



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 036



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 29 mai 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 29 mai 2012

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): La situation est un peu différente aujourd'hui et j'espère que vous le comprendrez. Vous avez déjà comparu souvent devant des comités. Je crois comprendre que votre déclaration prendra une dizaine de minutes. Est-ce exact?

Le comité a convenu d'écouter votre déclaration initiale jusqu'à la fin même si le timbre se met à sonner. Il faudra ensuite que nous montions pour voter, puis nous reviendrons pour vous poser nos questions.

Soyez les bienvenus. Comme vous avez déjà comparu devant nous, je ne vais pas donner vos titres au long. Nous accueillons de nouveau Charlotte, Krista et Bernard.

Vous avez la parole.

Mme Charlotte Stewart (directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci beaucoup, monsieur le président et bonjour.

Comme vous l'avez dit, je m'appelle Charlotte Stewart et je suis accompagnée aujourd'hui par Krista Locke et Bernard Butler. Je vous fais grâce de nos titres.

[Français]

J'ai le plaisir encore aujourd'hui de vous entretenir sur la transformation et d'ajouter aux présentations que vous avez déjà entendues.

Notre engagement à servir les anciens combattants du Canada est au premier plan de notre programme de transformation. Notre objectif est toujours celui d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants, et de le faire en veillant à ce qu'ils reçoivent les avantages et les services qu'ils méritent à juste titre.

[Traduction]

La transformation d'ACC a été amorcée officiellement en mai 2010 après une excellente feuille de route en matière de service depuis l'établissement du ministère. À l'époque, le ministère se trouvait à une croisée de chemins très importante caractérisée par un changement marqué du profil démographique des anciens combattants. Il était donc essentiel d'apporter des changements fondamentaux aux programmes, à la prestation des services et à la structure organisationnelle d'ACC pour mieux répondre aux besoins des anciens combattants.

Le programme de transformation est donc déterminé par le contexte d'un changement démographique. Le groupe de Canadiens à qui ACC a surtout offert des services, c'est-à-dire les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, diminue. Au même moment, le nombre de vétérans des Forces canadiennes augmente. Même si ces derniers seront moins nombreux

que les anciens combattants traditionnels, ils ont des besoins plus complexes et des attentes plus élevées. Tous ces facteurs poussent donc le ministère à servir ces clients différemment.

Comme vous l'a indiqué David Robinson dans ses observations préliminaires pour cette étude sur la transformation, il s'agit d'un plan quinquennal, et nous continuerons d'observer des améliorations avec la mise en oeuvre complète de chaque composante. Chaque année de progrès prend appui sur les progrès de l'année précédente.

Dans notre vision pour 2015-2016, Anciens Combattants Canada deviendra un ministère adapté et efficace, capable d'offrir des services et des avantages aux anciens combattants et aux vétérans selon la méthode de leur choix. Le ministère sera plus petit, mais les services aux anciens combattants et aux vétérans seront meilleurs.

J'aimerais vous parler de l'engagement du ministère à réduire en priorité la complexité des politiques, des processus et des pratiques du ministère. C'est le projet de renouvellement des politiques. Dès sa formation, ce projet a visé à mettre en place un environnement plus simple et mieux adapté en matière de politiques pour aider les employés du ministère à offrir les avantages et les services de façon plus simple, tout en offrant un service plus efficace aux clients.

Les résultats attendus du projet incluent une mise en page uniformisée de toutes les politiques, des politiques révisées et simplifiées, une assurance de la qualité, un cycle officiel d'examen des politiques et l'accès en ligne. D'ici mars 2013, plus de 400 politiques auront été révisées, certaines regroupées et d'autres éliminées.

Les politiques révisées ont maintenant une mise en page conviviale comportant des liens rapides aux lois et règlements, aux processus opérationnels et autres informations connexes, et sont consultables par secteur de programme au moyen du site Web interne d'ACC. Cela offre au personnel les ressources dont il a besoin pour prendre des décisions en toute confiance pour les anciens combattants.

Je vais maintenant vous expliquer comment nous nous y sommes pris pour effectuer la transformation du point de vue d'un ancien combattant. Je vais également vous décrire comment les changements que nous apportons seront à l'avantage des clients au cours des cinq prochaines années. La documentation qu'on vous a donnée contient plus de détails sur le programme de transformation quinquennal.

Au cours de la première année, nous avons mis en place les assises du changement. Les anciens combattants et leurs familles sont déjà témoins de notre détermination à changer et des résultats des progrès accomplis pour simplifier les processus et améliorer les délais d'exécution.

Par exemple: les anciens combattants sont remboursés plus rapidement depuis que nous avons introduit le dépôt direct pour les services du PAAC et les avantages médicaux, ce qui a déjà profité à près de 50 000 anciens combattants. Ceux-ci obtiennent des décisions plus rapidement depuis que nous avons augmenté le pouvoir décisionnel du personnel de première ligne. Les anciens combattants ont observé une diminution de la paperasse puisque nous avons éliminé l'obligation d'obtenir une autorisation préalable subséquente pour 77 p. 100 des avantages médicaux. De plus, les points de service répondent à la majorité des appels des anciens combattants en deux minutes.

D'ici la fin de la deuxième année, les anciens combattants verront les délais d'exécution et les communications avec le ministère s'améliorer davantage grâce à l'utilisation de technologies de l'information plus modernes dont voici des exemples. Ils pourront consulter les politiques sur le Web et recevront des lettres de décision plus faciles à comprendre.

• (1540)

Au cours des deux prochaines années, nos efforts porteront principalement sur l'amélioration de nos nouvelles capacités technologiques permettant aux anciens combattants de communiquer avec le ministère par téléphone, par Internet ou en personne. Une plus grande quantité d'information sera affichée en ligne pour aider les anciens combattants à comprendre nos politiques et les aider à faire le suivi de leur demande. Ils pourront communiquer avec Anciens Combattants Canada grâce à de multiples voies de communication. Les anciens combattants sauront que le ministère déterminera leurs besoins lors de leur libération des forces afin qu'ils puissent vivre une transition harmonieuse. Ils pourront présenter leurs demandes en ligne, recevoir les décisions rapidement et obtenir les avantages médicaux sans délai des fournisseurs autorisés de leur choix. Ils auront également accès par voie électronique au détail des avantages médicaux et n'auront qu'à remplir une demande pour les avantages et les services; ils font affaire avec des employés qui ont l'autorisation de rendre des décisions. Les anciens combattants recevront des services professionnels d'employés qui connaissent la culture militaire.

[Français]

Avant de conclure, je rappelle que ce type de changement fondamental ne se fait pas du jour au lendemain. Les progrès accomplis par le ministère sont réguliers. Nous saurons que nous aurons réussi lorsque les anciens combattants nous le diront.

[Traduction]

J'invite maintenant Krista à nous expliquer comment ces changements seront mis en oeuvre et vécus à l'échelle de la région par les employés qui traitent de près avec les anciens combattants et les vétérans.

Mme Krista Locke (directrice générale régionale, Bureau régional de l'Atlantique, ministère des Anciens Combattants): Merci, Charlotte.

J'aimerais simplement revenir sur quelques points importants qui ont été soulevés par ma collègue et démontrer l'incidence de ces initiatives sur le travail sur le terrain, du point de vue du service aux clients.

Dans le cas de nos initiatives de transformation, nous avons réduit les lourdeurs administratives pour nos anciens combattants, de sorte qu'ils puissent recevoir les décisions plus rapidement. Les investissements que nous avons effectués dans le renforcement de nos

services de gestion de cas font partie des éléments ayant contribué aux succès que nous avons connus jusqu'ici à cet égard.

Les gestionnaires de cas et d'autres employés de première ligne travaillent au quotidien en étroite collaboration avec les anciens combattants et les vétérans, et ils constituent le visage du ministère pour bon nombre de nos clients. La gestion de cas a été renforcée grâce à l'introduction d'un outil de gestion de cas amélioré. Cet outil nouvellement amélioré favorise le recours à une approche globale pour la planification des interventions, permet d'éliminer la répétition inutile d'information et, dans l'ensemble, est beaucoup plus convivial et facile à utiliser, ce qui favorise une meilleure planification des interventions. Une meilleure planification des interventions se traduit par de meilleurs services à nos clients.

En plus de ces outils améliorés, de plus en plus de pouvoirs ont été délégués aux employés de première ligne. Les gestionnaires de cas sont maintenant habilités à approuver les avantages à l'intention des vétérans, ce qui se traduit par un accès plus opportun aux services de réadaptation, aux services de soins de santé et aux prestations de soins. Cela signifie que de nombreuses décisions n'ont plus à passer par les niveaux d'approbation du bureau régional ou de l'administration centrale.

Des outils de gestion de l'intensité de la charge de travail ont aussi été élaborés afin d'aider le personnel de première ligne à équilibrer la charge de travail de façon juste et équitable. Les rôles et les responsabilités des gestionnaires de cas et des agents de service aux clients sont plus clairement définis pour que chacun des groupes puisse se concentrer efficacement sur les tâches désignées.

Dans une perspective d'avenir, les changements que nous apportons permettront de continuer à éliminer les formalités administratives inutiles pour offrir des services meilleurs et plus opportuns aux anciens combattants et à leur famille. Ces changements permettront en outre à notre ministère de continuer à respecter ou à dépasser notre norme de service qui est de 40 dossiers de vétérans par gestionnaire de cas.

La réduction de la complexité est une autre façon dont notre ministère se transforme. Comme l'a indiqué Charlotte, nous avons complètement remanié le Programme des avantages médicaux en supprimant l'obligation d'obtenir une autorisation préalable pour plus de 75 p. 100 des demandes subséquentes d'avantages médicaux. Les anciens combattants ne seront plus tenus de communiquer de nouveau avec Anciens Combattants Canada pour les futures demandes pour un avantage qui a déjà été autorisé. Cela contribuera également à réduire considérablement le nombre de demandes nécessitant des autorisations, ce qui permettra de s'assurer que les anciens combattants et les fournisseurs de services reçoivent le paiement des avantages médicaux plus rapidement. Pensez aux économies à long terme que ce processus permettra de réaliser en matière de temps, d'énergie et d'argent.

Un autre des exemples mentionnés par Charlotte en ce qui concerne les façons dont nous avons amélioré la prestation des services aux anciens combattants est notre service téléphonique, le Réseau national des centres d'appels et des centres d'autorisation de traitements, comme nous l'appelons. Il s'agit d'un centre d'appel sans frais pour nos clients et nos fournisseurs de services.

La dernière année a été marquée par de nombreux changements au réseau. Nombre de nouvelles initiatives ont été mises sur pied pour transformer la façon de fonctionner du réseau et améliorer ainsi le service. Mentionnons à titre d'exemples, l'installation d'un nouveau système de téléphonie qui permet d'acheminer les appels au premier agent disponible à l'échelle du pays, la mise en oeuvre d'un outil de gestion de l'effectif, une technologie qui nous permet de prévoir quels seront les volumes d'appels et de disposer des effectifs nécessaires pour répondre à la demande, sans oublier la mise en place de messages indiquant aux clients le temps d'attente approximatif, ce qui permet aux appelants d'entendre un message dès que le temps d'attente dépasse deux minutes, et ce, dans les cinq secondes qui suivent.

Je suis ravie de vous informer que nous avons accompli des progrès importants vers l'amélioration du service offert aux personnes qui communiquent avec nous par téléphone. Depuis que nous avons investi dans l'outil de gestion de l'effectif, nous avons constamment atteint un niveau de service de 80 p. 100 ou plus, ce qui signifie que les appels sont traités en deux minutes ou moins, dans 80 p. 100 des cas.

Pour conclure, je tiens simplement à réitérer que nos efforts de transformation continueront à être axés sur la recherche de façons de mieux servir nos clients. Nous continuerons à trouver des façons novatrices de nous brancher, de collaborer et de communiquer avec nos anciens combattants. Notre vision sur le terrain est qu'un jour nous puissions offrir aux clients un moyen pratique et souple de faire affaire avec le ministère par l'entremise du mode de prestation de services de leur choix.

Au nom d'Anciens Combattants Canada, nous vous remercions, monsieur le président, de nous avoir invités. Nous sommes heureux de pouvoir collaborer à votre étude et sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

Merci.

• (1545)

Le président: Merci beaucoup.

Comme je l'ai dit, nous allons maintenant nous rendre à la Chambre pour un vote.

Dès que le vote sera terminé, nous allons revenir et reprendre la séance.

Nous suspendons nos délibérations jusqu'après le vote.

Merci beaucoup.

• _____ (Pause) _____

•

• (1630)

Le président: Nous reprenons. La journée a été très singulière jusqu'ici. Je vais donner moins de temps de parole pour les questions, si tout le monde est d'accord. Nous n'aurons pas le temps d'avoir des tours de la durée prévue. Nous allons commencer par des tours de quatre minutes.

À vous, monsieur Stoffer.

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

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

Krista, vous avez parlé des changements apportés à votre système téléphonique du réseau national de centres d'appels. Si je ne m'abuse, le MAC a confié une partie des services téléphoniques à Service Canada. Est-ce exact?

Mme Krista Locke: Oui.

M. Peter Stoffer: Qui devrions-nous contacter à Service Canada pour l'inviter à comparaître devant nous pour nous expliquer le déroulement de ce changement? Je crois comprendre que certains appels sont acheminés à une société privée du nom de Quantum. Êtes-vous en mesure de répondre à des questions au sujet de Quantum ou serait-ce à Service Canada de le faire?

Mme Krista Locke: Je crois que les gens de Service Canada seraient mieux placés pour y répondre. Nous avons conclu une entente en janvier dernier avec Service Canada, qui prend des appels généraux pour nous. Je vais céder la parole à ma collègue qui pourra vous donner un nom.

Mme Charlotte Stewart: Permettez-moi d'ajouter quelque chose à ce que Krista vous a dit au sujet de notre entente avec Service Canada, monsieur le président.

Nous avons effectivement conclu une entente avec Service Canada, dans le but d'améliorer l'accès des anciens combattants à l'information. Service Canada donne des renseignements généraux aux anciens combattants qui appellent, au nom de notre ministère. Ainsi, du fait qu'ils répondent aux questions générales, notre personnel qualifié a plus de temps pour se consacrer aux cas les plus complexes.

Service Canada collabore très étroitement avec nous et veille à ce que ses agents chargés de répondre aux appels soient bien formés et bien renseignés sur les programmes et services destinés aux anciens combattants. Il a passé un contrat avec un tiers pour fournir ces services. Il s'agit d'une compagnie canadienne. On procède ainsi pour disposer des effectifs nécessaires pour répondre au volume d'appels.

M. Peter Stoffer: Pouvez-vous me donner le nom de la personne?

Mme Charlotte Stewart: Je devrai m'en enquérir auprès de Service Canada.

M. Peter Stoffer: Très bien.

J'ai aussi une autre question à vous poser. Dans votre dépliant, sous la colonne cinquième année, on peut lire que les vétérans pourront « ne remplir qu'un seul formulaire pour obtenir des avantages ou des services, et traiter avec des employés qui ont plus de pouvoirs décisionnels ». J'aurais pensé qu'on aurait accordé plus de priorité au fait de donner aux employés le pouvoir nécessaire pour prendre des décisions. Pourquoi est-ce qu'il faut attendre cinq ans pour qu'ils aient ce pouvoir, même si je sais que ça se fait dans certains cas dès maintenant. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi cela ne semble pas prioritaire?

Dans le dépliant, on indique également que « les organismes d'anciens combattants et les divers intervenants seront invités à interagir avec le ministère plus directement et plus souvent que dans le passé. » Eh bien, c'est déjà fait comme vous le savez. Ils ont formulé beaucoup de recommandations dont très peu ont été acceptées. Quand je parle à ces organismes, je constate leur mécontentement. Ils participent à ces réunions d'intervenants et on remet à plus tard leurs suggestions ou bien on ne retient qu'une ou deux de leurs recommandations. Cela suscite beaucoup de mécontentement.

Pouvez-vous dire que ces groupes d'intervenants, qui réclament à l'unanimité certains changements, seront écoutés et qu'on donnera suite à leurs recommandations plus souvent?

Mme Charlotte Stewart: Monsieur le président, permettez-moi de répondre à la première partie de cette question. Je vais demander à mon collègue, Bernard Butler, de répondre à la question sur la participation des intervenants.

Le fait de donner plus de pouvoirs à nos employés de première ligne fait partie de notre énoncé de mission pour 2015, mais cela se fera avant cette date. Nous avons déjà commencé à donner plus de pouvoirs au personnel de première ligne et nous avons pu en parler un peu. Sans vouloir m'y attarder longuement, je vous dirai que nous avons délégué à nos employés de première ligne, y compris les gestionnaires de cas et les agents de services aux clients, les pouvoirs nécessaires pour prendre des décisions immédiates relativement aux demandes des anciens combattants. Par le passé, il fallait s'en remettre pour ces décisions à d'autres parties de l'organisation. Nous avons donc déjà commencé à agir dans ce sens. Nous allons poursuivre dans ce sens au cours des prochaines années et demander la délégation d'autres pouvoirs dans d'autres aspects des programmes, ce qui devrait aussi accélérer le service à nos clients.

•(1635)

Le président: Je devrai demander à M. Butler d'attendre le prochain tour pour répondre, parce que le temps de parole est dépassé. Nous avons raccourci le temps de parole.

Monsieur Chisu, vous avez quatre minutes.

M. Corneliu Chisu (Pickering—Scarborough-Est, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. Et merci à nos témoins.

J'aimerais savoir comment vous allez travailler avec le MDN pour améliorer la transition des militaires vers la vie civile. Lorsqu'une personne est libérée des Forces canadiennes, le ministère de la Défense nationale donne des renseignements à cette personne à l'avance, et on pourvoit les postes de ceux qui quittent le service.

Que ferez-vous, de concert avec le MDN, pour faciliter la transition à la vie civile? C'est très important. Quand on quitte l'armée, on éprouve un choc psychologique. C'était mon cas, et j'imagine qu'il en va de même pour d'autres. On se sent un peu déprimé. Il est très important de travailler avec le MDN pour faciliter cette transition et éviter que les gens se sentent déprimés. Que faites-vous à cet égard? Avez-vous votre mot à dire? Quelles mesures prenez-vous?

Mme Charlotte Stewart: Il s'agit en effet d'un point essentiel de l'expérience d'un membre à sa libération. L'expérience qu'une personne accumule dans les Forces canadiennes n'est pas la même que celle découlant d'une carrière dans de nombreux autres milieux. Ceux qui quittent les Forces sentent qu'ils perdent leur lien avec leur carrière. Au ministère des Anciens Combattants, nous reconnaissons à quel point cette étape de leur vie est délicate et importante.

Pour ce qui est de la façon dont nous travaillons avec le MDN, je mentionnerai deux choses. Dans un certain nombre de domaines, nous avons conclu des ententes officielles avec le MDN au sujet de la façon dont nous appuyons l'intégration et la transition en douceur des membres lors de leur libération, mais je n'en mentionnerai que deux pour l'instant. Le premier domaine est celui que nous appelons la « continuité des soins ». Cela signifie que lorsque ACC et le MDN créent de nouveaux programmes et services, ils s'assurent de leur intégration ou de leur harmonisation. Ainsi, si un membre quitte l'armée, et si cette personne a des problèmes médicaux ou a besoin d'aide, le ministère de la Défense nationale le préparera à faire la transition.

Notre objectif — et nous y travaillons avec acharnement — est de veiller à établir des liens avec ces personnes aussitôt que possible

pendant le processus, et de s'assurer que nos programmes et services sont harmonisés avec les leurs et que nos gestionnaires de cas communiquent avec les leurs tôt dans le processus, de façon à ce que la personne libérée apprenne à connaître le gestionnaire de cas d'ACC. Cette transition, qui peut prendre jusqu'à deux ans, représente un partenariat. Lorsque les gens quittent le ministère de la Défense nationale, ils n'entrent pas en terrain inconnu. Ils connaissent bien ACC ainsi que leur gestionnaire de cas.

L'autre domaine qui est peut-être encore plus important pour le membre libéré qui a des problèmes médicaux ou psychologiques est appelé « gestion des blessés et soutien à la transition ». Il nécessite une excellente entente entre les deux ministères. Nous nous assurons que les personnes ayant des problèmes médicaux ou psychosociaux reçoivent un soutien complet. Cela commence dès que la personne est blessée. Les deux ministères reçoivent avis de la blessure en même temps. Les gestionnaires de cas d'ACC sont affectés avec les gestionnaires de cas du MDN, et le soutien, les avantages et les services sont offerts par Anciens Combattants Canada, souvent bien avant la libération de l'armée. Nous travaillons afin de soutenir la personne pendant tout le processus de réintégration et nous l'aidons entre autres à trouver une nouvelle carrière. En même temps, nous tenons à soutenir la famille. Ça fait partie du processus.

•(1640)

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant à M. Casey, pour quatre minutes.

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

J'ai fourni au comité un avis de motion le 16 mai. J'ai avisé les témoins en avance que j'allais présenter la motion aujourd'hui.

Je propose que le Comité permanent des anciens combattants constitue un sous-comité pour entreprendre immédiatement une étude de l'objet des articles du projet de loi C-38, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 29 mars 2012 et mettant en oeuvre d'autres mesures, qui relèvent directement de son mandat, à savoir, à la partie 4, section 50: Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes.

C'est la motion qui faisait l'objet de l'avis.

Puis-je en parler immédiatement, ou préférez-vous placer mon nom sur votre liste?

Le président: Nous avons une liste de personnes qui souhaitent prendre la parole, nous allons la suivre, et le nom de M. Harris y figure. Toutefois, vous avez le droit de vous exprimer le premier.

M. Sean Casey: Merci.

Vous avez une copie de la motion. Essentiellement, comme vous le savez, il s'agit d'une tentative du Parti libéral en vue que le projet de loi de mise en oeuvre du budget soit examiné de façon plus attentive, en particulier par les comités responsables des lois qui sont directement touchées. Vous savez également que depuis la formation du comité, après les dernières élections, aucun projet de loi ne nous a été renvoyé. Aucun changement n'a été proposé aux lois dont nous sommes responsables. Nous voici donc, sachant que l'une de nos responsabilités consiste à examiner les changements apportés aux lois qui relèvent de nos compétences, et la première fois que de tels changements sont proposés, le projet de loi en question n'est pas renvoyé à notre comité. Je demande donc au comité de faire essentiellement le travail indiqué dans son mandat.

Vous constaterez que la motion demande qu'un sous-comité soit formé, et c'est précisément par respect pour la motion de M. Harris, qui stipule que nous étudions le programme de transformation. Nous faisons actuellement du travail très important. En créant un sous-comité, ce travail pourra se poursuivre et nous pourrions procéder de façon parallèle. Nous pourrions créer un sous-comité de notre groupe pour examiner les incidences du projet de loi C-38, tout en poursuivant l'important travail que nous faisons aujourd'hui ici. La motion ne vise donc pas à entraver le travail du comité, mais plutôt à le faire en parallèle.

Voilà la motion et sa justification. Merci.

Le président: M. Harris est le prochain sur la liste.

M. Richard Harris (Cariboo—Prince George, PCC): Je propose de poursuivre à huis clos.

M. Sean Casey: Je demande un vote par appel nominal.

Cette motion peut-elle être débattue?

Le président: Non.

On a proposé de poursuivre à huis clos et nous procéderons au moyen d'un vote par appel nominal.

Tous ceux qui sont en faveur de la motion?

(La motion est adoptée par 6 voix contre 5.)

Le président: La motion portant sur le huis clos a été adoptée, donc je signale à nos témoins que je suspends encore une fois la séance pour un instant, le temps de passer à huis clos. Restez à l'écoute.

Merci beaucoup.

[La séance se poursuit à huis clos.]

- _____ (Pause) _____
- _____

[La séance publique reprend.]

• (1650)

Le président: Mesdames et messieurs, je crois vous avoir déjà vus.

Comme je l'ai dit, nous avons moins de temps, et si vous souhaitez ajouter quelque chose, je m'excuse des restrictions de temps, mais c'est ce qu'il faut faire. Si les autres veulent formuler des commentaires, vous devrez intervenir très rapidement, parce que notre temps est compté.

Nous nous sommes interrompus avec M. Casey, alors nous passons à M. Storseth. Vous avez quatre minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup aux témoins d'être revenus. C'est toujours bon d'entendre parler des initiatives de transformation et aujourd'hui, de discuter un peu plus des orientations futures de certaines de ces initiatives.

Ma première question, madame Stewart, porte sur la relation avec la MDN. Comment les communications au sujet des clients se font-elles entre les deux ministères, et quelles sont les pratiques exemplaires utilisées actuellement et que vous prévoyez utiliser à l'avenir?

Mme Charlotte Stewart: Merci beaucoup, monsieur le président, de cette question.

En ce qui concerne les pratiques exemplaires partagées avec le MDN, je pense que leur point de départ serait le comité de direction ACC-MDN, un comité de haut niveau qui se réunit régulièrement et qui a créé un programme très solide de partenariat entre les deux ministères. J'ai déjà brièvement mentionné deux domaines, soit la continuité des soins, qui touchent l'harmonisation des programmes et services, et la gestion des blessés et le soutien à la transition. Les autres sont, entre autres, la recherche, qui est la pierre angulaire de notre engagement à travailler ensemble, ainsi que, en quatrième lieu, la création de programmes et services pour appuyer les familles. Il s'agit donc d'une excellente pratique.

Je mentionnerai toutefois un domaine qui résulte des activités récentes entourant l'Afghanistan, et c'est ce qui touche les protocoles en vigueur en cas de blessure. Ces protocoles concernent très précisément ce qui se passe lorsqu'un membre est blessé en service. Les deux ministères réagissent très rapidement pour combler le besoin et travaillent ensemble avec deux gestionnaires de cas, un de chaque ministère, pour soutenir le membre et sa famille. Ce dévouement à offrir immédiatement des programmes et services au vétérinaire, à affecter deux gestionnaires de cas pour travailler ensemble avec le vétérinaire, est en place depuis près de deux ans, et je pense que cela démontre que c'est une pratique exemplaire. Celle-ci a mené à une réponse très rapide dans la prestation d'avantages et de services à la personne atteinte, et ce, très rapidement. On y accorde donc une priorité très élevée et on agit très rapidement.

La transition est un autre domaine. Nous travaillons ensemble grâce à nos centres intégrés de soutien du personnel afin de favoriser la transition. Nous avons pris des engagements conjoints dans 24 de ces centres partout au pays. Nous évaluons constamment la qualité de ces centres. C'est là que nos gestionnaires de cas travaillent ensemble et rencontrent les membres libérés, ainsi que ceux qui demeurent en service, et leur fournissent de bonnes connaissances sur les avantages et les programmes d'ACC qui leur sont destinés.

• (1655)

M. Brian Storseth: Merci beaucoup.

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

Le président: Il vous reste une minute et demie.

M. Brian Storseth: Je ne veux pas vous insulter, mais pouvez-vous m'expliquer en laissant tomber le langage de fonctionnaires le processus par lequel passe un membre en service de ma collectivité qui traverse les processus du MDN et va traiter avec ACC. Pouvez-vous m'expliquer en langage simple ce que cela représente pour cette personne?

De plus, l'une des préoccupations dont certains membres me font part à l'occasion, c'est qu'ils se sentent pressés de quitter en raison d'une libération médicale. Pourriez-vous tenir compte de cette préoccupation et me dire ce que cela représente, du point de vue des membres?

Mme Charlotte Stewart: Krista.

Mme Krista Locke: Certainement, je peux fournir une première réponse et si Charlotte ou Bernard ont quoi que ce soit à ajouter, ils pourront poursuivre.

À l'évidence, dans le cas d'une libération pour motif d'ordre médical, il faut travailler avec un gestionnaire de cas du MDN et faire partie d'un CISP, une unité intégrée de soutien du personnel. Nos employés travaillent également dans chacun des centres intégrés de soutien du personnel partout au Canada, de sorte qu'un de nos gestionnaires de cas communique avec le gestionnaire de cas du MDN. Le membre libéré travaille en étroite collaboration avec les deux gestionnaires de cas, comme Charlotte l'a dit, afin que la transition se fasse sans heurt et pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits pendant sa libération.

De plus, nous fournissons une entrevue de transition obligatoire. Encore une fois, donc, lors de sa libération, le membre est interrogé par l'un de nos agents de service à la clientèle ou gestionnaires de cas. Il s'agit normalement d'un agent de service à la clientèle, qui mène une entrevue très détaillée pour s'assurer que nous répondons à tous les besoins pendant la libération.

Le président: Très bien. Vous avez pu utiliser tout le temps, cette fois-ci.

Merci.

Madame Mathysen, allez-y pour quatre minutes, s'il vous plaît.

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

Encore une fois, merci d'être ici. Le ministère des Anciens Combattants s'occupe également des vétérans de la GRC, et pourtant, aucune mention n'en est faite dans le mémoire que nous avons ici. J'aimerais savoir où ils s'inscrivent. Qu'en est-il de la GRC?

Mme Charlotte Stewart: En effet, nous offrons certains programmes et avantages à ces personnes au nom de la GRC, et il s'agit de l'un de nos principaux groupes de clients, alors ils sont importants.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Madame Locke, à la page 3 de votre mémoire, vous dites que des « outils de gestion de l'intensité de la charge de travail ont été élaborés afin d'aider le personnel de première ligne à équilibrer la charge de travail de façon juste et équitable ». Le personnel de première ligne a-t-il été consulté lors de l'élaboration des outils? Quelle a été leur contribution, et pouvez-vous me décrire le processus? Enfin, comment avez-vous déterminé ce qui constitue une façon juste et équitable d'équilibrer la charge de travail?

• (1700)

Mme Krista Locke: Je peux certainement commencer à répondre.

Cet outil s'adresse particulièrement à nos gestionnaires de cas, à nos agents de service à la clientèle, et ceux-ci ont beaucoup été consultés afin de déterminer les types d'outils dont ils avaient besoin pour mieux faire leur travail. Il s'agissait de leur fournir le meilleur outil possible afin qu'ils puissent rendre une décision rapidement au sujet d'un vétéran, une meilleure décision. Les employés ont donc beaucoup participé au processus de consultation afin de créer cet outil.

En fait, l'outil de planification des cas a été amélioré. Il existait. Il est en place depuis de nombreuses années et, comme pour tout le reste, nous cherchions continuellement des façons de l'améliorer; il a récemment été perfectionné afin d'être plus efficace, plus efficace, et nous l'avons mis en ligne afin de permettre une meilleure planification des cas.

L'autre outil dont j'ai parlé était l'outil de gestion de l'intensité de la charge de travail. Celui-ci est également utilisé afin de déterminer l'intensité de la charge liée à chaque client et de veiller à ce que chaque gestionnaire n'ait pas plus de 40 clients. Ainsi, si un client a un cas très complexe, le gestionnaire de cas aura sans doute une charge de travail allégée pendant une certaine période, afin de passer plus de temps avec le client en question, dont le cas est très complexe, et les besoins sont très complexes, afin que ceux-ci puissent être comblés très rapidement.

Mme Irene Mathysen: J'aimerais céder le reste de mon temps à M. Chicoine.

[Français]

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci.

Puisque les services de soins de santé seront entièrement transférés aux provinces dans un proche avenir, avez-vous prévu un mécanisme d'évaluation des soins de santé dans toutes les provinces afin que ce soit uniforme?

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: Je commencerais à répondre à la question et quelqu'un pourra compléter ma réponse par la suite.

Il est vrai que partout au pays, la prestation de services peut parfois différer. ACC veille, dans la mesure du possible, à une prestation uniforme des services aux vétérans qui en ont besoin. Par exemple, nous rajustons les taux afin de faire en sorte qu'une personne obtienne les services de chiropractie dont elle a besoin, par exemple, de façon équitable partout au pays; nous nous assurons que personne ne soit désavantagé en raison d'un manque d'équité ou d'harmonisation dans la prestation des services.

Nous le faisons dans la mesure du possible. Nous nous assurons également de travailler très fort afin de combler toutes les lacunes. Un bon exemple se trouve dans nos cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel, qui constituent bien sûr un domaine où les besoins sont élevés dans le paysage médical canadien pour ACC et le MDN. Nous avons mis sur pied des réseaux de traitement des blessures de stress opérationnel afin de pouvoir offrir des soins cliniques de façon plus uniforme partout au pays. Nous travaillons également très fort pour trouver et soutenir les fournisseurs de soins partout au pays.

Cela signifie que nous faisons beaucoup d'éducation et de sensibilisation auprès des fournisseurs de services des professions de soins de santé partout au Canada en vue, bien sûr, de s'assurer qu'ils comprennent les besoins des vétérans, qu'ils sont bien placés pour les soutenir et qu'ils le font de façon aussi simple et efficace que possible.

Ainsi, s'il est vrai que le paysage des soins de santé au Canada varie selon les provinces, notre travail consiste à veiller à ce que ces différences ne nuisent pas aux soins continus fournis aux vétérans.

Le président: Merci.

Encore une fois, nous avons un peu dépassé notre temps.

En passant, je suis heureux de vous voir ici, monsieur Butt. Je sais que vous ne voulez pas poser de question, de sorte que je passe tout de suite à autre chose.

M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC): Je suis heureux d'être ici. Je ne veux pas interrompre le cours de votre réunion.

Le président: Je passe directement à M. Lobb pour quatre minutes, je vous prie.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci beaucoup.

Ma première question porte sur les TI que vous déployez au ministère, dont une partie est déjà en place.

Au sujet du système global qui vous permettra d'apporter les améliorations que vous souhaitez, d'offrir la souplesse dont vous avez besoin et d'atteindre certains des objectifs que vous avez établis, s'agit-il d'un système utilisé dans d'autres pays pour fournir des services à des ministères comme celui des Anciens Combattants ou à d'autres ministères, ou s'agit-il plutôt d'un système nouvellement conçu? S'agit-il d'un système que nous concevons ou que nous avons conçu entièrement? Le cas échéant, qui conçoit le système?

• (1705)

Mme Charlotte Stewart: Au ministère, nous avons recours à de nombreux systèmes, et je parlerai de quelques-uns d'entre eux.

La technologie que nous utilisons pour améliorer notre prestation de service et enrichir nos services n'est pas nécessairement liée à la mise en place de systèmes complets. Nous profitons de la possibilité d'utiliser des technologies de balayage, par exemple, en partenariat avec nos collègues de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Nous utilisons la structure de notre système de TI qui est en place depuis de nombreuses années et que nous appelons le réseau de prestation des services aux clients pour transporter les données numérisées. Nous n'avons donc pas eu à créer un nouveau système.

Nous procédons à certaines améliorations et nous nous employons à accroître la capacité ou la largeur de bande — des éléments fondamentaux comme ceux-là. De telles activités ne nécessitent pas d'investissement à grande échelle pour acquérir un nouveau système prêt à l'emploi; il s'agit de modifier les systèmes en place actuellement.

M. Ben Lobb: Sur ce, alors, pour l'année 2013-2014, la brochure indique: « Nous constatons les bienfaits apportés par les nouveaux outils technologiques », et parle du nombre, des compétences et des outils.

Quels sont les nouveaux outils technologiques que nous verrons en 2013-2014?

Mme Charlotte Stewart: Je peux vous parler du balayage. Ça signifie que lorsque nous travaillons avec des numériseurs...

M. Ben Lobb: Parlez-vous du balayage des dossiers médicaux?

Mme Charlotte Stewart: Oui.

À l'heure actuelle, le système dépend beaucoup du papier.

M. Ben Lobb: À ce sujet, de combien de mois ou d'années supplémentaires prévoyez-vous avoir besoin pour balayer le reste de ces documents?

Mme Charlotte Stewart: J'aimerais préciser ce point. Ce que nous faisons, c'est de numériser les documents à mesure que nous en avons besoin. Lorsqu'un vétéran demande une prestation ou un service et que nous avons besoin des dossiers médicaux, nous demandons son dossier à Bibliothèque et Archives Canada ou au MDN, nous le numérisons et nous avons ensuite une version électronique.

M. Ben Lobb: Simplement pour bien comprendre, étant donné que c'est intéressant, vous dites que lorsque vous numérisez les dossiers d'un vétéran, vous ne les numérisez pas tous en même temps pour les placer dans un fichier, mais plutôt un à la fois, au besoin.

Mme Charlotte Stewart: Non. Généralement, nous nous assurons que l'information médicale essentielle, et seulement l'information médicale essentielle requise, est numérisée. Nous n'avons pas besoin de la plupart des données qui figurent au dossier.

C'est très important de souligner cela pour la protection des renseignements personnels et la sécurité des données. Nous sommes très prudents et nous travaillons en étroite collaboration avec le MDN et nos collègues responsables de la protection de la vie privée dans les organismes centraux afin de comprendre exactement comment nous pouvons extraire seulement ce qui est requis et créer un dossier électronique.

M. Ben Lobb: Revenons à la question originale, alors; en 2013, de quoi parlons-nous? Vous avez dit que le balayage des fichiers est le domaine où nous économisons réellement du temps. Mais vous me donnez l'impression que les documents sont numérisés. Pourquoi, alors, parlons-nous de 2013-2014? Pourquoi cela ne se fait-il pas tout de suite?

Mme Charlotte Stewart: Nous le faisons actuellement. C'était un exemple. En 2013...

M. Ben Lobb: Le processus a-t-il été complété?

Mme Charlotte Stewart: Nous sommes maintenant en mesure de numériser et d'extraire l'information électronique dont nous avons besoin pour ceux qui demandent des prestations et des services actuellement; c'est exact. À l'avenir, nous serons en mesure d'approfondir nos capacités et nous continuerons à le faire.

Nous travaillons également en vue d'améliorer les services de notre page « Mon compte ACC ». C'est une amélioration technologique qui sera apportée. La page fonctionne, mais nous continuerons de la développer, et c'est une autre étape qui sera indiquée d'ici 2013.

Le président: Très bien, nous avons dépassé notre temps.

Monsieur Harris, vous avez quatre minutes.

Vous figurez sur ma liste. Je veux poursuivre à M. Lizon. À vous de décider.

M. Richard Harris: Non, je passe mon tour.

Le président: M. Lobb peut utiliser une partie de votre temps. C'est à vous de décider ce que vous souhaitez faire.

M. Richard Harris: Allez-y.

Le président: Monsieur Lizon, vous avez quatre minutes.

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

Merci à nos témoins d'être ici aujourd'hui, et merci de votre patience.

Je continuerai peut-être sur le sujet des données ou des dossiers électroniques. La dernière fois que nous avons discuté, je n'ai pas pu poser cette question. Je crois comprendre que vous n'allez pas numériser tous les dossiers des vétérans actuels; vous allez numériser ce qui est requis actuellement et, ainsi, il y aura à la fois des dossiers physiques et des dossiers électroniques. Est-ce exact?

• (1710)

Mme Charlotte Stewart: La plupart seront des dossiers physiques; c'est exact. À mesure que le MDN prendra des mesures afin de créer des dossiers électroniques pour tous ses membres, à l'évidence, Anciens Combattants Canada sera en mesure d'en profiter à mesure que les systèmes électroniques seront créés.

M. Wladyslaw Lizon: Comment ce processus aidera-t-il réellement les vétérans? Pourquoi un vétéran se soucierait-il de savoir s'il a un dossier physique ou un dossier électronique? Comment cela permettra-t-il d'améliorer le système?

Mme Charlotte Stewart: En ce qui concerne le point de vue d'Anciens Combattants Canada, les vétérans se soucieront de cette question parce que cela réduira le délai de prise de décisions.

Je peux vous faire part d'un scénario réel que nous constatons. Lorsque tous les dossiers sont en format papier et que nous devons faire une demande à Bibliothèque et Archives Canada, par exemple, et selon la question de savoir si le dossier est requis par un arbitre ou un autre décideur du ministère, le dossier est envoyé à cette personne. On fait appel à un messenger. Cela se fait soigneusement, mais ça prend du temps. Ensuite, les renseignements pertinents sont photocopiés par un groupe de personnes qui passe sa journée à défaire le dossier, à photocopier les renseignements essentiels et à tout remettre ensemble.

Si on pense maintenant à utiliser une approche électronique, une fois que le document est numérisé et qu'il existe dans un dossier électronique, nous prévoyons que cela permettra de réduire de plusieurs semaines le temps requis par rapport à l'utilisation des dossiers papier, et de nombreux utilisateurs pourront avoir accès au dossier en même temps. Si un ancien combattant demande deux prestations différentes, nous serons en mesure de numériser le document et une personne de Charlottetown pourra prendre une décision en même temps qu'un gestionnaire de cas de première ligne. Si cette personne est dans l'Ouest du Canada, elle sera en mesure d'utiliser les mêmes données et de rendre une décision concernant une demande de réadaptation.

Il s'agit d'une façon extrêmement simplifiée d'améliorer les services.

M. Wladyslaw Lizon: Merci.

Je passe à un autre sujet, et j'aimerais poser une question à Mme Locke. Dans votre exposé, vous avez souligné qu'un nouveau système téléphonique a été mis en place. Pouvez-vous m'expliquer les différences par rapport au système utilisé auparavant et les types de services offerts aux anciens combattants au téléphone?

Mme Krista Locke: Bien, certainement.

Notre ancien système était très désarticulé. Par exemple, il y avait un système téléphonique dans la région de l'Atlantique, alors qu'il y en avait un différent dans l'Ouest. Les appels étaient pris pour une région géographique. Le nouveau système téléphonique est présent partout au pays. C'est un système qui est utilisé par d'autres ministères, et maintenant, comme je l'ai mentionné lors de mon exposé, l'appel se rend au premier agent disponible. Un client peut appeler de Terre-Neuve, et l'analyste qui répond pourrait être à Vancouver. C'est très efficace.

M. Wladyslaw Lizon: Alors, il y a un système pour tout le pays. Est-ce exact?

Mme Krista Locke: Oui.

M. Wladyslaw Lizon: Combien y a-t-il de centres d'appels?

Mme Krista Locke: Nous avons quatre centres de service à la clientèle: Dartmouth en Nouvelle-Écosse, Montréal au Québec; Kirkland Lake en Ontario, et Winnipeg.

Le président: Merci beaucoup. Il ne reste plus de temps.

M. Wladyslaw Lizon: Merci, monsieur le président.

Le président: Bien.

Nous passons à Mme Perreault. Vous avez quatre minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Bonjour et merci d'être ici.

Ça tombe bien, parce que la fin de semaine passée, j'ai justement rencontré un groupe de vétérans de ma circonscription, entre autres M. Bessette. Je vous pose la même question qu'il m'a posée. Il m'a fait part de ses inquiétudes. Il a dit que les compressions budgétaires au ministère des Anciens Combattants allaient sûrement avoir un effet à long terme. Il m'a demandé quels services disparaîtraient à long terme. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: Comme nous l'avons mentionné, le ministère subit une transformation et il y aura environ 550 postes touchés. C'est parce que nous arrivons à réduire la paperasse et à simplifier le tout. Alors, il y aura certains postes touchés. De plus, vous savez que le budget 2012 aura un effet sur le ministère.

Il s'agit d'améliorer les services offerts aux anciens combattants en utilisant de nouvelles technologies et de nouvelles façons de faire. Il ne s'agit pas de réduire les services offerts aux anciens combattants. Il n'y aura aucune réduction de programmes ou de services, et les anciens combattants continueront de recevoir leurs prestations et les services auxquels ils ont droit.

Au sujet du personnel de première ligne — c'est-à-dire, la gestion des cas, notre pierre angulaire — il y a 250 gestionnaires de cas situés partout au pays, y compris ceux de nos partenariats avec le MDN dans les CISP, et ils seront maintenus. Quant aux agents de service à la clientèle, bien qu'il y aura certaines réductions dans ce domaine, ils appuient le travail des gestionnaires de cas et la majorité des agents de service à la clientèle demeureront en place pour offrir un service direct aux clients.

Le travail du ministère, l'engagement du ministère, est de maintenir les services de première ligne aux points de services pertinents partout au pays; les prestations, les programmes et les services offerts aux anciens combattants ne seront donc pas touchés.

●(1715)

[Français]

Mme Manon Perreault: Je veux juste bien comprendre. Vous venez de dire qu'on parlait de 550 postes. Il me semble que dans les semaines précédentes, on a dit que 550 postes allaient être abolis, mais qu'il fallait aussi considérer les 250 postes supplémentaires qui allaient être abolis.

En supprimant autant de postes et en faisant de telles compressions de plusieurs millions de dollars par année, comment peut-on améliorer le service? Ce sont là d'importantes compressions budgétaires dans l'administration.

[Traduction]

Mme Charlotte Stewart: La transformation du ministère s'explique par les changements démographiques, et en général, la réduction du nombre de clients et d'anciens combattants servis par le ministère. Ce nombre diminuera, et le ministère doit s'y adapter et s'assurer que nos ressources sont utilisées le mieux possible. Cela signifie que les ressources du ministère seront disponibles pour ceux qui en ont le plus besoin, là où ils en ont besoin. Alors, il n'y aura pas de réduction du nombre de gestionnaires de cas de première ligne. Les autres services de soutien autour d'eux demeureront en place dans la mesure où nous en avons besoin pour servir nos anciens combattants. Le profil démographique est un aspect essentiel de cette situation.

Lorsque nous parlons de changements au ministère et de transformation, je soulignerais que ces changements auront lieu dans l'ensemble du ministère. Des postes à l'administration centrale seront touchés. Nous avons déjà parlé des autres secteurs du ministère où nous simplifions la prise de décision en laissant le personnel de première ligne prendre des décisions. Cela nous permet de réduire nos investissements dans des secteurs qui faisaient partie du processus décisionnel. Nous procédons à une refonte de tous nos programmes. Cela signifie que nous éliminons des étapes pour simplifier. Krista a parlé de certaines des améliorations au système téléphonique.

Le président: Le temps est écoulé.

Elle essaie de poser une autre question, mais nous n'avons pas le temps pour ça.

Je crois que M. Chisu aimerait poser une question, si M. Harris n'en a pas.

Bien, monsieur Chisu.

M. Corneliu Chisu: Merci beaucoup, monsieur le président.

Vous avez parlé des nouveaux anciens combattants lors de votre exposé. Il y a de moins en moins d'anciens combattants âgés de la guerre de Corée et de la Seconde Guerre mondiale, alors que les nouveaux anciens combattants arrivent.

Comme vous le savez, il y a deux composantes à l'armée canadienne. Il y a la réserve et la force régulière. J'ai été membre des deux, et j'ai pris ma retraite des forces régulières, alors j'ai vu les services. Ils étaient bien, il n'y avait pas de problème.

Qu'en est-il de la réserve? Je pose cette question, parce que 25 p. 100 des gens déployés en Afghanistan provenaient de la réserve. Je ne connais pas de programme pour les réservistes qui prennent leur retraite ou ont besoin de services médicaux. Je ne sais pas comment fonctionne la protection médicale, s'ils ont un problème médical. Ils sont devenus des anciens combattants parce qu'ils ont servi pas seulement une fois, mais deux fois en Afghanistan, et ils ont servi lors des opérations de maintien de la paix en Bosnie-Herzégovine. Voilà les nouveaux anciens combattants. Ils représentent une part importante des gens déployés à l'étranger.

Je sais que le MDN a des procédures en place pour la force régulière, mais je ne suis pas au courant de ce qui existe pour les réservistes.

• (1720)

M. Bernard Butler (directeur général, Direction générale de la recherche et des politiques, ministère des Anciens Combattants): Merci de cette question, monsieur le président.

C'est un sujet très important pour le ministère des Anciens Combattants et, sans aucun doute, pour les Forces canadiennes. Je peux vous assurer que les réservistes qui ont servi de la façon dont vous avez parlé, en Afghanistan, ont accès aux mêmes prestations et programmes que les membres de la force militaire régulière. Ils peuvent avoir accès aux programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ils sont admissibles à une indemnité d'invalidité s'ils souffrent d'une invalidité liée au service. Ils peuvent avoir accès aux autres programmes de la Nouvelle Charte des anciens combattants, comme la réadaptation. Le processus au moment de la libération est très semblable pour ce groupe. Il y a les réservistes de la classe B, qui ont plus de 180 jours de service, et les réservistes de la classe C. Ceux qui présentent parfois un problème sont les réservistes de la classe A qui ont moins de 180 jours de service.

M. Corneliu Chisu: Je suis désolé de vous interrompre, mais le service de classe B et classe C peut avoir lieu à différents moments de leur carrière. On ne regarde pas la classe B et la classe C, parce qu'elles sont différentes. Mais si quelqu'un a servi en classe A et a 20 jours de service de classe B, cela ne fait pas de différence.

Quelles sont les interactions entre le MDN, vous et les réservistes qui prennent leur retraite? Voilà ma question. Il n'y a pas de problème du côté de la force régulière. Je vous pose la question au sujet des réservistes, car ils représentent une part importante de ceux qui ont été déployés à l'étranger. Vingt-cinq pour cent des personnes qui sont allées en Afghanistan étaient des réservistes, et non pas des membres de la force régulière...

Le président: Vous devez lui permettre de répondre, s'il vous plaît.

M. Bernard Butler: Peut-être que je vais laisser ma collègue, Charlotte, parler de la question de la prestation des services lorsque ces gens passent de la vie militaire à la vie civile et aux Anciens Combattants. Je pense que c'est là où vous voulez en venir, alors je vais peut-être laisser Charlotte en parler.

Mme Charlotte Stewart: Premièrement, il est très important pour nous de les joindre et de les informer. Notre stratégie d'information élargie s'est concentrée récemment sur les réservistes afin d'être certains de les joindre. Le MDN nous aide parce que c'est essentiel. Ils ont un différent cheminement de carrière, et il peut être plus difficile de les joindre. Notre stratégie d'information a donc tenu compte de cela.

Lorsqu'ils ont besoin de services de transition, ils sont admissibles et profitent exactement de la même approche que recevrait un membre de la force régulière. Ils peuvent obtenir une entrevue de transition. Ils peuvent obtenir des renseignements et être évalués pour une prochaine carrière, et ils peuvent obtenir de l'aide à ce sujet également.

Le président: Vous allez devoir être très brève, s'il vous plaît.

Mme Krista Locke: Je peux également ajouter que les gestionnaires de cas vont de plus en plus visiter les unités de la réserve, afin que les réservistes reçoivent des séances d'information sur Anciens Combattants Canada. Même s'ils sont libérés, ils peuvent revenir plus tard.

Le président: Merci beaucoup, Krista.

Monsieur Stoffer, nous avons le temps pour quelques questions brèves.

M. Peter Stoffer: Merci beaucoup.

Madame Stewart, vous avez dit que le nombre d'anciens combattants diminue, mais votre rapport sur les plans et les priorités indiquait une augmentation de 13 000 clients en 2011. Je suis un peu confus. Comment pouvez-vous dire que le nombre diminue alors que votre rapport sur les plans et les priorités, vos propres chiffres, indique une augmentation?

Deuxièmement, vous avez dit que la GRC est un client important, mais on ne les retrouve nulle part ici. Je vous propose qu'à l'avenir, vous incluiez quelque chose qui représente la GRC afin de démontrer que ses membres constituent vraiment une clientèle importante.

De plus, vous avez dit qu'il n'y aura pas de réduction de services. Eh bien, techniquement, il y en aura, parce que si vous êtes à Charlottetown ou à Sydney, vous pouvez pour l'instant aller dans un bureau de district et rencontrer une personne, et cette personne peut discuter avec vous des problèmes, comme le ferait un homme comme monsieur. Ces sympathiques personnes ici utiliseraient probablement l'Internet, parce qu'elles ont grandi avec ça, mais je ne crois pas que c'est le cas pour lui. Alors, les personnes qui sont dans la soixantaine ou qui sont plus âgées aiment l'idée de rencontrer quelqu'un en personne et de ne pas avoir à faire quatre heures de route pour se rendre à Halifax, ou ailleurs, afin de rencontrer quelqu'un. En gros, les services seront réduits de cette façon, parce que les anciens combattants ne pourront plus rencontrer quelqu'un. Ils devront discuter au téléphone ou utiliser l'Internet.

Êtes-vous d'accord ou non avec cette explication?

• (1725)

Mme Charlotte Stewart: Monsieur le président, je répondrais à la question en disant que bien que le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes augmente, la réduction générale du nombre de nos clients est malheureusement expliquée par le nombre disproportionné d'anciens combattants de guerre qui décèdent, et c'est ce qui crée cette réduction.

En ce qui concerne la prestation des services de première ligne, je veux dire clairement que nous nous assurons qu'en créant des services de première ligne là où ils sont le plus nécessaires, nous répondons aux besoins et aux attentes des nouveaux anciens combattants. Nous devons placer nos services de première ligne dans les régions où le besoin existe, et là où le besoin est peut-être, en effet, en train d'augmenter. La taille de certains de nos bureaux peut diminuer, et d'autres, là où on prévoit une demande très basse, fermeront peut-être avec le temps. Cependant, les services de gestion des cas et le reste de l'aide de première ligne continueront d'être offerts dans ces régions.

Voilà un message très important que j'aimerais vous transmettre: bien que nous devions trouver une façon différente d'offrir les services de première ligne, les anciens combattants continueront de recevoir les services de gestion des cas du personnel de première ligne dans ces régions. Ils continueront de recevoir des visites à domicile et de l'aide d'Anciens Combattants Canada.

Nous offrons les services en ligne aux anciens combattants — ou dans certains cas, aux enfants ou aux mandataires des anciens combattants — qui veulent recevoir les services de cette façon.

Nous sommes en train d'élargir nos méthodes de prestation des services afin que chaque ancien combattant soit servi de la façon de son choix.

Mme Krista Locke: Je peux ajouter que nous avons des anciens combattants dans des endroits au pays où il n'y a peut-être pas de bureaux de district présentement. Par exemple, à Yarmouth, s'il y a un ancien combattant qui veut rencontrer un gestionnaire de cas ou un agent de service à la clientèle, nous faisons en sorte d'envoyer un membre du personnel le rencontrer en personne, si c'est ce dont il a besoin.

M. Peter Stoffer: Ma dernière question pour vous concerne les paiements du PAAC. Je pense que c'est une bonne chose de donner de l'argent à l'avance, mais est-ce qu'il y aura une vérification au système de surveillance pour s'assurer que l'argent reçu est utilisé pour des services du PAAC? Je pose cette question, car je peux facilement imaginer que quelqu'un en janvier qui reçoit un chèque de, disons, 1 400 \$, pense utiliser cet argent pour un voyage plutôt que pour des médicaments. Je ne sais pas, et je n'essaie pas d'être diabolique, mais on utilisera peut-être cet argent à des fins autres que celles que vous avez prévues.

Est-ce qu'il y aura une vérification périodique pour s'assurer que les gens qui reçoivent de l'argent pour le PAAC l'utilisent vraiment pour des services de ce programme?

Le président: J'ai peur que nous n'ayons le temps que pour un bref oui ou non en réponse à cette question.

Mme Charlotte Stewart: Oui, il y aura un suivi pour s'assurer qu'en général tout fonctionne comme prévu.

Le président: Merci de cette réponse.

Voilà tout le temps que nous avons. Nous pourrions avoir une question supplémentaire du côté ministériel, si elle est très importante, mais sinon, ce sera tout.

Je veux simplement informer tout le monde que mardi, nous allons prendre quelques minutes au début de la séance pour discuter des paramètres dont a parlé l'analyste.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer: À titre d'information pour le comité, le congrès de la Légion se tiendra à Halifax cette année et Pat Varga ne sera plus présidente. Je me disais qu'il serait gentil, lorsque ce changement aura lieu, que le président lui envoie une lettre au nom du comité pour la remercier de ses services.

Le président: Pour une fois, je pense que je vous ai presque devancé. J'avais pensé la même chose.

Merci beaucoup à nos témoins.

M. Peter Stoffer: Oui, merci à tous.

Le président: Est-ce que tout le monde est d'accord pour envoyer une lettre?

Des voix: D'accord.

Le président: Je remercie le comité.

La séance est levée.

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>