l'autre côté. Si la réduction est basée sur la diminution de la clientèle, ça ne fonctionne pas.

Vous avez lu ça, non?

M. Keith Hillier: Oui.

M. Sean Casey: Vous avez la parole.

M. Keith Hillier: Permettez-moi d'abord de dire que la clientèle diminue. Heureusement, le taux de mortalité des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale est tel que les gens vivent plus vieux, et c'est une bonne chose. Mais ça ne menace d'aucune façon le budget ni les avantages, parce que comme je l'ai mentionné, lorsqu'on examine les montants pour l'exercice — en commençant par une estimation, comme le mentionne le RPP —, on note effectivement des rajustements. Donc, si, en fait, le taux de mortalité des anciens combattants... comme M. Parent l'a fait remarquer, ou si en fait on voit pas mal plus d'anciens combattants d'aujourd'hui, la réalité est que le budget sera rajusté en conséquence.

Le ministère n'a pas à retourner devant le Cabinet pour demander une autorisation. On n'a pas à demander une autre politique. Au fond, on suit le processus du Secrétariat du Conseil du Trésor, et le montant d'argent alloué au ministère est augmenté parce qu'il s'agit d'un paiement législatif. Si d'anciens combattants se présentent dans un de nos bureaux et qu'ils ont besoin de services, selon la loi, on doit leur offrir les services et les avantages dont ils ont besoin. Qu'il s'agisse d'une indemnité d'invalidité ou de réadaptation, il n'y a aucun risque qu'un ancien combattant ne soit pas servi.

M. Sean Casey: Qui est Keith Coulter?

M. Keith Hillier: Keith Coulter est un évaluateur indépendant. Je crois que c'est son titre. Il a fait une évaluation du ministère et a déposé un rapport à la fin de l'été 2010, je pense.

M. Sean Casey: L'avez-vous avec vous?

M. Keith Hillier: Non.

M. Sean Casey: Peut-on l'avoir?

M. Keith Hillier: Je vais vérifier. Je crois qu'il est peut-être visé par le secret du Cabinet. Je devrai donc déterminer si c'est le cas.

M. Sean Casey: Pourquoi serait-il visé par le secret du Cabinet?

M. Keith Hillier: Parce qu'il s'agit de conseils destinés au gouvernement du Canada. Bref, je vais vérifier s'il est encore visé par le secret du Cabinet.

• (0920)

M. Sean Casey: Vous l'avez vu?

M. Keith Hillier: Oui.

M. Sean Casey: Qui d'autre l'a vu?

M. Keith Hillier: Ceux qui devaient le voir.

M. Sean Casey: Messieurs, en tant que résidents de la belle ville de Charlottetown, lisez-vous *The Guardian*? Il assure la couverture des événements touchant l'île.

M. Keith Hillier: Oui, je le lis.

M. Sean Casey: Si c'est dans *The Guardian*, ça doit être vrai. Vous devez avoir lu l'article de vendredi dernier selon lequel des sources au sein de votre ministère, et parmi les employés que vous supervisez, avaient des chiffres assez précis en tête et des préoccupations assez sérieuses par rapport aux pertes d'emploi. Avez-vous lu cet article?

M. Keith Hillier: Oui.

M. Sean Casey: On y lit: ... mardi, *The Guardian* a appris d'un haut fonctionnaire du gouvernement, qui a parlé sous le couvert de l'anonymat, que les réductions budgétaires entraîneraient la suppression d'environ 500 postes au sein du MAC au cours des quatre prochaines années...

Selon cette source, rapporte *The Guardian*, si une réduction de 10 p. 100 est imposée au MAC, 300 autres emplois seront abolis.

Êtes-vous ici aujourd'hui pour nous dire qu'il n'y aura aucune perte d'emploi au MAC?

M. Keith Hillier: Non.

M. Sean Casey: Pouvez-vous confirmer les chiffres qui étaient cités dans notre journal local?

M. Keith Hillier: Non, je ne peux pas, mais je peux peut-être vous donner des explications. Je crois qu'on mêle trois choses, si je peux m'exprimer ainsi, et j'aimerais les séparer en trois.

Premièrement, il y a la discussion qu'on a eue sur les 200 millions. Ça n'a rien à voir avec le personnel du ministère. Comme je l'ai mentionné, aucun ancien combattant ne perdra un sou. Les services et les avantages seront toujours offerts aux anciens combattants. Par contre, comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, le ministère fait face à une nouvelle réalité, c'est-à-dire que nous sommes dans deux mondes. Mon plus jeune client a 20 ans, et j'ai des clients qui ont plus de 100 ans. La réalité, c'est que les besoins et les attentes du client de 20 ans et ceux du client de 100 ans sont très différents parce que ces clients sont à différentes étapes de leur vie.

Pour aller de l'avant et continuer à offrir des services à nos anciens combattants du temps de guerre et de la guerre de Corée — et il faut reconnaître que, dans certains cas, la prestation de nos services n'est pas aussi rapide qu'elle le devrait: le temps d'attente et certains processus opérationnels sont trop longs —, on avait un choix à faire. On avait le choix de se débrouiller tant bien que mal ou de s'attaquer au problème, et on a décidé de s'attaquer au problème. Donc, au cours des cinq prochaines années, le ministère des Anciens Combattants subira une transformation d'après les principes que j'ai expliqués. On va réduire le temps d'attente. On va diminuer la complexité. On va travailler avec le MDN. On améliorera la Nouvelle Charte des anciens combattants, et, en fait, on va tenir compte des données démographiques.

On s'engage dans un important processus de restructuration opérationnelle. On va essentiellement restructurer notre processus de

prestation des indemnités d'invalidité. Et permettez-moi d'être très clair, ce processus ne vise pas à imposer des réductions ni à priver les anciens combattants d'avantages ou de services. Il concerne la façon dont nous travaillons, et nous travaillons dans un monde très axé sur le papier. Ça ne nous permet tout simplement pas d'être aussi rapide ni aussi vif qu'on le devrait. C'est pourquoi en août dernier, on a commencé à numériser les dossiers médicaux à Matane, au Québec. C'est pourquoi on restructure. C'est pourquoi on veut collaborer davantage avec le ministère de la Défense nationale, pour qu'au bout du compte, ça soit un plus petit ministère, mais un ministère qui offrira de meilleurs services aux anciens combattants, des services plus rapides, particulièrement à nos anciens combattants d'aujourd'hui. Lorsque je rencontre des anciens combattants et des associations d'anciens combattants, ils sont nombreux à me dire que nous devons améliorer notre site Web. Ils apprécient pouvoir nous téléphoner, mais ils aimeraient pouvoir faire la plupart de leurs transactions...

C'est pourquoi nous avons pris ces mesures. Et on ne fait que commencer par des choses comme le dépôt direct pour le remboursement de certaines dépenses. Alors oui, on sera plus petit. L'estimation établie, et je précise qu'il s'agit d'une estimation, parce qu'avant de vraiment faire une restructuration, que nous avons entreprise... En effet, on a commencé la restructuration pour les prestations d'invalidité, les avantages médicaux et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Il est encore et toujours question de fournir un meilleur service aux anciens combattants. Dans certains cas, où on a des gens qui photocopient du papier, déplacent du papier, classent du papier, utilisent du papier, on va se diriger vers un environnement beaucoup plus numérique, ce qui signifie qu'il y aura moins d'emplois au sein du ministère.

Dans l'ensemble, plus de 500 postes au sein du ministère pourraient être abolis au cours des cinq prochaines années grâce à l'utilisation des technologies à l'échelle du ministère et, dans une certaine mesure, parce que la clientèle diminue...

• (0925)

En réalité, ce qu'on a commencé à faire, par exemple, c'est augmenter le nombre d'employés dans des endroits comme Valcartier, Petawawa et Edmonton, parce qu'il y a un besoin grandissant dans ces endroits. Dans d'autres villes, on n'a pas engagé d'autres employés parce que la demande est moins forte. Elles n'ont pas une grande concentration d'anciens combattants des Forces canadiennes. Donc, on déplace les ressources vers les endroits où le besoin est plus grand.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hillier. Je me suis dit qu'aucun membre ne se plaindrait si vous donniez une réponse exhaustive, donc je vous ai laissé aller parce que vous nous avez fourni beaucoup de renseignements utiles.

Passons maintenant à M. Storseth pour cinq minutes.

M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC): Merci beaucoup, monsieur Hillier. Je pense que c'est une bonne occasion de s'asseoir avec vous et le ministère pour discuter des rumeurs qui ont circulé ces dernières semaines. Je crois que c'est très important pour les membres du Comité des anciens combattants ... Je sais que j'ai plusieurs milliers d'anciens combattants dans ma circonscription qui étaient préoccupés par ce qui s'est dit dans les médias au cours des dernières semaines, et, honnêtement, par la rumeur voulant qu'ils n'obtiendraient pas tous les services et les avantages auxquels ils ont droit, aussi tôt que le mois prochain.

J'ai une question pour vous. Si quelqu'un affirmait que le gouvernement du Canada comptait réduire de 226 millions de dollars le budget alloué aux indemnités et au soutien financier visant les anciens soldats, diriez-vous que c'est une déclaration exacte?

M. Keith Hillier: Il n'y a aucune réduction, comme je...

M. Brian Storseth: Donc, si quelqu'un avait fait cette déclaration, il serait dans l'erreur.

Merci beaucoup. Je crois qu'il est très important de clarifier tout ça. Il est important pour les anciens combattants de le savoir. Honnêtement, je trouve qu'il est honteux de la part d'une personne, de n'importe quel parti, d'utiliser ce genre de campagne de peur pour troubler et inquiéter les anciens combattants.

Soyons clairs. Je côtoie ces anciens combattants. Il y a deux bases militaires dans ma circonscription. Certains de ces anciens combattants ont 20 ou 21 ans et veulent simplement reprendre leur vie en main, se réadapter et retourner à la vie civile après avoir risqué leur vie pour nous. D'entendre ça de quelqu'un dans une apparente position d'autorité est très troublant. Donc, je suis content d'entendre que ce n'est pas vrai.

Les anciens combattants de ma circonscription qui ont peut-être entendu ces rumeurs appartiennent plutôt à la catégorie des hommes de 85 ou 86 ans qui comptent sur ces prestations, qui n'ont pas l'équivalent de six à huit mois de salaire en banque. Et la réduction éventuelle de leurs prestations leur fait très peur. Je suis donc content d'entendre que ces déclarations sont tout simplement fausses.

Je voudrais clarifier quelque chose. Vous avez parlé d'une diminution de 42 p. 100 au cours des cinq prochaines années, et d'une augmentation de 24 p. 100 du nombre actuel des membres des Forces canadiennes?

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. Brian Storseth: Donc, si vous aviez moins de clients... Si moi, en tant qu'homme d'affaires, j'avais moins de clients, je devrais prévoir moins d'argent dans mon budget.

Est-ce une évaluation juste de ce qui se passe, pour simplifier la situation pour les gens de l'externe qui nous écoutent?

M. Keith Hillier: C'est exact.

Et encore une fois, je tiens à préciser qu'il s'agit de prévisions qui peuvent être rajustées si, en fin de compte, les besoins se révèlent plus grands que prévu.

M. Brian Storseth: Parce que ce sont des paiements législatifs.

M. Keith Hillier: Ils sont quasi législatifs. C'est exact.

M. Brian Storseth: Donc si, pour une raison ou une autre, 1 000 anciens combattants de plus que prévu réclamaient des avantages, ils les recevraient?

M. Keith Hillier: Tout à fait.

M. Brian Storseth: Je crois que c'est très important. Je vous remercie d'avoir clarifié ça.

Il y aurait, si j'ai le temps, monsieur le président, juste un autre point dont j'aimerais discuter, parce que vous avez mentionné l'embauche de 20 gestionnaires de cas à l'échelle du pays. J'ai remarqué qu'à la page 16 du RPP, on énonçait les principales priorités du ministère, comme réduire la complexité, offrir aux anciens combattants un accès plus facile et plus rapide aux prestations de santé et améliorer la gestion de cas.

Pourriez-vous nous parler un peu des mesures prises par le ministère pour atteindre certains de ces objectifs?

• (0930)

M. Keith Hillier: Je vais commencer par la gestion de cas, et mon collègue, James, pourrait peut-être parler de l'élaboration de politiques.

La gestion de cas est au cœur de nos activités de bien des façons. Précisons d'abord que ce ne sont pas tous les clients ni tous les anciens combattants du MAC qui font l'objet d'une gestion de cas. Beaucoup reçoivent un montant mensuel de notre part et ne sont pas concernés par la gestion de cas. Nous gérons le cas de ceux qui ont de grands besoins. Il s'agit souvent de personnes en réadaptation. Elles-mêmes et leurs familles ont besoin d'aide pour s'adapter à un monde dont elles ne faisaient peut-être plus partie depuis un bon moment. C'est sûr que dans les Forces canadiennes, les soins de santé, par exemple... Tout est pris en charge, et puis, vous ne portez plus d'uniforme.

Par rapport à la gestion de cas, on a fait deux ou trois choses très importantes. On a établi qu'un gestionnaire de cas ne s'occuperait que de 40 cas en moyenne. Parfois, on rapporte que les gestionnaires gèrent des milliers de cas; c'est tout simplement faux. Le mois dernier, les gestionnaires suivaient en moyenne 33 cas chacun, ce qui respecte tout à fait notre objectif.

Ça concerne la rationalisation dont je parlais, lorsqu'on délègue plus de pouvoirs aux gestionnaires de cas sur le terrain. Dans le cadre de l'ancien système, des anciens processus opérationnels, certains cas devaient être transférés à une région, à l'administration centrale, etc. Ce n'est plus comme ça aujourd'hui. Nous avons réduit au minimum le nombre de cas qui doivent être transférés au palier supérieur, pour ainsi dire. Ils peuvent être très difficiles, très complexes, donc ça signifie pour l'ancien combattant qu'il peut bénéficier des services et des avantages beaucoup plus rapidement.

Aussi, pour s'assurer d'avoir le bon mélange, si je peux dire, pour que les gens reçoivent toute l'attention nécessaire, on est en train d'intégrer ce qu'on appelle un outil d'intensité. Par exemple, les anciens combattants en réadaptation ne font pas tous face aux mêmes défis, si je peux m'exprimer ainsi. Pour s'assurer d'avoir les ressources nécessaires, un nombre suffisant de gestionnaires de cas, on a élaboré un outil d'intensité dont la mise en oeuvre est commencée. Plus concrètement, si vous et moi sommes des gestionnaires de cas dans la même région et que vous avez 40 cas d'intensité 10 et que de mon côté j'ai 40 cas d'intensité 1, alors notre niveau de difficulté quotidien n'est pas le même. On essaie d'offrir aux gestionnaires de cas les outils et la formation professionnelle dont ils ont besoin parce qu'ils sont le cœur ou le point central de l'aide accordée aux anciens combattants les plus gravement blessés, pour que ceux-ci puissent se réadapter et reprendre leur place dans la société civile.

James.

M. James Gilbert: Monsieur le président, j'aimerais prendre quelques minutes de votre temps.

Notre cadre stratégique, ou nos politiques, sont beaucoup trop complexes en ce moment. On dirait des documents juridiques. Nous voulons qu'ils soient clairs et explicites pour que les braves hommes et femmes à qui sont destinés ces avantages puissent comprendre les politiques et les directives.

M. Casey a parlé de Guy Parent, l'ombudsman. Nous avons conclu une entente de partenariat stimulante avec le bureau de l'ombudsman. Ils ont eu une idée pour que les avantages soient plus axés sur les anciens combattants. Disons que vous êtes un ancien combattant et que vous cherchez quels avantages et quels services vous sont offerts. Vous pouvez consulter un seul outil qui vous donnera toute cette information. Ils ont conçu un navigateur d'avantages, que nous avons développé. Il s'agit d'un outil qui serait réservé au personnel du ministère et utilisé pour répondre aux questions des anciens combattants. Il permet de savoir à quel endroit les anciens combattants ont servi, de quel type d'ancien combattant il s'agit, quels programmes les intéressent. Aussi, l'ensemble des lois, des règlements, des politiques et des directives se trouve au même endroit. Ça facilite le processus et permet de transmettre l'information aux anciens combattants plus ouvertement et avec plus de transparence, en plus d'aider l'autre côté de la chambre, M. Hillier, dans la prestation des services pour que les anciens combattants puissent recevoir les services plus rapidement, plus ouvertement et avec plus de transparence.

C'est un de nos projets qui porte sur la refonte des politiques. Il s'agit de simplifier les politiques pour les rendre plus conviviales. On n'aura pas besoin d'une formation en droit pour les comprendre.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Mathysen, la parole est à vous.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier MM. Hillier et Gilbert de s'être joints à nous, car c'est très important pour nous tous, et il ne s'agit pas de tenir des discours alarmistes. Il s'agit d'obtenir des réponses à des questions, car il y a beaucoup de questions. Il y a beaucoup d'anciens combattants dans ma communauté, et je dois dire franchement qu'ils sont très mécontents et qu'ils veulent des réponses claires, pas des demi-vérités.

Quel était le budget total du ministère des Anciens Combattants en 2005?

• (0935)

M. Keith Hillier: Il faudrait vérifier les chiffres, mais je crois qu'en 2005, le budget était de 3,1 ou de 3,2 milliards de dollars. C'était à peu près ça.

Mme Irene Mathysen: Bien.

Donc, en 2007 ça devait être environ 3,2 milliards, et en 2011, environ 3,5 milliards. Vous avez mentionné qu'il s'agissait d'une augmentation de 700 millions, dont 90 p. 100 était destiné au versement de prestations d'invalidité, si j'ai bien compris, et que certains de ces paiements étaient des paiements forfaitaires.

Est-ce que ça veut dire que cette augmentation n'est pas permanente? Que si on élimine ces paiements forfaitaires, le budget reste essentiellement le même?

M. Keith Hillier: Non. Ce qu'il faut regarder quand il est question de l'argent injecté dans le ministère des Anciens Combattants, c'est le montant total. On établit un budget chaque année. En fait, comme le budget a augmenté, disons de 300 millions par année pendant cinq ans, il s'agit donc en réalité d'une hausse cumulative d'environ

1,5 milliard. Je veux être certain qu'on se comprenne bien: le budget augmente chaque année.

Parmi les facteurs déterminants de l'augmentation du budget, il y a, sans contredit, la Nouvelle Charte des anciens combattants, les prestations d'invalidité et autres, ainsi que les sommes versées relativement à l'agent orange. Cet argent n'est pas compris dans le budget de base; certaines dépenses sont ajoutées ou éliminées avec le temps.

Je pourrais apporter une précision sur ces 90 p. 100. En fait, 90 p. 100 de notre budget va aux services et aux avantages destinés aux anciens combattants. Il n'est pas réservé aux prestations d'invalidité. Ça comprend les services de santé et les soins de longue durée. En réalité, moins de 10 p. 100 du budget est réservé aux activités du ministère. Une très grande partie de notre budget est versée en avantages aux anciens combattants.

M. James Gilbert: J'aimerais simplement vous donner les chiffres exacts. En 2005, le budget était de 2,853 milliards de dollars.

Mme Irene Mathysen: Bien, merci.

Le Conseil du Trésor a demandé à chaque ministère de réduire son budget de 5 à 10 p. 100. Vous dites que les besoins augmentent. Est-ce que ça veut dire que le MAC sera exempté de cette baisse de 5 à 10 p. 100?

M. James Gilbert: En ce moment, les ministères se soumettent à un exercice du plan d'action de réduction du déficit. Chaque ministère doit examiner ses politiques, ses programmes et son rendement puis proposer des moyens de réduire ses dépenses de 5 à 10 p. 100. Le ministère des Anciens Combattants doit faire cet exercice, comme les autres ministères. Aucune décision n'a été prise à ce chapitre. Au ministère, on cherche déjà des moyens d'être plus efficace, de diminuer la paperasserie et d'aller de l'avant.

Mme Irene Mathysen: Mais ça doit venir de quelque part. Si vous avez le mandat de réduire les dépenses, ça doit venir de quelque part.

J'aimerais revenir sur ce que vous avez dit sur la complexité des services. Vous disiez que ça ressemblait à des documents juridiques. Ça doit être très fâchant pour les anciens combattants qui, peu importe leur âge, doivent se retrouver dans tout ce jargon ou dans des textes incompréhensibles.

Vous avez parlé de la réduction de personnel au ministère, et dit que vous alliez faire des changements en vous tournant davantage vers les ordinateurs et les sites Web, des choses comme ça. Mais les humains qui doivent se retrouver dans ce charabia n'ont-ils pas besoin d'autres humains pour les aider?

Je suis vraiment très inquiète de ce qui va arriver après cette réduction de personnel au MAC. J'ai peur de l'effet inévitable que ça aura sur votre capacité. Je sais que vous êtes vraiment déterminés à offrir les meilleurs services possible, mais j'ai peur que ces compressions de personnel vous empêchent de le faire.

• (0940)

M. Keith Hillier: Monsieur le président, j'adopterai un autre point de vue.

Et je reviendrai un peu en arrière, sur le point que M. Casey a soulevé plus tôt. J'ai parlé de deux éléments, soit les quelque 220 millions de dollars dont nous avons parlé et la transformation du ministère, et comme l'a mentionné le député, le plan d'action pour la réduction du déficit du gouvernement. Pour ce qui en est de la réduction du déficit, nous avons suivi le processus, et c'est tout ce que nous pouvons dire. Le gouvernement tranchera. Nous avons suivi le processus, comme chaque ministère.

Je crois qu'il est très important de souligner que dans cette restructuration, et tout ce qui vient avec, les postes de gestionnaire de cas ne seront pas éliminés. On n'élimine pas les postes de ceux qui servent les anciens combattants. Par exemple, si on regarde dans le temps, au cours des cinq prochaines années, avec l'augmentation du contenu offert sur le Web, les anciens combattants vont y trouver des réponses à leurs questions. Donc, le nombre d'anciens combattants qui vont nous téléphoner va diminuer. Mais je veux être bien clair. Les anciens combattants pourront toujours choisir comment ils veulent communiquer avec le ministère. Ce que nous voulons faire, c'est offrir davantage de moyens de s'informer. Bon nombre de jeunes anciens combattants, même les proches des anciens combattants qui ont fait la guerre, nous ont dit clairement qu'ils aimeraient pouvoir en faire plus en ligne. Ils veulent pouvoir changer leur adresse en ligne, ils veulent pouvoir soumettre des demandes en ligne, et ils veulent obtenir nos documents en ligne. Ça devait créer un nouveau modèle d'affaires. En apportant aux politiques certains changements dont mon collègue James a parlé plus tôt, si nous simplifions les choses, les politiques devraient devenir plus faciles à expliquer aux anciens combattants.

Nous sommes un ministère qui offre des services au comptoir. Nous allons même rencontrer les anciens combattants sur place, et nous continuerons de le faire, s'il y a lieu. Donc, on ne réduit pas ce que j'appellerais nos services. Au bout du compte, dans cinq ans, je pense que le ministère des Anciens Combattants sera bien plus efficace et qu'il pourra répondre plus rapidement aux besoins des anciens combattants, qu'ils aient 20 ans ou 100 ans.

Le président: Merci beaucoup monsieur Hillier.

Comme je le disais, nous dépassons le temps alloué, de façon générale.

Nous allons maintenant passer à M. Lobb.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci, monsieur le président.

Ma première question est pour M. Hillier.

Monsieur Hillier, concernant le rapport sur les plans et les priorités, pouvez-vous dire au comité à quelle date ou durant quel mois le rapport est paru et quand il a été rendu public?

M. Keith Hillier: Il est paru en mars 2010. Les rapports sur les plans et les priorités font partie du cycle budgétaire du gouvernement. Je n'ai pas la date exacte mais, ça serait durant le cycle budgétaire du printemps.

Le président: Il est plutôt question de 2011, n'est-ce pas?

M. Keith Hillier: Pardonnez-moi, 2011. Je m'excuse.

M. Ben Lobb: J'ai lu ce document il y a plusieurs mois, mais, bien entendu tous ceux qui auraient voulu le lire auraient pu le consulter depuis plusieurs mois, n'est-ce pas?

M. Keith Hillier: Oui. Il était disponible quand le gouvernement a déposé ses prévisions budgétaires à la Chambre.

M. Ben Lobb: Donc, tous ceux qui portaient attention, que ce soit les députés ou n'importe qui d'autre intéressé par le ministère des

Anciens Combattants, lorsqu'ils ont vu les reportages erronés diffusés en octobre... Vous avez dû être plutôt étonné qu'on ait mis si longtemps à en parler ou qu'on en ait parlé de cette manière sur la place publique.

M. Keith Hillier: Monsieur le président, je préfère ne pas répondre. Tout ce que je peux dire, c'est que l'information était disponible et que les gens ont décidé de l'interpréter comme il leur convenait. Donc, je n'émettrai pas d'hypothèse.

M. Ben Lobb: Très bien.

Revenons en arrière de plusieurs années, en 2008, et peut-être même bien avant ça, mais je ne pourrais pas le dire.

Chaque année, depuis 2008, dans les rapports sur les plans et les priorités, le ministère des Anciens Combattants annonce la mort d'anciens combattants et la diminution de la demande de services, ce que vous avez expliqué clairement chaque année depuis que j'ai été élu, en 2008.

Est-ce exact?

M. Keith Hillier: Oui. Il y a eu une diminution graduelle du nombre d'anciens combattants ayant servi durant la Seconde Guerre mondiale. Les données sont très claires. Aussi, comme je l'ai dit dans ma déclaration, pour la première fois dans l'histoire du ministère, il y a plus d'anciens combattants d'aujourd'hui que d'anciens combattants traditionnels.

Quand on se penche sur le processus budgétaire, on constate que c'est une série d'ajouts et de retraits. Des hausses sont attribuables à la Nouvelle Charte des anciens combattants, à l'agent orange, etc., et des baisses sont associées aux anciens combattants. Aussi, dans toute cette mêlée, malheureusement, on constate que ce ne sont pas seulement les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui meurent, mais aussi les veuves d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale. C'est un facteur déterminant des discussions entourant le programme.

● (0945)

M. Ben Lobb: Exact. C'est une bonne introduction à ma prochaine question.

Vous avez mentionné dans votre déclaration que les services et les avantages offerts par le ministère des Anciens Combattants étaient de nature législative et avaient été établis par la Chambre des communes. Ils ne sont pas négociés au ministère, mais simplement offerts comme le prévoit la loi. Pouvez-vous répéter et confirmer cette affirmation devant le comité?

M. Keith Hillier: Je le confirme.

M. Ben Lobb: Merci.

Monsieur le président, il me reste combien de temps?

Le président: Vous avez quelques minutes.

M. Ben Lobb: À la page 14 du rapport de cette année, on parle des services offerts aux anciens combattants de la guerre. On dit que leur nombre diminue et que le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes augmente environ au même rythme. En fait, pour ce qui est du budget supplémentaire des dépenses, auquel vous avez fait allusion dans votre déclaration, vos prévisions du mois de mars sont en train de se concrétiser.

J'ai bien raison?

M. Keith Hillier: Oui.

Nous avons constaté une hausse constante du nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes, comme on l'a dit, d'environ 24 p. 100. C'est une estimation fondée sur les renseignements dont nous disposons, établie en collaboration avec nos collègues de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Comme je l'ai déjà dit, dans certains cas, le taux de mortalité est plus faible chez les anciens combattants qui ont fait la guerre. En fait, si vous consultez le rapport sur les plans et les priorités, vous y verrez des tableaux et des graphiques que nous incluons dans le rapport depuis des années et qui illustrent cette tendance. C'est à peu près ça.

M. Ben Lobb: D'accord. C'est bien. Je vous remercie.

Monsieur le président, je vais vous lire ce qu'un député de Charlottetown a publié sur son site Web. Je cite:

Le gouvernement a déclaré que les plus importantes compressions toucheraient les prestations et l'aide financière versées aux anciens soldats. C'est une décision catastrophique.

À la lumière de ce que j'ai entendu aujourd'hui, et compte tenu des propos erronés que le député de Charlottetown a publiés sur son site Web, j'aimerais lui offrir, à la fin de cette rencontre, l'occasion de présenter en public ses excuses aux anciens combattants pour les avoir induits en erreur.

Merci.

Le président: D'accord. Nous débordons un peu des cinq minutes. Nous avons été indulgents, mais nous pourrions sûrement y revenir au prochain tour.

Merci, monsieur Lobb.

Monsieur Daniel, la parole est à vous.

M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC): Du point de vue du financement, vous dites que les prestations versées aux anciens combattants ne seront pas touchées par les compressions que vous prévoyez?

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. Joe Daniel: Et vous serez en mesure de réaliser les économies qu'on attend de vous en étant plus efficace et en réorganisant les activités du ministère des Anciens Combattants?

M. Keith Hillier: Oui. Le processus que nous avons adopté est un modèle généralement reconnu de restructuration des activités qui a été éprouvé en Amérique du Nord. Finalement, ce qui compte, c'est de faciliter l'accès aux services et aux avantages et de créer ce que j'appellerais un environnement sans soucis qui permettra aux anciens combattants d'obtenir les services et les avantages dont ils ont besoin, de la manière qui leur plaît, que ce soit en ligne, dans nos bureaux, par téléphone ou sur Internet. Le choix leur revient.

M. Joe Daniel: Merveilleux.

Je change un peu de sujet, mais j'ai remarqué que les dépenses projetées pour le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants étaient les mêmes. Je constate aussi que le bureau ne fait pas partie du ministère des Anciens Combattants. Pouvez-vous nous dire quel est son rôle et comment ça fonctionne avec le ministère?

M. Keith Hillier: Je peux commencer, et James interviendra par la suite.

Premièrement, je ne parlerai pas du budget de l'ombudsman, car c'est une entité distincte. Je pense que toute question sur le budget de l'ombudsman devrait lui être adressée.

M. Joe Daniel: Je ne parle pas de son budget, mais plutôt de la relation entre les deux organismes.

M. Keith Hillier: Je dirais que la relation avec l'ombudsman est bonne. Même si l'ombudsman peut avoir des opinions différentes, dans les faits, nous sommes tous là pour les anciens combattants. L'ombudsman sert les anciens combattants du mieux qu'il le peut. Notre ministère sert les anciens combattants du mieux qu'il le peut.

Même si, parfois, nos opinions divergent, je pense que les débats ou les discussions permettent d'élargir l'horizon. Je dirais que la relation avec l'ombudsman est une chose positive, car il nous fait des suggestions. Mon collègue James aimerait peut-être parler du navigateur d'avantages, conçu par le Bureau de l'ombudsman. Nous l'avons adopté et développé.

● (0950)

M. James Gilbert: L'ombudsman discute directement des problèmes touchant les anciens combattants avec le ministre, sans passer par le ministère.

M. Hillier et moi-même rencontrons régulièrement l'ombudsman, parce que nous devons savoir comment vont les choses du point de vue d'un ancien combattant. Il pourrait nous parler d'un ancien combattant qui n'obtient pas de réponse satisfaisante à ses questions. En voyant régulièrement M. Parent, qui travaille dans les plus hautes sphères du ministère, nous pouvons savoir ce qui se passe, et parfois trouver de meilleures solutions pour régler ces questions.

Nous n'avons pas les mêmes rôles et nous relevons d'autorités différentes, mais nous travaillons tous à offrir du soutien et de meilleurs services aux anciens combattants. Donc, nous accueillons toutes les bonnes idées. Si l'ombudsman a une bonne idée, comme le navigateur d'avantages, nous allons l'adopter et la mettre en oeuvre. L'échange d'idées avec l'ombudsman est un aspect positif.

M. Joe Daniel: Au fur et à mesure que leur rôle change, les anciens combattants doivent collaborer avec le ministère de la Défense nationale pour que le retour à la vie civile se fasse aisément. Pouvez-vous nous expliquer comment se passe cette transition et comment votre relation avec le MDN vous permet de subvenir aux besoins des anciens combattants?

M. James Gilbert: Une des choses que nous essayons de faire en transformant la façon dont le ministère fonctionne, c'est de renforcer nos liens avec les Forces canadiennes. Les exemples sont nombreux. Dernièrement, nous avons entrepris une tournée des bases au pays avec l'aide des Forces canadiennes, pour parler aux membres qui sont toujours actifs du ministère des Anciens combattants, des avantages dont ils peuvent bénéficier, de ce qui se passerait s'ils tombaient malades ou étaient blessés. Nous avons aussi discuté avec les malades et les blessés dans l'assistance.

Nous avons un comité de direction qui est présidé par M. Hillier. Je siège à ce comité avec le chef du personnel militaire. Le comité se réunit deux fois par année pour étudier ce genre de question du point de vue des politiques et des programmes.

Je suis le champion de la culture des Forces canadiennes au sein du ministère. Mon travail consiste à m'assurer que les employés comprennent la culture militaire des braves hommes et femmes qu'ils aident. Nous avons reçu un appui considérable des Forces canadiennes pour la mise en oeuvre de ces initiatives.

Parmi les mesures visant le stress professionnel et le syndrome de stress post-traumatique, nous avons mis sur pied un réseau conjoint de cliniques réparties dans tout le pays pour soutenir les braves hommes et femmes qui en souffrent. Nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces canadiennes à ce chapitre.

Les Forces canadiennes et nous-mêmes croyons que le passage du statut de membre actif à celui d'ancien combattant est un moment crucial, et nous travaillons en étroite collaboration avec elles pour nous assurer que tout le monde s'entend sur la façon d'aider ces braves hommes et femmes.

Merci.

M. Joe Daniel: D'accord.

Le président: Très bien, merci monsieur Daniel.

Voilà qui met fin à la première série de questions. Nous entamons la deuxième série pour poursuivre cette discussion productive.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer: Je vous remercie encore une fois, messieurs.

Monsieur Gilbert, est-ce que l'examen de 5 p. 100 et 10 p. 100 que doivent faire tous les ministères est encore en voie de réalisation?

M. James Gilbert: Non, nous avons terminé notre examen ministériel et nous l'avons présenté.

M. Peter Stoffer: A-t-il été déposé au Conseil du Trésor?

M. James Gilbert: Oui.

M. Peter Stoffer: Ces décisions sont prises par des fonctionnaires qui reçoivent des salaires nettement supérieurs au vôtre, comme le sous-ministre par exemple, n'est-ce pas?

M. James Gilbert: Ce sont des décisions politiques prises par le Conseil du Trésor.

M. Peter Stoffer: Bon.

Monsieur Hillier, vous avez dit que la mention dans le rapport d'une réduction de 200 millions de dollars est inexacte et qu'il n'y aura pas de réduction. Je me demande comment se fait-il, si l'examen de 5 p. 100 et 10 p. 100 a été envoyé au cabinet afin qu'une décision soit prise, que vous sachiez que le ministère ne fera l'objet d'aucune réduction?

M. Keith Hillier: Je crois que nous devrions revenir...

M. Peter Stoffer: Non, la question est claire. Quand Mme Adams et moi vous avons demandé s'il y allait avoir une réduction de 200 millions de dollars, vous avez répondu qu'il n'y en aura pas.

• (0955)

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. Peter Stoffer: Or, ces documents ont été adressés au Comité du cabinet chargé de l'examen de 5 à 10 p. 100 afin qu'il prenne une décision dans l'avenir. Je me demande tout simplement comment savez-vous que la décision sera de ne procéder à aucune réduction?

M. Brian Storseth: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Mon honorable collègue siège à la Chambre depuis beaucoup plus longtemps que moi. Je cite un extrait de la page 1068 d'O'Brien et Bosc portant sur l'interrogation des témoins:

Une attention particulière a été accordée à l'interrogation de fonctionnaires. Il faut tenir compte, dans l'obligation de répondre aux questions du comité, du fait que les fonctionnaires sont censés fournir des conseils confidentiels à leurs ministres. Le rôle des fonctionnaires est généralement perçu du point de vue de la mise en oeuvre et de l'exécution de la politique gouvernementale et non de la détermination de cette politique. C'est pourquoi les fonctionnaires ne sont pas invités à commenter les décisions stratégiques du gouvernement.

Or, je crois que c'est ce que mon honorable collègue essaie d'obtenir du témoin et j'estime que cette question est irrecevable. Je vous demande de le confirmer en rendant une décision à cet effet.

Le président: Au lieu de s'accrocher à un rappel au Règlement, j'allais demander, pour que les choses soient claires...

Si j'ai bien compris, vous demandez comment il sait ce que le budget va permettre de réaliser. Il est évident qu'il ne peut pas le savoir tant qu'il n'y a pas de décision prise.

Je rappelle que j'ai bien entendu dire ce matin qu'il ne sera pas question du financement prévu par la loi. Cette question est traitée dans le Budget supplémentaire... en automne. C'est quelque chose de distinct par rapport au processus d'examen que vous faites. Si je vous comprends bien, c'est une question confidentielle.

M. Keith Hillier: Oui. Je disais qu'il n'y aura pas la réduction de 220 millions de dollars à laquelle ont fait référence d'autres personnes. Il s'agit d'une question distincte. C'est la raison pour laquelle je dis qu'il est très important que vous la considériez séparément.

Il y a ensuite la question de la transformation dont j'ai parlé et aussi la réduction du déficit au sujet de laquelle mon collègue a indiqué que, comme tous les autres ministères, nous avons fait notre travail. Nous avons déposé nos documents au Conseil du Trésor et nous attendons que le gouvernement prenne une décision.

M. Peter Stoffer: D'accord.

Monsieur Genest.

[Français]

M. Réjean Genest (Shefford, NPD): Vous avez dit que vous alliez vous adapter aux nouvelles technologies, au Web, au numérique, etc. Cependant, on sait que les personnes dans le besoin, comme les anciens combattants, ne possèdent pas tous des ordinateurs. Bien souvent, à cause de leurs déficiences physiques, ils ont besoin de liens directs avec les autres. Les gens vont-ils devoir parler au téléphone, alors qu'une voix leur dira d'appuyer sur le 2 s'ils veulent telle réponse et sur le 3 pour telle autre? Aura-t-on de la difficulté à rejoindre quelqu'un? Allez-vous continuer et même améliorer le service de personne à personne au lieu de vous fier uniquement à un robot?

[Traduction]

M. Keith Hillier: Monsieur le président, permettez-moi d'être très clair. C'est l'ancien combattant qui choisit le moyen de communiquer avec nous. Nous offrons plusieurs possibilités de communiquer avec le ministère sur Internet. Les gens pourront encore parler à un gestionnaire de cas. En fait, nous venons d'investir, cette année, dans une technologie de pointe grâce à laquelle le prochain agent libre dans n'importe lequel de nos points de services au Canada pourra répondre au téléphone. Donc, ce n'est pas quelque chose que nous délaissions, au contraire nous avons fait des investissements afin de donner aux anciens combattants qui préfèrent utiliser cette technologie la possibilité de le faire. Quant aux anciens combattants qui ont le plus besoin d'aide nous continuerons à nous déplacer pour les rencontrer et aussi rencontrer les membres de leur famille puisque ces derniers peuvent participer aux discussions à la demande de l'ancien combattant. C'est une décision qu'il peut prendre.

Nous n'allons donc pas utiliser un robot pour répondre aux besoins des anciens combattants.

[Français]

M. Réjean Genest: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Il vous reste un peu de temps si vous voulez continuer.

[Français]

Mme Annick Papillon: Ma question porte sur les prestations aux réservistes à temps partiel. En effet, ceux-ci vont recevoir deux fois moins d'argent. Je ne sais pas si vous avez une explication à nous donner à ce sujet. Comment se fait-il que les réservistes, qui prennent les mêmes risques sur le terrain, vont obtenir deux fois moins d'argent?

[Traduction]

M. James Gilbert: Pour ce qui est des réservistes ayant servi en Afghanistan, ils sont des classes B et C et ils bénéficient des mêmes avantages que les membres des Forces canadiennes.

[Français]

Mme Annick Papillon: Avez-vous bien dit qu'ils auront droit aux mêmes avantages financiers?

[Traduction]

M. James Gilbert: C'est exact. Sur le plan des avantages financiers, la nouvelle Charte des anciens combattants ne fait aucune distinction entre les réservistes de la classe B et ceux de la classe C.

• (1000)

[Français]

Mme Annick Papillon: D'autre part, vous parliez des progrès réalisés grâce à cette nouvelle charte. J'aimerais savoir si vous considérez que le montant forfaitaire accordé actuellement aux anciens combattants fait partie de ce progrès.

[Traduction]

M. Keith Hillier: Si j'ai compris votre question. Il s'agit du paiement forfaitaire. Je ne crois pas que l'on puisse parler de paiement forfaitaire sans mentionner tous les programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. Dans l'ancien système, celui qui précédait la nouvelle Charte des anciens combattants, une pension d'invalidité à vie était versée. Le système était complètement différent et consistait à distribuer seulement de l'argent.

La nouvelle Charte des anciens combattants vise à offrir des services de réadaptation et d'adaptation. Donc, en plus du paiement forfaitaire, on offre des services de réadaptation et un programme de recyclage professionnel. Si, en raison de la gravité de sa blessure, l'ancien combattant n'est pas en mesure de suivre ce programme, son conjoint ou sa conjointe peut s'en prévaloir. Une allocation pour perte de revenus est versée pendant que l'ancien combattant reçoit des soins de réadaptation ou suit une formation. Si, après la réadaptation, la formation et l'intervention médicale, l'ancien combattant n'arrive toujours pas à trouver un emploi intéressant, il lui sera alors versé une allocation pour perte de revenus jusqu'à 65 ans. On ne peut donc pas encaisser tout simplement le montant forfaitaire...

[Français]

Mme Annick Papillon: Les anciens combattants auront-ils le choix?

[Traduction]

M. Keith Hillier: Non.

L'ancien combattant peut choisir de l'encaisser en un seul paiement ou en paiements annuels. Ce sont les options qui lui sont offertes.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est à M. Lizon.

Mme Eve Adams: Si vous me le permettez monsieur le président, je voudrais donner une petite précision. Je crois que les améliorations apportées à la nouvelle Charte des anciens combattants et qui ont été annoncées il y a deux semaines indiquaient que les anciens combattants auront le choix de recevoir l'indemnité d'invalidité en un seul paiement forfaitaire, en paiements annuels ou le choix de faire les deux, c'est-à-dire recevoir une partie en un versement forfaitaire et le solde en paiements annuels.

Pourriez-vous... ?

M. Keith Hillier: Oui, c'est exact.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Lizon.

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Merci monsieur le président.

Bonjour messieurs. Merci d'être des nôtres ce matin.

Je n'ai pas l'intention de vous épuiser avec mes questions, mais j'en ai une autre, car en dépit des éclaircissements que vous avez fournis, j'ai entendu mes collègues assis en face parler de coupures annoncées ou proposées. Est-ce que des coupures ont été annoncées ou sont annoncées?

M. Keith Hillier: Non.

Je crois que pour le moment il est important, sur le plan individuel, de ne pas réduire les avantages ou les services offerts aux anciens combattants.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

J'ai quelques questions sur la nouvelle technologie dont vous avez parlé, soit l'utilisation du site Web et les services techniquement plus avancés. Compte tenu de l'évolution des caractéristiques démographiques, il me semble qu'il peut être difficile pour les anciens combattants plus âgés d'utiliser certains services.

Pour ma part, même si j'utilise les sites et la nouvelle technologie, je préfère quand même le téléphone pour communiquer. Pensez-vous que ce soit le moyen de communication préféré des anciens combattants plus jeunes? Car, vous avez indiqué que les plus jeunes clients d'Anciens Combattants avaient la vingtaine.

M. Keith Hillier: Il y a bien évidemment des choix personnels, mais tous ceux qui parmi nous ont des enfants savent bien qu'ils communiquent entre eux en s'envoyant des textes et que pour magasiner ils ne se rendent pas dans les boutiques mais font leurs achats en ligne. Bien qu'il soit important de faciliter les choses pour les anciens combattants, le programme de transformation que nous avons en place jette les bases pour l'avenir, il tient compte du fait que le monde change et que les gens veulent utiliser des moyens différents pour communiquer avec le gouvernement.

Nous savons que tout le monde n'a pas accès à un ordinateur et que tout le monde ne veut pas forcément communiquer avec le gouvernement. C'est pour cela que je dis que c'est à l'ancien combattant, et non au ministère, de choisir le moyen de communication.

M. Wladyslaw Lizon: Ce que je vais dire n'est peut-être pas vraiment pertinent, mais je suis curieux de savoir ce qu'il en est. Les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui auraient dans les 85 ans aujourd'hui...

M. Keith Hillier: Leur moyenne d'âge est 88 ans.

• (1005)

M. Wladyslaw Lizon: ... Savez-vous combien utilisent Internet pour communiquer avec vous, avez-vous un pourcentage?

M. Keith Hillier: C'est un faible pourcentage. Je dirais probablement moins de 10 p. 100 pour cette cohorte d'âge.

Ce qui se passe, c'est que ce sont les frères et soeurs qui très souvent... Dans mon cas particulier, ma mère à 89 ans et je fais souvent des démarches pour elle. Pour communiquer avec le gouvernement, je préfère utiliser Internet. Donc, la fratrie et les autres membres de la famille des anciens combattants âgés les aident à communiquer. C'est pour cela que je dis que les personnes qui veulent nous contacter peuvent choisir la façon de le faire.

Beaucoup d'anciens combattants nonagénaires nous contactent. Ils téléphonent au centre d'appels ou viennent parfois dans nos bureaux pour y déposer les reçus de leurs déplacements à des fins médicales ou de prestations de traitement. Nous faisons encore beaucoup affaire avec les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale.

M. Wladyslaw Lizon: Vous avez dit que vous avez les moyens de communiquer personnellement avec ces anciens combattants, n'est-ce pas?

M. Keith Hillier: Oui.

J'ai environ 60 points de service dans l'ensemble du Canada, et 24 se trouvent dans des bases des Forces canadiennes ou à proximité. Donc, nous contactons les anciens combattants d'aujourd'hui en mettant à leur disposition un service à guichet unique dans les bases des Forces canadiennes, mais nous gardons toujours en mémoire les sacrifices consentis par les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre de Corée. Les services offerts à ces derniers n'ont pas été réduits.

Ils peuvent encore se présenter dans un bureau, ils peuvent encore nous téléphoner et leur gestionnaire de cas peut même se déplacer pour se rendre chez eux.

M. Wladyslaw Lizon: Merci.

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

Le président: Le temps de poser une autre petite question.

M. Wladyslaw Lizon: J'ai une autre petite question. En fait, j'aurais pu poser une question plus longue mais vous n'auriez pas eu le temps d'y répondre. Quoi qu'il en soit, je vous pose celle-ci.

Vous savez sans doute que le comité entreprend une étude sur la commémoration. J'ai remarqué qu'il était prévu dans le RPP une augmentation du financement pour les commémorations. Pouvez-vous nous dire un mot sur certaines de ces initiatives?

M. James Gilbert: Je vous remercie de poser une question sur les programmes commémoratifs et sur le programme Le Canada se souvient.

Nous avons pris un certain nombre d'initiatives fort intéressantes à cet égard. Nous voulons maintenir les normes des services offerts aux anciens combattants traditionnels tout en allant à la rencontre des anciens combattants d'aujourd'hui. Nous faisons la même chose dans le cadre du programme Le Canada se souvient, car si nous voulons rendre hommage à la mémoire des courageux anciens combattants traditionnels, hommes et femmes, nous souhaitons aussi commémorer les conflits de l'ère moderne. Compte tenu de la diminution du nombre des anciens combattants traditionnels, il est important que nous transmettions leur histoire aux jeunes afin qu'ils en perpétuent le souvenir.

C'est la raison de notre investissement dans une campagne média. Nous avons une page Facebook. Nous utilisons toujours les nouvelles technologies. Cette année, nous avons une application iPad, une application Android et le lecteur QR de codes à barres qui sert à afficher directement notre page Web. Nous utilisons donc toute

la technologie moderne et les médias sociaux pour communiquer. Il y a aussi le magazine *Salut* que nous imprimons pour les anciens combattants traditionnels. Nous nous réjouissons de faire des investissements qui rendront les activités commémoratives dignes d'intérêt pour la jeunesse du Canada.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant au NPD et une fois de plus à Mme Mathysen...

Mme Irene Mathysen: Merci monsieur le président.

J'ai deux questions.

Premièrement, vous avez expliqué comment vous contacterez les anciens combattants. Ce qui me préoccupe le plus, ce sont les anciens combattants sans-abri. Nous entendons dire que certains d'entre eux vivent dans des conditions très difficiles. S'ils vivent dans la rue, comment diable pourront-ils communiquer avec le ministère? Ils n'ont pas accès à Facebook ou aux nouvelles technologies. Leur situation est désespérée.

Ma deuxième question porte sur les lits retenus par contrat dans les hôpitaux d'anciens combattants. Un de ces hôpitaux se trouve dans ma circonscription. Je sais qu'en raison d'une décision politique, les anciens combattants ayant servi après la Guerre de Corée n'ont pas accès à ces lits, mais je voudrais savoir ce que les lits retenus par contrat coûtent au ministère. Et quand le dernier ancien combattant de la Guerre de Corée aura disparu, où ira cet argent? Sera-t-il considéré comme des économies faites par le ministère?

Ce qui m'inquiète dans tout cela... Je crois que c'est M. Gilbert qui a mentionné la compréhension de la culture militaire. La culture militaire des anciens combattants ayant servi après la guerre de Corée ne va pas forcément être comprise ailleurs que dans un établissement hospitalier tel que Parkwood Hospital.

M. Keith Hillier: Monsieur le président, je vais d'abord répondre à la deuxième question. Pour ce qui est du financement des soins de longue durée, tous les fonds des budgets ministériels qui n'ont pas été utilisés avant la fin de l'exercice sont versés au Trésor, ce qui est le cas pour tous les financements. Nous ne les gardons pas et cela est également vrai pour les lits retenus par contrat.

La question des sans-abri est épineuse. Je ne risque pas de me tromper en disant que si un ancien combattant vit dans la rue, c'en est un de trop. Mais, pour situer la question dans le contexte, il faut dire en ce qui concerne les anciens combattants sans-abri que, malheureusement, certains ont choisi de l'être. Il y en a qui reçoivent des services et des avantages financiers de la part du ministère, mais qui, quand même, choisissent de vivre d'une certaine façon.

Nous collaborons avec divers organismes sociaux pour repérer ces personnes. Nous avons approché environ 190 organismes. Anciens combattants travaille dans le secteur sud-est du centre-ville de Vancouver pour réaliser un projet en collaboration avec Wounded Warriors Society of Canada. Nous réalisons, toujours en collaboration avec cette organisation, un projet un peu différent à Montréal. Nous travaillons avec la Légion royale canadienne à Toronto pour établir un partenariat avec les Bergers de l'espoir. Un de nos gestionnaires de cas se rend chaque jour chez les Bergers de l'espoir pour y travailler parce que vous avez tout à fait raison, nous devons être en mesure de repérer les anciens combattants sans-abri. Ces personnes ne vont vraisemblablement pas se présenter à notre bureau pour demander de l'aide; il faut donc que nous établissions des rapports de confiance.

Je peux vous dire que seulement la semaine dernière j'étais à Halifax où j'ai rencontré le directeur administratif de Shelter Nova Scotia et quelques anciens combattants de l'organisation Veterans Emergency Transition Services. J'ai pu discuter avec eux et voir ce qu'ils font pour aider les anciens combattants à ne plus vivre dans la rue.

La solution est peut-être d'aider les anciens combattants avant qu'ils ne deviennent des sans-abri — qu'il s'agisse de ceux qui sont tout le temps allongés sur des canapés ou de ceux qui ont des problèmes dans leur vie personnelle ou professionnelle — et d'utiliser les programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants pour les diriger vers des services de réadaptation. Nous pouvons essayer d'empêcher qu'un ancien combattant en arrive à vivre dans la rue, mais certains y vivront malheureusement. Nous faisons beaucoup d'efforts pour les repérer avec l'aide d'organismes sociaux et d'organisations d'anciens combattants. Lorsque ces organismes nous signalent un ancien combattant, nous désignons immédiatement un gestionnaire de cas pour s'occuper de lui.

•(1010)

Mme Irene Mathysen: Monsieur le président, j'aimerais savoir si...

Le président: Soyez brève.

Mme Irene Mathysen: ... le ministère pourrait nous fournir l'information sur ce que coûtent ces lits.

M. Keith Hillier: Oui.

Le président: Merci.

Pour clore cette série, nous allons passer à Mme Adams.

Mme Eve Adams: Merci.

J'aimerais tout d'abord préciser pourquoi nous sommes ici aujourd'hui, étant donné que nous étions bien sûr au beau milieu d'une étude sur les activités commémoratives. La semaine dernière, en effet, nous avons convoqué divers témoins, dont un enseignant qui, m'a-t-il dit, se trouvait dans une école de St. Catharines la veille à 23 h 30 et qui s'est levé à 4 heures du matin environ pour venir témoigner à Ottawa et nous raconter le voyage qu'il organise chaque année à Vimy et auquel participent plus de 2 500 élèves. Les activités commémoratives sont donc, de toute évidence, très importantes pour un grand nombre de personnes partout au Canada, pour un grand nombre de nos jeunes et de Canadiens, et j'en suis convaincue, pour tous les membres du comité. Il est donc très étrange et très particulier que l'on ait mis cette étude de côté aujourd'hui.

Il faut dire que les préoccupations soulevées sont alarmistes et excessives. J'aimerais simplement vous citer un extrait d'un communiqué qui vient d'être retiré, à ce qu'on me dit, du site internet d'un membre du comité. Il semble que tout ce qui était postérieur au 22 septembre ait été retiré du site. J'en déduis que c'est une façon tacite de reconnaître que le contenu était erroné ou n'avait rien à voir avec la réalité. C'était peut-être une forme d'excuse.

Nous avons des copies papier du communiqué, bien sûr, mais j'aimerais préciser pour le compte rendu, puisque nous sommes tous présents... et que la réunion a été convoquée pour examiner cette question. Le communiqué publié le 19 octobre par le membre de notre comité mentionnait que, et je cite, « le gouvernement vient de sabrer 226 millions de dollars dans l'aide et les services offerts aux anciens combattants ». Nous avons appris au cours de la réunion que le montant « ne vient pas » d'être sabré, mais qu'il s'agit d'une prévision qui datait de mars dernier.

Tous les membres du comité — qu'il s'agisse de nouveaux élus ou non, mais disons qu'il s'agit de nouveaux élus en mai — ont donc eu amplement de temps de prendre connaissance de cette information. S'ils sont les porte-parole de leur parti pour les questions concernant un ministère, ils voudront sans doute consulter les prévisions. Ces prévisions ont été rendues publiques en mai, soit tout juste après les élections.

Je crois donc que d'affirmer le 19 octobre que le gouvernement « vient » de sabrer 226 millions de dollars, et ce, sur un ton très alarmiste...

Monsieur, diriez-vous qu'il s'agit d'une déclaration vraie ou fausse?

•(1015)

M. Keith Hillier: Monsieur le président, je ne vais pas faire de commentaires à ce sujet. Tout ce que je peux dire, c'est que les documents en question font partie du processus budgétaire habituel et qu'ils ont été publiés cette année comme les années passées.

Mme Eve Adams: Ce n'est donc pas une annonce qui « vient » d'être faite en octobre. C'est une prévision qui date du mois de mars, comme vous l'avez mentionné un peu plus tôt.

Est-ce exact?

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. James Gilbert: Et il est faux de prétendre qu'il s'agit d'une coupure.

Mme Eve Adams: Merci. C'est exact.

Donc, en ce qui concerne la partie suivante de la phrase voulant que le gouvernement « vient de sabrer 226 millions de dollars dans l'aide et les services offerts aux anciens combattants », pourriez-vous me dire s'il y a eu des coupures?

M. Keith Hillier: Non.

Mme Eve Adams: Je m'excuse, mais je n'ai pas entendu la réponse.

M. Keith Hillier: Non.

M. James Gilbert: Non.

Mme Eve Adams: Merci.

En fait, il y a deux semaines à peine, les prestations et les services offerts aux anciens combattants ont été bonifiés dans le cadre des améliorations apportées à la Nouvelle Charte.

Est-ce exact?

M. James Gilbert: C'est exact.

Mme Eve Adams: Pourriez-vous nous parler un peu des améliorations qui ont été apportées?

M. James Gilbert: Oui, merci.

Si vous jetez un coup d'oeil à la Nouvelle Charte, vous constaterez qu'à partir de maintenant...

Mme Eve Adams: Pourriez-vous nous parler principalement des améliorations qui visent nos anciens combattants les plus gravement malades et blessés, et ce que la prestation supplémentaire de 1 000 \$...

Merci.

M. James Gilbert: En ce qui concerne les améliorations apportées pour aider les anciens combattants à faible revenu, nous avons fixé le revenu annuel avant impôt à 40 000 \$, afin que ceux qui sont en réadaptation ne se retrouvent pas sous ce seuil.

Nous avons aussi amélioré l'accès aux allocations mensuelles qui peuvent atteindre 1 631 \$ par mois et sont payables à vie.

Nous avons ajouté à l'allocation pour déficience permanente une prestation supplémentaire de 1 000 \$ par mois pour venir en aide aux anciens combattants les plus gravement blessés ou malades qui ne peuvent trouver un emploi rémunéré qui leur convienne. Cette prestation est également versée à vie.

Comme vous l'avez mentionné un peu plus tôt, nous avons également rendu les indemnités d'invalidé plus souples, afin que les anciens combattants puissent choisir le mode de versement qui leur convient, soit unique, annuel ou une combinaison des deux.

Mme Eve Adams: Il est donc totalement faux de dire que les prestations des anciens combattants ont été réduites de 226 millions de dollars.

M. James Gilbert: C'est exact. Ce n'est pas vrai.

Mme Eve Adams: Si quelqu'un l'affirmait, c'est donc parce qu'il n'avait pas fait ses devoirs ou qu'il voulait être alarmiste ou faire preuve de sensationnalisme.

M. James Gilbert: Je ne sais pas ce qui aurait pu motiver cela, mais je sais que cette affirmation n'est pas vraie.

Mme Eve Adams: Les prestations ont, en fait, été bonifiées, et l'annonce en a été faite il y a à peine deux semaines.

M. James Gilbert: C'est exact.

Mme Eve Adams: Monsieur le président, j'aimerais également souligner et porter à votre attention le fait qu'il y a eu atteinte à mes privilèges. Sur le site Web dont j'ai parlé un peu plus tôt, on a rapporté des propos — tenus à huis clos seulement — qui me sont attribués. Je crois qu'il s'agit là d'une atteinte à mes privilèges. Nous devons tous, à ce qu'il me semble, être conscients de nos obligations. Le blogue semble être une atteinte aux privilèges des membres de notre comité. En plus des excuses que je réclame à la fin de la réunion, j'espère que le membre s'excusera également d'avoir violé les privilèges du comité.

M. Peter Stoffer: J'invoque le Règlement.

Le président: D'accord. J'allais mentionner...

Mme Eve Adams: Oui, nous allons soulever ces points séparément.

M. Peter Stoffer: Tout à fait. Cela devrait se faire à huis clos.

Le président: Oui. Le point a été soulevé et je crois que nous aurons le temps d'en discuter dans le cadre des travaux du comité, si vous le souhaitez, lorsque nous examinerons les options qui s'offrent à nous.

Votre temps est maintenant écoulé.

Mme Eve Adams: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Nous sommes à la fin de la période, en fait. Désolé.

J'aimerais en fait, comme l'ancien président Sweet l'a fait avant moi, en profiter pour poser une question, car il ne reste pas beaucoup de temps.

J'aimerais discuter à nouveau de quelques éléments, monsieur Hillier. Vous et moi avons examiné maints dossiers jusqu'à maintenant et un élément qui me frappe, c'est à quel point le ministère a changé d'attitude et d'approche au cours des dernières années. Vous abordez maintenant les problèmes de front et vous établissez des partenariats. Je tiens à féliciter tout le personnel du ministère à ce sujet, car je me souviens à quel point il était difficile pour vous de défendre des points qui étaient parfois indéfendables à l'époque.

J'aimerais en particulier — et M. Storseth a abordé la question — que vous nous parliez un peu plus de la gestion de cas. Tous ceux d'entre nous qui ont eu à s'occuper du dossier d'un ancien combattant en situation précaire se sont rendu compte que le gros problème, il y a quelques années, tenait souvent au fait que les gestionnaires de cas n'avaient pas le pouvoir, ou l'influence, ou les ressources nécessaires pour agir. Il fallait remonter la chaîne et cela pouvait prendre des semaines avant d'aboutir.

Vous avez parlé des augmentations de personnel, mais pouvez-vous aussi nous parler de leurs nouvelles responsabilités? Qu'est-ce que vous envisagez à cet égard, car il n'y aura pas moins de personnel sur le terrain, bien au contraire, n'est-ce pas? Si j'ai bien compris ce que vous avez dit ce matin, il y aura plus de personnel et les gens auront plus de pouvoir.

• (1020)

M. Keith Hillier: C'est exact, monsieur le président.

Comme je l'ai mentionné, la clé du succès réside dans la gestion de cas. J'aimerais simplement souligner qu'avant cette étape, le ministère offre à tous les membres des Forces canadiennes qui sont libérés la possibilité d'avoir une entrevue de transition. Au cours des six derniers mois de leur mandat, ils peuvent donc rencontrer un employé d'Anciens Combattants qui leur fournira des renseignements sur les services et les avantages dont ils pourront se prévaloir au besoin. Bon nombre d'entre eux n'ont pas besoin des services de notre ministère toutefois.

Pour ce qui est de la gestion de cas, vous avez tout à fait raison de dire que nous avons délégué, à mon avis, le maximum de pouvoir aux gens sur le terrain, et pas seulement aux gestionnaires de cas. Lorsqu'il s'agit de réadaptation, le responsable n'a pas, comme vous l'avez mentionné, à s'en remettre à ses supérieurs pour prendre une décision. Il peut décider ce qui, de son point de vue professionnel, est le mieux pour l'ancien combattant.

C'est en outre un travail d'équipe. Le gestionnaire de cas prépare un programme de soins personnalisé en collaboration avec l'ancien combattant, et c'est à espérer, les membres de sa famille, s'il le souhaite. Dans le programme, on établit des objectifs qui sont raisonnables pour lui, compte tenu de son état de santé.

Nous avons en outre des professionnels partout au pays qui s'occupent de la mise en œuvre du programme. L'expertise du gestionnaire de cas est donc conjuguée à celle des médecins, des infirmières, des spécialistes, des physiothérapeutes, etc. Le programme de soins est basé sur une approche holistique et il est adapté aux besoins de l'ancien combattant et de sa famille afin de l'amener à réintégrer la société civile.

Je tiens à vous remercier de vos compliments. Nous avons amélioré considérablement le processus, mais il reste encore beaucoup à faire. Nous n'avons pas encore terminé.

Le président: J'aimerais vous dire à tous les deux en passant que l'ancien ministre Thompson nous a dit que l'on ne pourrait jamais trop en faire pour les anciens combattants.

Merci beaucoup de nous avoir fourni des réponses claires et précises à nos questions. Je suis convaincu que tous les membres ont trouvé vos précisions très utiles. Nous vous souhaitons à tous le meilleur des succès.

Merci.

Nous allons suspendre la réunion pendant quelques instants avant de passer aux travaux du comité.

[La réunion se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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.

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.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>