



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 069



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 7 mai 2013

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 7 mai 2013

• (0850)

[Traduction]

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

Aujourd'hui, nous lançons notre étude sur l'analyse des services et des avantages offerts aux anciens combattants par le Canada et ses alliés.

Aujourd'hui, nous avons le plaisir d'accueillir Charlotte Bastien et Robert Cormier. Mme Bastien est directrice générale, Opérations en régions, et M. Cormier est directeur de district, Prestation des services. Nous sommes heureux de vous avoir parmi nous.

Je pense que vous savez déjà comment nous fonctionnons. Nous écoutons vos remarques liminaires, puis nous passons à plusieurs tours de questions.

Si vous êtes prêts, veuillez commencer.

[Français]

Mme Charlotte Bastien (directrice générale, Opérations en régions, ministère des Anciens Combattants): Bonjour et merci beaucoup.

Je vais faire ma présentation, puis Robert et moi-même pourrons répondre à vos questions.

[Traduction]

L'exposé d'aujourd'hui portera sur les services et les avantages offerts aux anciens combattants par le Canada et ses alliés.

[Français]

À qui s'adressent nos services? Nous les offrons à plus de 200 000 clients dont l'âge varie entre 19 ans et 90 ans. Ces clients sont des anciens combattants qui ont servi en temps de guerre, des vétérans et des membres du personnel des Forces canadiennes, des vétérans et membres de la GRC, ainsi que des survivants.

Il y a plus de 700 000 anciens combattants et vétérans au Canada, mais il y en a au maximum 200 000 qui communiquent avec le ministère pour recevoir de l'aide.

[Traduction]

Vous verrez que les dépenses du ministère au titre des programmes sont

[Français]

d'un montant de plus de 3,568 milliards de dollars et que 90 % de cet argent est versé directement aux vétérans.

Sur la prochaine diapositive, vous verrez que le profil démographique des participants a changé au cours des dernières années. Malheureusement, il y a le déclin et l'attrition des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, et une augmentation du nombre de vétérans de l'ère moderne.

La moyenne d'âge à la libération des Forces canadiennes est d'environ 35 ans. La moyenne d'âge des vétérans des Forces canadiennes se situe à 58 ans.

Pour ce qui est des avantages et services que nous offrons, il y a les pensions d'invalidité et les allocations connexes, qui sont destinées à reconnaître la douleur et la souffrance découlant des blessures liées au service. Les dépenses de programme pour les pensions et les allocations d'invalidité sont de l'ordre de 1,6 milliard de dollars pour près de 115 000 vétérans et survivants.

Nous offrons aussi une allocation aux anciens combattants, soit un soutien financier aux vétérans à faible revenu de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Les dépenses de programme sont de l'ordre de 11 millions de dollars pour 4 000 bénéficiaires. Les personnes qui reçoivent ces allocations supplémentaires peuvent aussi être admissibles à d'autres allocations spéciales, dont des allocations pour soins, des allocations pour vêtements et des allocations pour incapacité exceptionnelle.

[Traduction]

Nous offrons des services à tous les anciens combattants, traditionnels et de l'ère moderne. Nous fournissons toutes sortes d'avantages médicaux dans le cadre de ce que nous appelons nos 14 programmes de choix, dont les aides à la vie quotidienne, les services d'ambulance, les services audiologiques, les services dentaires, les services hospitaliers, les services médicaux, les fournitures médicales, les soins infirmiers, l'inhalothérapie, les médicaments sur ordonnance, les prothèses, les orthèses, les services de santé connexes, l'équipement spécial et les soins de la vue.

Mais le ministère offre également du soutien, notamment pour les services de professionnels de la santé, les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et les primes de soins de santé.

Les anciens combattants peuvent recevoir un soutien financier pour un ou plusieurs avantages médicaux s'ils reçoivent une pension d'invalidité, participent à un programme de réadaptation, bénéficient du programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou encore touchent l'allocation aux anciens combattants ou l'allocation du soutien du revenu des Forces canadiennes.

Les dépenses d'ACC en avantages médicaux étaient de 538 millions de dollars l'an dernier, versés à plus de 97 000 anciens combattants.

En ce qui concerne les déplacements à des fins médicales, les dépenses engagées dans le cadre de déplacements à des fins médicales d'un ancien combattant peuvent être remboursées par le ministère. Ces dépenses incluent le transport, le stationnement, les repas, l'hébergement, les déplacements hors de la province et, au besoin, les dépenses d'un accompagnateur, c'est-à-dire la personne qui accompagne l'ancien combattant qui se déplace à des fins médicales.

•(0855)

Nous venons d'apporter des changements au programme afin que les anciens combattants n'aient plus besoin de présenter leurs reçus lorsqu'ils présentent une demande de remboursement de frais de déplacement. Les anciens combattants doivent toujours obtenir les reçus et attestations médicales, mais n'ont qu'à les conserver pendant un an au cas où on les demanderait. Nous avons simplifié le processus de remboursement des dépenses de déplacement des anciens combattants.

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou PAAC, est désormais la norme de référence des programmes de soins à domicile. Ce programme vise à aider les anciens combattants et leurs survivants à maintenir leur autonomie à domicile grâce à la prestation de services à domicile comme des soins personnels, des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain, des services ambulatoires, ainsi que des services de transport, d'adaptation du domicile et de soins infirmiers à domicile.

Dans le budget de 2012, on annonçait le remplacement de l'entente de contribution actuelle du PAAC aux fins de l'entretien ménager et de l'entretien du terrain par une subvention annuelle, et ce, à partir de janvier 2013. Les prestataires de ces services n'ont plus besoin d'obtenir, de conserver et de soumettre des reçus à des fins de remboursement. Ainsi, il est beaucoup plus facile pour les anciens combattants d'obtenir un soutien lorsqu'ils en ont besoin. Cette initiative a réduit les formalités administratives en éliminant des millions de transactions chaque année pour plus de 100 000 anciens combattants, fournisseurs de soins et survivants qui reçoivent de l'aide pour tondre le gazon, enlever la neige ou nettoyer la maison.

Grâce à ce nouveau programme, comme je le disais, au lieu d'envoyer leurs reçus sur une base mensuelle ou régulière, les anciens combattants obtiennent maintenant un paiement à l'avance deux fois par année pour défrayer les coûts d'entretien ménager et d'entretien du terrain.

En ce qui concerne le programme de soins de longue durée, les anciens combattants ont accès à trois types de soins: des lits dans des établissements communautaires offrant des soins de longue durée aux anciens combattants et à tout résident de la province; des lits réservés dans des établissements ayant signé une entente contractuelle donnant un accès préférentiel aux anciens combattants et des lits du ministère comme à l'Hôpital Sainte-Anne, qui est le seul établissement de propriété fédérale. L'admissibilité à ces trois types de lit dépend du type de service militaire, du revenu et de la question de savoir si les soins de longue durée sont requis en raison d'une invalidité liée au service militaire.

La plupart des anciens combattants sont admissibles à un lit dans un établissement communautaire ou à un lit réservé, ou encore à un lit du ministère à l'Hôpital Sainte-Anne. Dans ce cas, les soins ne doivent pas nécessairement être liés à une invalidité liée au service militaire. Pour être admissible, il suffit d'avoir servi à l'étranger en période de guerre, être prestataire d'une pension d'invalidité ou avoir un faible revenu.

Les anciens combattants des Forces canadiennes sont admissibles à un soutien financier pour défrayer les coûts d'un lit dans un établissement communautaire si leurs soins de longue durée sont attribuables à une blessure ou à une maladie directement liée à leur service militaire. Le ministère fournit un soutien financier à ce titre à plus de 8 700 anciens combattants hébergés dans environ 1 750 foyers de soins et autres établissements de longue durée partout au Canada.

[Français]

En 2006, Anciens Combattants Canada a mis en oeuvre la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui procure une sécurité financière aux vétérans qui sont incapables d'occuper un emploi civil et offre des programmes qui permettent aux vétérans blessés à la suite de leur service militaire de vivre une vie plus saine, enrichissante et indépendante. La nouvelle Charte est composée des volets suivants: le Programme d'indemnités d'invalidité; le Programme de réadaptation; le Programme d'allocations pour perte de revenu temporaire, prolongé et bonifié; les Services de transition de carrière; l'Allocation pour déficience permanente et les suppléments; l'Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes, et les prestations de retraite supplémentaires.

Depuis décembre 2012, plus de 40 000 vétérans et familles ont eu accès aux divers programmes ou volets de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Les indemnités d'invalidité sont le plus grand des programmes qui découlent de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le programme vise à reconnaître et à compenser, sous forme de paiements forfaitaires, les effets économiques d'une invalidité ou d'un décès lié au service. En 2011-2012, ce programme représentait 82 % des dépenses liées à la nouvelle charte. Il s'agissait de 360 millions de dollars de dépenses de programme relatives à la nouvelle charte, sur un total de 440 millions de dollars.

Des améliorations ont été apportées à la nouvelle charte en 2011. Elles visaient à corriger des lacunes imprévues dans le domaine de l'aide et du soutien financier. Ces améliorations garantissent un revenu minimal annuel de plus de 40 000 \$ aux vétérans inscrits au programme de réadaptation. Les vétérans qui ne peuvent plus travailler peuvent recevoir ces sommes jusqu'à l'âge de 65 ans. Ces améliorations bonifient le revenu minimal des vétérans gravement blessés. Cette somme augmente à 58 000 \$ par année. Les critères d'admissibilité pour les allocations mensuelles supplémentaires ont été assouplis, créant ainsi un nouveau supplément mensuel. Les améliorations permettent aussi de nouvelles modalités quant au paiement de l'indemnité d'invalidité versée aux vétérans, soit ce qu'on appelait auparavant la somme forfaitaire. Ces prestations bonifiées se chiffrent à plus de 2 milliards de dollars pour la durée de vie du programme et assurent que les vétérans vulnérables et gravement blessés obtiennent l'aide financière et le soutien dont ils ont besoin, au moment voulu, et aussi longtemps qu'il le faudra.

•(0900)

[Traduction]

En ce qui concerne les services de santé mentale, Anciens Combattants offre une gamme de services et d'avantages aux anciens combattants, aux membres des Forces armées canadiennes, aux membres de la GRC, ainsi qu'aux membres de la famille de ceux qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Nous avons les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, les centres de soins pour trauma et stress opérationnels des Forces canadiennes, les cliniques de gestion de la douleur chronique, les traitements spécialisés pour patients hospitalisés, des fournisseurs de services de santé mentale dans les collectivités, des gestionnaires de soins cliniques, le programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel, ainsi que le service d'aide téléphonique sans frais d'ACC, accessible jour et nuit, tous les jours. Enfin, nous avons également noué plusieurs autres partenariats visant à améliorer la capacité de venir en aide aux anciens combattants.

• (0905)

À titre de rappel, les cliniques pour le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel se trouvent à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, à Loretteville, au Québec, et à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec. À cela s'ajoutent les cliniques de traitement en résidence des traumatismes liés au stress opérationnel de Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, à Ottawa, en Ontario, à London, en Ontario, à Winnipeg, au Manitoba, à Edmonton, en Alberta, à Calgary, en Alberta, et à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Enfin, le programme de transition des anciens combattants collabore avec l'Université de la Colombie-Britannique pour offrir des services de soutien aux anciens combattants en transition.

J'ai mentionné également notre réseau de fournisseurs de services de soins de santé communautaires. Nous avons plus de 4 000 fournisseurs dans diverses collectivités. Nous avons également des cliniques de gestion de la douleur chronique.

Toutefois, notre spécialité, c'est la gestion des cas. Nous avons de nombreux gestionnaires de cas qui travaillent depuis divers bureaux partout au Canada pour offrir des services de gestion des cas aux anciens combattants et à leur famille. Les gestionnaires de cas servent les anciens combattants et les membres de leur famille qui ont des besoins complexes, c'est-à-dire ceux qui sont gravement malades ou blessés. En décembre 2012, on comptait environ 7 200 anciens combattants dont le dossier était géré. Les principales fonctions de la gestion des cas regroupent la participation, l'évaluation, l'analyse des besoins, la planification de cas, la consultation, la surveillance et l'évaluation.

[Français]

Nous offrons aussi des services de transition. Ceux-ci sont offerts aux militaires qui sont en voie d'obtenir leur libération des Forces canadiennes. Nous offrons une entrevue de transition pour déterminer si des besoins associés à la libération pourraient nuire à leur insertion dans la vie civile. Dans le cas des militaires qui sont en voie d'obtenir leur libération et de leur famille, nous travaillons de concert avec le personnel des Forces canadiennes.

Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2012, Anciens Combattants Canada a mené près de 3 179 entrevues de transition. Nous avons aussi créé pour les vétérans d'autres programmes et partenariats avec des groupes afin de faciliter leur transition à la vie civile. Il y a le programme Du régiment au bâtiment,

[Traduction]

c'est-à-dire le programme Du régiment aux bâtiments,

[Français]

le programme Embauche un vétéran, qui a été mis en oeuvre en décembre 2012 et l'Opération Entrepreneur du prince de Galles.

[Traduction]

Il s'agit d'une oeuvre de bienfaisance du prince de Galles, qui offre un soutien aux anciens combattants qui cherchent à se lancer en affaires et à travailler pour eux-mêmes. C'est une source de financement potentielle. Il y a également des services de mentorat et de formation pour les entrepreneurs.

Nous offrons également des niveaux d'appel aux anciens combattants qui sont insatisfaits d'une décision concernant leurs prestations d'invalidité. Le diagramme suivant illustre les divers mécanismes offerts aux anciens combattants qui souhaitent en appeler d'une décision.

En ce qui concerne les points de service, Anciens Combattants Canada emploie environ 1 800 personnes dans plus de 60 em-

placements partout au pays, en plus de l'administration centrale à Charlottetown. Il comprend un réseau national d'équipes interdisciplinaires de services aux clients dans les bureaux de secteur de partout au pays, et plus de 100 employés d'ACC qui travaillent dans des centres intégrés de soutien du personnel, ou CISP, situés dans les bases et les escadres des FC, ou à proximité. Les anciens combattants et leur famille peuvent également nous joindre à l'aide d'une ligne sans frais en anglais et en français, par l'entremise de « Mon dossier à ACC », et également par l'entremise de notre site Web. Les titulaires de dossiers ACC peuvent y mettre à jour leur adresse, téléphone, courriel et information pour dépôt direct. Par ailleurs, ils peuvent y remplir et présenter une demande de prestations. En plus, ils peuvent y suivre le statut de leur demande. Enfin, ils peuvent remplir et présenter une demande de remboursement de frais de déplacement à des fins médicales. Ils peuvent également y suivre leur documentation et y passer en revue leurs prestations ou communiquer de façon sécuritaire avec le ministère.

[Français]

Pour ce qui est de l'avenir, nous continuons à moderniser la prestation de nos services afin de réduire les formalités administratives associées à l'accès à nos programmes et services. Nous concentrons nos efforts sur une offre de services améliorée, plus rapide et efficace à nos anciens combattants et vétérans ainsi qu'à leur famille. Nous continuons à réduire la complexité de l'accès à nos programmes et services en offrant plus de services à guichet unique ainsi que plus d'options en ligne pour accéder à l'information et à nos services. Nous avons aussi réduit les délais d'attente relatifs au traitement des demandes concernant les avantages et les services. Nous continuons à établir et nous maintenons des partenariats avec le ministère de la Défense nationale, les Forces canadiennes et d'autres intervenants pour offrir et bonifier l'offre de services aux vétérans et anciens combattants

• (0910)

[Traduction]

En ce qui concerne les autres points de service où l'on peut obtenir de l'aide gratuitement, en plus du personnel d'Anciens combattants, il y a d'autres organismes et partenaires qui sont prêts et disposés à aider gratuitement les anciens combattants et leur famille à présenter une demande de prestations.

Le Bureau de services juridiques des pensions représente gratuitement les personnes insatisfaites de la décision rendue concernant leur demande de prestations de retraite ou d'invalidité. Ils sont situés à divers endroits partout au Canada et sont également joignables à l'aide d'un numéro téléphonique sans frais.

Il y a également les organismes locaux d'anciens combattants, dont la Légion royale canadienne, qui offrent des services à leurs diverses succursales. Nous formons les agents de service sur la façon de remplir les demandes de prestations et de services et d'aider les anciens combattants à présenter ces demandes.

Nous avons également conclu un partenariat avec Service Canada, qui aide les anciens combattants à obtenir nos services et nos programmes dans plus de 600 points de service partout au Canada.

Il y a un autre aspect de notre mandat. Nous offrons non seulement des services et des avantages aux anciens combattants, mais nous commémorons également leurs contributions et leurs sacrifices.

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi notre pays en période de guerre, de conflit armé et de paix. Il vise par ailleurs à mieux faire comprendre aux Canadiens le sens de tels efforts dans leur vie d'aujourd'hui. Nous avons également un programme d'entretien des monuments commémoratifs et des cimetières du gouvernement du Canada, sans oublier le Fonds de partenariat d'action communautaire. Jusqu'ici, nous avons approuvé 128 projets pour une enveloppe totale de plus d'un million de dollars. De plus, il y a le programme de restauration de cénotaphes et de monuments, par l'entremise duquel nous avons approuvé 55 projets pour un total de 409 000 \$. Enfin, en vertu du programme communautaire de monuments commémoratifs de guerre, nous avons approuvé 16 projets pour un total de presque 573 000 \$.

Le dernier budget consacrait 65 millions de dollars sur deux ans pour améliorer le Programme de funérailles et d'inhumation. En vertu de ce programme, nous avons simplifié l'accès aux services pour les successions et doublé le taux de remboursement des frais de services funéraires, qui est passé de 3 600 \$ à 7 376 \$.

Enfin, nous contribuons à la tenue de cérémonies d'activités d'envergure nationale et internationale et offrons des occasions d'apprentissage, du matériel éducatif et des activités de sensibilisation du public.

En ce qui concerne les résultats de nos programmes, les attitudes de la population canadienne à l'égard des anciens combattants demeurent très positives. Presque 91 % des répondants sont d'accord pour dire qu'il faudrait reconnaître les anciens combattants pour les sacrifices qu'ils ont consentis et que ces derniers ont contribué de façon significative au développement du Canada. Une nette majorité de Canadiens, à savoir 84 %, estiment que la Semaine des anciens combattants est importante; en fait, 64 % affirment qu'elle est très importante. Environ 76 % des Canadiens disent avoir participé à la Semaine des anciens combattants en 2012. Ce taux de participation est légèrement plus élevé qu'en 2011, qui était de 73 %.

•(0915)

Nous offrons également le programme des couronnes commémoratives pour les parlementaires, afin d'offrir des couronnes aux parlementaires qui représentent le gouvernement du Canada pour qu'ils les déposent personnellement lors des cérémonies locales du jour du Souvenir organisées dans leur circonscription. Les couronnes peuvent être commandées de septembre à novembre en téléphonant au numéro 1-800.

Anciens Combattants Canada met également à la disposition des parlementaires 10 drapeaux canadiens dans l'unique but d'offrir ces drapeaux aux familles des anciens combattants qui sont décédés. Les drapeaux peuvent être commandés par l'entremise de Patrimoine Canada.

[Français]

Comme je l'ai mentionné, le programme des couronnes commémoratives est disponible pour les parlementaires. Il ne faut pas hésiter à y avoir recours. Les couronnes peuvent être commandées de septembre à novembre. Il s'agit de communiquer avec le ministère des Anciens Combattants. Le numéro sans frais est indiqué.

C'est ce qui conclut ma présentation. Si vous avez des questions, il va nous faire plaisir d'y répondre.

[Traduction]

Le président: Merci. Nous commencerons par M. Stoffer.

Monsieur Stoffer, vous avez cinq minutes.

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

Madame Bastien et monsieur Cormier, je vous remercie d'être venus aujourd'hui.

Dans votre déclaration, vous avez dit que les anciens combattants qui communiquent avec le ministère peuvent être admissibles à des prestations. Vous avez indiqué que 211 000 personnes reçoivent actuellement des prestations d'une forme ou d'une autre du ministère. Toutefois, il y a plus de 700 000 anciens combattants et anciens membres de la GRC au Canada. Cela veut dire que presque les trois quarts d'entre eux ne reçoivent pas d'aide du ministère des Anciens Combattants.

Dans votre déclaration, vous avez indiqué également que les anciens combattants doivent communiquer avec votre ministère. Est-ce que ça ne devrait pas être le contraire? C'est la première question de plusieurs, que je vais poser en bloc. Le ministère ne devrait-il pas communiquer avec les anciens combattants, ou du moins mener des campagnes publicitaires pour les encourager à communiquer avec lui? De 5 000 à 8 000 personnes quittent les forces armées et la GRC chaque année. Le ministère ne devrait-il pas assurer un suivi et appeler ces gens dès leur départ et périodiquement pour savoir comment ils vont? Ils deviennent des anciens combattants, mais peut-être pas des clients du ministère. Vous imposez à l'ancien combattant la responsabilité d'établir le premier contact alors que cette responsabilité devrait revenir au ministère, à mon avis. C'est ma première question.

Deuxièmement, à la page 9, vous dites que la plupart des anciens combattants admissibles touchent 40 000 \$ par année. Combien d'anciens combattants touchent cette allocation pour pertes de revenus? Combien sont-ils au total? Et qu'arrive-t-il après l'âge de 65 ans?

Troisièmement, vous avez parlé du programme Du régiment aux bâtiments et de la façon par laquelle les entreprises privées commencent à embaucher des anciens combattants, ce qui est une excellente chose. Toutefois, j'aimerais savoir combien d'entre eux sont embauchés par la fonction publique. L'une des dispositions de la Charte des anciens combattants prévoit que ceux-ci doivent être embauchés de façon prioritaire. Combien de ministères du gouvernement fédéral ont embauché des anciens combattants? Si vous pouviez nous fournir, a posteriori, une ventilation du nombre d'anciens combattants embauchés par les divers ministères, je vous en serais très reconnaissant.

Enfin, il semble que le gouvernement a annoncé hier une nouvelle application pour les iPhone et les cellulaires, ce qui est une excellente chose pour les personnes capables de s'adapter à ce genre d'outils de communication. Toutefois, en parallèle, le gouvernement ferme huit bureaux de district partout au Canada. Mon expérience me permet de savoir que les personnes qui ont des besoins très divers et complexes n'arriveront pas à se servir de tels outils de communications. Il leur faut plutôt une personne physique, l'occasion de s'entretenir avec quelqu'un qui les rassurera et qui les aidera à revenir à une vie normale.

Voilà mes observations pour le moment. Merci à vous deux d'être venus.

Au fait, en ce qui concerne les activités de commémoration de la guerre de Corée, je trouve qu'elles ont été formidables. Mes compliments aux organisateurs.

Mme Charlotte Bastien: Je leur ferai le message. Merci.

Voici donc les réponses à vos quatre questions.

Pour la première, ce ne sont pas tous ceux qui ont endossé l'uniforme des Forces canadiennes qui ont nécessairement besoin d'aide ou qui ont des problèmes à réintégrer la vie civile. Comme vous le savez, nous menons des entrevues de transition pour toutes les personnes qui quittent les Forces canadiennes. Nous menons ces entrevues depuis plusieurs années. L'objectif est de cerner tout obstacle à la réintégration à la vie civile. Lorsque nos soldats abandonnent l'uniforme, au moment de leur libération, c'est nous qui communiquons avec eux pour voir s'ils ont besoin d'aide.

Nous avons fait beaucoup de sensibilisation. Nous allons dans les communautés et, si une organisation entre en communication avec un ancien combattant qui a peut-être besoin d'aide, elle nous le renvoie. Nous sommes très actifs dans nos activités de sensibilisation. Mais il ne faut pas présumer que tous ceux qui ont servi notre pays ont nécessairement besoin d'aide, car ce n'est tout simplement pas le cas.

Pourriez-vous me rappeler quelle était votre deuxième question?

● (0920)

M. Peter Stoffer: Il s'agissait de la prestation de 40 000 \$ pour pertes de revenus.

Mme Charlotte Bastien: Je n'ai pas les chiffres exacts, mais je prends bonne note de votre question, et je vous enverrai les détails par la suite.

M. Peter Stoffer: Et qu'arrive-t-il après l'âge de 65 ans?

Mme Charlotte Bastien: Au Canada, nous avons un programme pour tous les Canadiens âgés de plus de 65 ans.

[Français]

C'est ce qu'on appelle souvent la « pension de vieillesse ». Dans ce cas, une sécurité du revenu est établie par notre société.

[Traduction]

Quelle était la troisième question?

M. Peter Stoffer: Ma troisième question portait sur l'application pour les téléphones intelligents annoncée hier, et le fait que vous annoncez cette nouvelle technologie tout en fermant les points de service traditionnels, les bases, et tout le reste.

La quatrième question portait sur la priorité d'embauche.

Mme Charlotte Bastien: L'une de vos questions portait sur la priorité d'embauche. Je n'ai pas les chiffres avec moi, mais j'en prends bonne note, et je vous enverrai l'information par la suite.

Concernant l'annonce, il ne faut pas penser que cet outil est censé être utilisé par tout le monde. Il ne s'agit que d'un énième outil à la disposition des personnes souffrant d'une maladie mentale. Ce n'est pas tout le monde qui veut un contact en personne. Vous seriez surpris. Cela dit, il est vrai qu'un grand nombre de personnes préfèrent un contact en personne. Par contre, d'autres préfèrent utiliser la technologie, qu'il s'agisse d'Internet ou d'une application pour faire des recherches et gérer leurs dossiers. Nous avons lancé cette application qui est censée s'ajouter à toutes les autres options offertes aux personnes qui utilisent nos services.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Lizon, qui a cinq minutes.

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

Et merci aux témoins de s'être joints à nous ce matin.

Ma première question porte sur les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Je crois comprendre que le

nombre de cliniques gérées par Anciens Combattants a doublé, et qu'elles sont maintenant au nombre de 17.

Pourriez-vous nous dire comment ces cliniques bénéficient aux anciens combattants? Pourriez-vous également nous parler des difficultés d'accès à ces cliniques en régions rurales, et des façons par lesquelles ces problèmes d'accès sont surmontés?

Mme Charlotte Bastien: Excellente question. En effet, le nombre de cliniques a augmenté au fil des ans. Certaines de ces cliniques sont administrées par Anciens Combattants, et d'autres par la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Mais vous avez raison. Il peut être difficile pour certains de se rendre jusqu'aux cliniques pour obtenir des traitements. C'est pourquoi nous avons élaboré un nouveau programme où, grâce à la technologie, les patients peuvent recevoir des traitements à la maison. Je ne connais pas la terminologie exacte, mais si vous connaissez le programme Skype, nous installons ce programme sur l'ordinateur de l'ancien combattant. Il n'a qu'à prendre rendez-vous avec un psychiatre ou un psychologue qui se trouve dans une clinique n'importe où au pays. Ensuite, il s'entretient avec le thérapeute par Internet, à l'aide d'une ligne sécurisée. Comme les voyages peuvent aggraver une situation ou alourdir le stress, il est très bénéfique pour les anciens combattants de se faire traiter à la maison sans avoir à se déplacer. Ce programme a été mis en place très récemment pour aider les personnes vivant dans des régions éloignées qui ne peuvent pas facilement se déplacer vers la clinique la plus proche.

● (0925)

M. Wladyslaw Lizon: Pourriez-vous dire au comité combien d'anciens combattants sont desservis par ces cliniques? J'aimerais savoir également combien d'entre eux se font traiter à distance à l'aide d'une connexion Internet.

Mme Charlotte Bastien: Je n'ai pas le chiffre sous la main, mais je vais vous envoyer les statistiques sur le nombre d'anciens combattants qui sont traités par l'entremise de notre réseau de cliniques, y compris ceux qui sont traités à l'aide de cette nouvelle technologie. Nous vous ferons parvenir ces chiffres.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

Je voudrais maintenant vous parler de santé mentale. Il s'agit d'un sujet très important, qui a fait l'objet de nombreuses discussions ici en comité.

Combien de professionnels de la santé mentale sont habilités à offrir leurs services aux anciens combattants?

Mme Charlotte Bastien: Sans connaître le chiffre exact, je peux vous dire qu'il y en a plus de 4 000.

M. Wladyslaw Lizon: Comment la nouvelle Charte des anciens combattants aide-t-elle le ministère à donner un coup de main aux anciens combattants qui ont besoin de services de santé mentale?

Mme Charlotte Bastien: Avant la nouvelle charte, il y avait... Comme je l'ai dit, l'âge moyen de libération est d'environ 35 ans. La moyenne se situe entre la mi-trentaine et la fin de la trentaine. Dans la suite de programmes que nous avions avant, il n'y avait que l'invalidité... le programme de pension, c'est-à-dire la prestation mensuelle. Il y avait un accès très limité aux programmes comme celui pour l'autonomie des anciens combattants.

Il n'y avait pas tout un éventail de produits pour aider les anciens combattants qui avaient besoin de médicaments, d'aide d'ordre psychosocial, d'aide à la réadaptation professionnelle, ou qui avaient besoin d'acquérir de nouvelles compétences ou de se faire accréditer afin de transposer leurs compétences à la vie civile.

C'est ce que nous offre désormais la nouvelle charte, c'est-à-dire un éventail de produits pour aider les anciens combattants à surmonter les obstacles à la transition. Nous les aidons sur le plan de la santé et du point de vue psychosocial, professionnel et financier, jusqu'à ce qu'ils puissent redevenir autonomes grâce au processus de réinsertion sociale.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons à M. Casey, qui dispose de cinq minutes.

M. Wladyslaw Lizon: C'est tout?

Le président: Il me semble que j'ai été très généreux.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: Il n'y a pas de quoi.

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

Bienvenue, madame Bastien et monsieur Cormier.

Dans vos remarques liminaires, madame Bastien, vous avez parlé du Programme de funérailles et d'inhumation, bien qu'on n'en parle pas dans votre mémoire.

Si j'ai bien entendu, vous avez répété ce que l'on retrouve dans le budget, c'est-à-dire 65 millions de dollars sur deux ans au titre du Programme de funérailles et d'inhumation.

Pourriez-vous nous dire si ces 65 millions de dollars seront effectivement dépensés au cours des deux prochaines années?

Mme Charlotte Bastien: Je ne suis pas la mieux placée pour répondre à cette question...

M. Sean Casey: Il semble que personne ne l'est.

Mme Charlotte Bastien: Je suis désolée, mais je peux vous assurer que nous vous transmettrons une réponse par écrit.

M. Sean Casey: Très bien.

Veillez m'excuser. Je ne voulais pas vous interrompre, mais c'est tout simplement que j'avais posé cette question au ministre lors du débat sur le budget et je n'avais pas reçu de réponse. J'ai également posé cette question vendredi à la secrétaire parlementaire lors de la période des questions et je n'ai pas reçu de réponse. J'essaie tout simplement d'obtenir une réponse publique.

J'aimerais vous poser la question suivante, madame Bastien, et je vous prierais de nous communiquer l'information une fois que vous l'aurez obtenue.

Les dépenses annuelles du Programme de funérailles et d'inhumation s'élèvent à 10 millions de dollars. Nous savons que le montant versé aux parties admissibles a doublé. Si l'on tient pour acquis que le nombre de personnes admissibles va doubler, cela représentera environ 20 millions de dollars sur deux ans. En revanche, le budget indique 65 millions de dollars.

Personne ne semble vouloir expliquer publiquement la différence entre ce qui semble être un maximum de 20 millions de dollars et une promesse budgétaire de l'ordre de 65 millions de dollars. Je vous saurais gré de bien vouloir nous aider à expliquer publiquement cet écart.

Ma prochaine question porte sur le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Lorsqu'un ancien combattant jouit de prestations liées aux services d'entretien ménager et d'entretien de terrain, à sa mort, ces prestations sont ensuite versées à son survivant. S'il ne recevait aucune de ces prestations et que son survivant en a besoin, il existe un mécanisme par lequel le survivant peut présenter une demande pour obtenir ces prestations. Toutefois, à cause d'un caprice dans les règlements, semble-t-il, si l'ancien combattant est admissible à une de ces prestations, mais pas aux deux, alors son survivant ne pourra pas demander d'obtenir l'autre prestation après la mort de l'ancien combattant.

Êtes-vous au courant de cela?

• (0930)

Mme Charlotte Bastien: Oui.

M. Sean Casey: Si j'ai bien compris, le ministère a rationalisé le processus. Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour modifier cette politique?

M. Robert Cormier (directeur de district, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Nous pouvons vous dire que c'est exactement ainsi que nous appliquons cette politique. Si l'ancien combattant n'a pas accès à ces deux services au cours de sa vie, alors, après sa mort, le survivant ne sera pas admissible à recevoir la nouvelle prestation. Le survivant peut recevoir la prestation que l'ancien combattant touchait avant de mourir.

Quant à savoir comment modifier cette politique, je vous dirais que cette question ne relève peut-être pas de ma compétence. En revanche, vous avez bien compris les faits. C'est comme cela que nous appliquons la politique en question.

M. Sean Casey: Très bien. Et cela cause des problèmes au ministère. Il me semble qu'il s'agit là d'une injustice perçue, car si l'ancien combattant ne recevait aucune des prestations, son survivant pourrait toucher les deux. Si l'ancien combattant touchait les deux prestations, son survivant pourrait également les recevoir. Par contre, si l'ancien combattant ne recevait qu'une des deux prestations, alors, le survivant se retrouve coincé.

Mme Charlotte Bastien: J'aimerais rectifier vos propos. Si l'ancien combattant ne touche qu'une des deux prestations, c'est probablement parce qu'il n'avait besoin que d'un des services qu'offrait le programme. Il ne faudrait pas perdre cela de vue. Ce n'est pas qu'il en avait besoin et que nous ne lui donnions pas. Il se peut qu'il n'en ait tout simplement pas eu besoin à l'époque.

M. Sean Casey: Ce n'est pas du tout ce que je voulais insinuer. Je voulais tout simplement faire valoir que, si l'ancien combattant n'avait besoin d'aucun des services, mais que son survivant en a besoin, alors il existe un mécanisme qui permet au survivant d'en faire la demande et d'être admissible à recevoir ces prestations. Le problème semble survenir lorsque l'ancien combattant qui est admissible à seulement un de ces services décède et, alors, son survivant n'est pas admissible au deuxième service.

Ai-je bien compris, monsieur Cormier?

M. Robert Cormier: Oui.

M. Sean Casey: Très bien.

Cet aspect a, me semble-t-il, soulevé des controverses. Il semble y avoir une incohérence dans les règlements, et le ministère semble avoir les mains liées à cause de cela. Ai-je bien compris?

M. Robert Cormier: J'aimerais réitérer les propos de Mme Bastien. Cela est fondé sur les besoins de l'ancien combattant. Par conséquent, après la mort de l'ancien combattant, le ministère peut utiliser les prestations de l'ancien combattant décédé et les offrir au survivant.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Hayes, allez-y. Vous avez cinq minutes.

M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC): Merci, monsieur le président.

Vous avez indiqué que l'on remboursait pleinement les dépenses engagées lorsque les anciens combattants se déplaçaient afin de se faire traiter. Est-ce exact?

Mme Charlotte Bastien: Non. Nous remboursons toujours des sommes en fonction des reçus que les anciens combattants nous ont envoyés. Mais nous avons modifié la procédure à cet égard. Lorsque les anciens combattants sont admissibles au remboursement de frais de déplacement à des fins médicales, ils ne sont plus tenus de nous envoyer leurs reçus. Nous leur demandons de conserver les reçus pendant un an. Ils doivent nous envoyer un formulaire, mais ils n'ont plus besoin de nous envoyer leurs reçus.

M. Bryan Hayes: Est-ce que cela s'applique aux déplacements au Canada? Est-ce qu'un ancien combattant a déjà eu besoin d'un traitement qui n'était pas disponible au Canada? Ont-ils déjà dû se déplacer à l'extérieur du Canada pour des raisons médicales?

Mme Charlotte Bastien: Cela s'applique d'habitude aux déplacements au Canada. Il faudrait que nous fassions une recherche afin de voir s'il y a eu des cas récents où des anciens combattants ont dû se déplacer à l'étranger. Je ne peux malheureusement pas répondre à cette question.

M. Bryan Hayes: Donc, de mémoire, vous ne connaissez pas de cas où cela se serait produit.

Non. Très bien.

Vous avez parlé de 14 programmes de choix. Dans votre exposé, vous les avez peut-être tous mentionnés, mais, dans les diapositives, nous n'en voyons que six. Pour plus de clarté, auriez-vous l'obligeance de nous envoyer une liste de tous ces programmes? J'aimerais m'assurer que nous disposons de cette information.

Quels sont les critères d'admissibilité que vous utilisez pour déterminer qui pourra toucher des prestations d'invalidité? Estimez-vous que ces critères sont appropriés et généreux?

• (0935)

M. Robert Cormier: Comme vous le savez peut-être, afin de recevoir une prestation d'invalidité dans le cadre de ce programme, le critère que nous utilisons est fondé sur le fait que la blessure doit être liée au service. Les anciens combattants doivent se soumettre à une longue démarche pour l'obtenir et doivent notamment fournir des documents médicaux liés à leur service. Nous devons aussi déterminer s'il est possible d'établir un lien entre leur blessure et leur service. Bien entendu, cela peut parfois être complexe, mais, grosso modo, c'est ainsi que nous procédons.

M. Bryan Hayes: Je pense que vous l'aviez indiqué dans votre rapport, alors veuillez m'excuser si je répète certains points. Je suis désolé, mais vous avez lu votre rapport assez rapidement.

Quel était le montant des prestations d'invalidité fournies par le ministère des Anciens Combattants l'année dernière? Est-ce que ce

chiffre est normal? Depuis les cinq dernières années, avons-nous tendance à payer davantage ou moins de prestations d'invalidité?

Mme Charlotte Bastien: Au cours de la dernière année financière, les dépenses de programmes liés aux prestations d'invalidité étaient de l'ordre de 1,696 milliard de dollars pour plus de 115 000 anciens combattants et survivants.

En ce qui concerne la tendance des dernières années, nous vous fournirons les chiffres plus tard, mais c'est à peu près dans le même ordre de grandeur.

M. Bryan Hayes: Il s'agit finalement d'une ligne horizontale.

En ce qui concerne les soins de longue durée, combien d'anciens combattants ont été soignés dans des établissements de soins de longue durée?

Mme Charlotte Bastien: Nous fournissons une aide financière à plus de 8 700 anciens combattants hébergés dans 1 750 foyers de soins et autres établissements de soins de longue durée partout au Canada.

M. Bryan Hayes: Par pure curiosité, qu'est-ce qui se passe lorsqu'il n'y a plus de place dans un établissement de soins de longue durée? Cela arrive assez souvent dans ma circonscription, car il semble y avoir une pénurie ponctuelle de lits.

Mme Charlotte Bastien: S'ils sont admissibles à recevoir des soins de longue durée, pour un lit dans un établissement communautaire, ou encore pour un lit réservé, et s'ils sont sur une liste d'attente pour recevoir un lit, alors, pendant qu'ils se retrouvent sur cette liste d'attente, ils sont admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Nous leur fournissons de l'aide et des soins par l'entremise du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pendant la période de temps où ils se retrouvent sur la liste d'attente pour obtenir un lit pour des soins de longue durée.

M. Bryan Hayes: Est-ce le seul objectif du Programme pour l'autonomie des anciens combattants? Quel est l'objectif général de ce programme?

Mme Charlotte Bastien: L'objectif est d'aider les anciens combattants à rester aussi autonomes que possible dans leur foyer.

M. Bryan Hayes: C'est notamment ce à quoi faisait allusion M. Casey. Les services d'entretien ménager font également partie du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Le président: Merci, monsieur Hayes.

M. Bryan Hayes: Merci, monsieur le président.

Le président: C'est très intéressant.

Monsieur Chicoine, vous disposez de cinq minutes.

[Français]

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

Madame Bastien, monsieur Cormier, je vous remercie beaucoup d'être présents parmi nous.

Vous êtes les premiers témoins à comparaître au sujet de l'étude comparative internationale sur les soins offerts aux anciens combattants par le Canada et ses alliés. Existe-t-il un service de recherche à Anciens Combattants Canada et ce ministère a-t-il déjà des données colligées auprès de quelques pays?

Mme Charlotte Bastien: Nous allons demander au groupe de recherche ce qui est disponible.

Comme je l'ai mentionné un peu plus tôt, nous sommes ici pour décrire ce que nous avons. Si je ne me trompe pas, vous allez recevoir des témoins d'autres pays qui vont vous expliquer ce qu'ils ont. Cela étant dit, nous allons faire un suivi et voir si nous avons déjà de l'information à cet égard.

● (0940)

M. Sylvain Chicoine: Je le mentionne parce que certaines personnes, que j'ai questionnées au cours des derniers jours, étaient déjà quelque peu au courant des services offerts dans les autres pays. Ils mentionnaient qu'il serait extrêmement difficile de faire une étude comparative. En effet, parfois, il n'y a pas de ministère des anciens combattants, les services sont regroupés et les législations sont différentes. Ils mentionnaient donc que ce serait très difficile. Pourriez-vous nous expliquer ce que cette étude pourrait vous apporter pour améliorer les services aux anciens combattants? Sinon, croyez-vous qu'il serait préférable de mettre l'accent sur une partie des services, parce que nous n'avons pas beaucoup de séances pour faire ces études comparatives?

Mme Charlotte Bastien: Il est toujours intéressant de voir si d'autres pays ont des approches dont nous pourrions bénéficier et que nous pourrions adopter afin d'améliorer notre offre de service aux anciens combattants.

M. Sylvain Chicoine: Merci.

Je souhaite vous poser une ou deux questions sur le programme de Services de transition de carrière que je connais un peu moins. Il a pour but de favoriser l'embauche d'un ancien combattant. J'ai aussi des questions sur l'Opération Entrepreneur du prince de Galles.

Pourriez-vous me parler un peu de ces deux programmes et mentionner si des efforts sont plus spécifiquement destinés aux anciens combattants qui auraient une invalidité partielle? En effet, un ancien combattant qui n'a pas de problèmes de santé est plus facile à replacer. Comment ces programmes aident-ils spécifiquement quelqu'un qui souffre d'une invalidité partielle ou un peu plus prononcée?

Mme Charlotte Bastien: Tout d'abord, un ancien combattant aura recours au programme de réadaptation. Il pourra avoir des besoins quand va venir le temps d'occuper un emploi civil. Cela va être documenté.

Il faudra aussi travailler sur le style d'emploi qu'il devrait rechercher. Il faut penser à l'environnement qui conviendra à ses besoins pour l'aider et s'assurer, le plus possible, que son insertion sociale par l'entremise de cet emploi constitue un succès.

La question des besoins particuliers n'est pas abordée par le programme *Embauchez un ancien combattant*. C'est simplement pour identifier les occasions pour que les compagnies, les entreprises et les organisations qui sont à la recherche de main-d'œuvre et qui sont intéressées à embaucher un ancien combattant puissent afficher leurs offres d'emplois.

Toutefois, si l'ancien combattant souffrait d'une invalidité et avait un besoin particulier, on travaillerait avec lui, on l'aiderait sur le plan de sa démarche pour faire sa demande d'emploi et on lui offrirait une assistance. Il faut aussi voir ce qui est disponible, compte tenu de ses besoins.

L'Opération Entrepreneur du prince de Galles offre un élément de formation et de *coaching*. C'est offert par deux universités, soit l'Université Memorial et l'Université Laval. Cela existe en anglais et en français. Au niveau du *coaching*, s'il y avait un besoin en particulier, on pourrait voir s'il y a des obstacles ou des besoins particuliers sur le plan de la formation ou du *coaching*, voir ce qui

peut être fait et ce qui est disponible pour aider l'ancien combattant dans sa démarche.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup. C'est tout le temps que vous aviez.

Sur ma liste, j'avais indiqué que le prochain intervenant serait M. O'Toole. Étant donné que je ne le vois pas, je vais céder la parole à M. Lobb. Vous avez cinq minutes.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci, monsieur le président. J'aimerais remercier les témoins d'être venus.

Ma première question porte sur un sujet dont nous n'avons pas tellement parlé au cours des dernières années, mais qui était un sujet épineux il y a quelques années. Il s'agit du paiement forfaitaire et du montant qu'il représente.

D'abord, pouvez-vous nous indiquer le montant maximal que l'on peut obtenir en montant forfaitaire en 2013?

● (0945)

Mme Charlotte Bastien: Je ne connais pas ce chiffre par coeur, mais je sais qu'il est de plus de 250 000 \$. Il est indexé au coût de la vie. Nous vous fournirons ce chiffre ultérieurement.

M. Ben Lobb: Très bien.

Il y a quelques années, lorsque Jean-Pierre Blackburn était ministre des Anciens Combattants, il y avait beaucoup de discussions chez les anciens combattants, car certains souhaitaient que ce montant forfaitaire soit réparti sur plusieurs années et qu'il soit, en quelque sorte, un peu comme une rente. Qu'en pensent les anciens combattants à l'heure actuelle? Y a-t-il beaucoup plus d'anciens combattants qui préfèrent opter pour des versements plutôt qu'un montant forfaitaire unique?

Mme Charlotte Bastien: Si ma mémoire est bonne — et si mes propos ne sont pas exacts, nous ne manquerons pas de fournir une réponse par écrit au comité —, l'offre existe depuis 2011, à la suite des modifications qui ont été apportées à la Charte des anciens combattants. Ainsi, au lieu d'obtenir un montant forfaitaire, les anciens combattants peuvent recevoir des versements répartis sur plusieurs années. D'après les données que j'ai consultées il n'y a pas si longtemps, il n'y a pas beaucoup d'anciens combattants qui ont opté pour ce choix. Oui, il y a des gens qui préfèrent des versements, mais il semble que la plupart d'entre eux optent pour le montant forfaitaire.

M. Ben Lobb: Très bien.

Parlons maintenant de la gestion des cas et des gestionnaires de cas qui travaillent sur le terrain. À mon avis, on peut se doter des meilleurs programmes du monde, mais ceux-ci ne servent à rien si l'on n'a pas des gens sur le terrain qui peuvent prendre des décisions et évaluer la situation des anciens combattants. Je sais que les gens sur le terrain font un travail fantastique et qu'il y a eu des modifications qui ont eu lieu au cours des dernières années afin que les programmes et services fournis aux anciens combattants soient plus efficaces.

Pouvez-vous nous parler davantage de ce que vous faites afin de fournir des services de premier ordre à l'échelle mondiale?

M. Robert Cormier: Vous avez tout à fait raison de dire que ces gestionnaires sont très compétents. Au cours des dernières années, nous avons apporté des modifications afin de recruter les bonnes personnes pour fournir ces services de gestion des cas. Nous avons embauché les gens dotés des compétences nécessaires pour travailler avec des anciens combattants qui, dans certains cas, présentent une invalidité grave et ont besoin d'aide et d'empathie afin de réintégrer la vie civile, et il faut leur offrir autant de soutien que possible.

Bien entendu, au fil des années, nous avons travaillé fort afin de rationaliser les processus administratifs. Nous avons tenté de les simplifier pour que nos travailleurs ne se heurtent pas à un dédale administratif et aient plus d'occasions de passer du temps, en personne, avec les anciens combattants. Nous poursuivons ces efforts. Il y a eu des changements qui ont été apportés dernièrement à cet égard. Je pense que c'est une solution gagnante pour tout le monde.

M. Ben Lobb: J'aimerais maintenant vraiment avoir votre point de vue ou encore votre rétroaction au sujet d'une autre question. Selon vous, vaudrait-il la peine d'en tenir compte dans le cadre de notre étude? Je sais que vous visez un ratio interne en ce qui concerne le nombre d'anciens combattants par gestionnaire de cas. Quand vous parlez à vos autres collègues dans le monde — j'imagine qu'on pourrait commencer par les pays du Commonwealth —, discutez-vous de cet aspect? Est-ce que nous devrions nous pencher davantage là-dessus? Quelle utilité y aurait-il à comparer les ratios entre les pays?

M. Robert Cormier: Je pense que cela vaudrait sans doute la peine d'être examiné, mais je crois qu'on verra que les normes de l'industrie dans les pays occidentaux sont fort similaires. Je pense que nous nous rapprochons pas mal des normes de l'industrie que l'on retrouve dans d'autres pays.

M. Ben Lobb: Alors, plutôt que d'examiner les ratios, ne faudrait-il pas creuser la question davantage et tenter de voir ce qu'il en est des formalités administratives dans les autres pays, formalités dont nous avons tenté de nous débarrasser au cours des deux dernières années. Est-ce que ce serait une meilleure approche?

● (0950)

M. Robert Cormier: Peut-être. La taille des dossiers est un débat qui perdure depuis bon nombre d'années pour ce qui est de fournir des services sociaux dans les systèmes provinciaux et fédéraux. Cela dépend également du type de services que nous voulons offrir. Cela permet souvent de déterminer ce qu'il en est du ratio de dossiers par travailleur. Dans certains modèles, on offre des services fort superficiels. Ce n'est pas notre cas. Ainsi, nos dossiers peuvent être très importants. Dans d'autres cas, ils sont fort complexes. Dans ces cas-là, le ratio diminue. Le ratio de clients par travailleur baisse lorsque la complexité du dossier augmente. Cela dépend véritablement du type de services que l'on offre. Au ministère des Anciens Combattants, nous offrons des services très complexes. Ainsi, à mon avis, notre objectif de ratio est très approprié, car il permet aux travailleurs de faire le travail qui s'impose auprès des anciens combattants.

Le président: Merci beaucoup.

Cédons maintenant la parole à M. O'Toole. Vous avez cinq minutes.

M. Erin O'Toole (Durham, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup de votre présence. J'aimerais revenir à un point qui a été soulevé par M. Stoffer. Il a parlé du défi que devait relever le ministère des Anciens Combattants lorsqu'il devait répondre aux

besoins des anciens combattants contemporains et traditionnels. J'aimerais vous poser deux questions à ce sujet.

D'abord, si je me souviens bien, lorsque nous avons étudié les prévisions budgétaires, la sous-ministre a comparé devant le comité. Elle a indiqué que les plus anciens combattants recevaient de plus en plus leurs prestations d'invalidité grâce à l'aide de leurs amis ou de leurs proches. C'était notamment à cause des changements en ce qui a trait à la prévisibilité des paiements. Savez-vous combien d'anciens combattants ont des amis ou des proches qui les aident à toucher leurs prestations?

Mme Charlotte Bastien: Lorsque vous parlez d'amis et de proches, songez-vous en fait aux aidants naturels?

M. Erin O'Toole: Oui... ou aidants naturels

Mme Charlotte Bastien: Nous n'avons malheureusement pas ces chiffres avec nous aujourd'hui, mais nous pourrions vous fournir ultérieurement des renseignements à ce sujet.

M. Robert Cormier: Votre question porte-t-elle sur les gens qui représentent les anciens combattants afin de les aider à avoir accès aux services?

M. Erin O'Toole: Oui. Bien entendu, dans un monde idéal, nous souhaiterions tous qu'il y ait un bureau tout près des lieux de résidence des anciens combattants. Lorsque les gens quittent les Forces canadiennes, après la guerre ou à l'ère moderne, il y a tendance à retourner à l'endroit où ils se trouvaient avant de s'enrôler. Les Canadiens utilisent de plus en plus Internet comme moyen d'accéder aux services, y compris à ceux offerts par Anciens Combattants Canada. Certains anciens combattants plus âgés n'ont pas nécessairement toutes les compétences techniques pour y arriver. Lorsque les représentants de votre ministère ont comparé dans le passé, j'avais compris que bon nombre d'aidants naturels et membres de la famille aidaient les anciens combattants à avoir accès à ces services, qu'il s'agisse du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou d'autres types de prestations.

J'aimerais obtenir des chiffres à cet effet. Je pense que le ministère fait un excellent travail pour ce qui est d'essayer de trouver un équilibre entre les points de service accessibles pour tous les anciens combattants, qu'il s'agisse des anciens combattants traditionnels qui ont au moins 80 ans et que nous retrouvons au cénotaphe, ou encore des anciens combattants contemporains qui ont systématiquement recours aux méthodes en ligne lorsqu'ils souhaitent obtenir des renseignements sur leurs prestations ou encore avoir accès à des services.

Mme Charlotte Bastien: Nous allons tenter de vous fournir ces renseignements. D'habitude, lorsqu'un membre de la famille ou un aidant naturel agit à la place de l'ancien combattant, nous avons besoin d'une autorisation écrite pour ce faire. Je pense que je vais pouvoir vous fournir des données à cet égard. Elles ne seront peut-être pas précises, mais elles pourront vous donner une idée de la situation.

M. Erin O'Toole: Oui. De plus, j'aimerais savoir comment ces gens accèdent à ces services, s'ils utilisent le téléphone ou d'autres moyens. Je pense que le contact humain dont parlait M. Stoffer est une méthode que l'on utilise de moins en moins.

Ma seconde question porte sur la santé mentale et le trouble de stress post-traumatique ou les traumatismes liés au stress opérationnel.

Vous avez parlé du nombre de cliniciens et de fournisseurs de services disponibles pour les anciens combattants au pays. Qu'en est-il des critères de sélection? Est-ce qu'on évalue les compétences d'un fournisseur de services afin de le choisir pour prodiguer des soins en matière de santé mentale aux anciens combattants?

• (0955)

Mme Charlotte Bastien: Nous pourrions vous fournir une explication détaillée du processus que doit suivre un fournisseur qui souhaite s'inscrire à titre de fournisseur de services en matière de santé mentale. Bien entendu, nous tenons compte des compétences et accréditations professionnelles du fournisseur en question. Toutes leurs qualifications doivent être en ordre. Par exemple, un professionnel de la santé devrait être inscrit auprès de son association professionnelle. Nous pourrions vous fournir des renseignements sur les critères d'admissibilité ainsi que le processus que ces gens doivent suivre.

M. Erin O'Toole: Lorsque notre comité a voyagé aux États-Unis dernièrement, nous avons entendu parler d'un programme à but non lucratif composé de bénévoles qui demandaient à des professionnels de la santé mentale et à des psychiatres de fournir des services gratuits. Ils partageaient systématiquement des renseignements en matière de techniques et de pratiques. Est-ce que le ministère des Anciens Combattants a un dialogue continu avec ces fournisseurs de services afin que l'on puisse avoir recours aux nouvelles techniques cliniques?

Mme Charlotte Bastien: Une des parties du mandat du réseau des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel consiste à communiquer avec les fournisseurs dans la collectivité, à participer aux présentations qui ont lieu aux conférences qui portent sur les pratiques exemplaires et les techniques et à publier de l'information à ce sujet. Dans leur travail de communication, les cliniques font la promotion de leurs conclusions et des pratiques exemplaires qu'elles ont élaborées dans le cadre de leurs techniques. Elles communiquent également avec le milieu local de fournisseurs afin de leur faire part de ces renseignements et, le cas échéant, de leur offrir des programmes de formation.

Le président: Merci beaucoup.

Le temps file. Cela conclut ce tour de cinq minutes. Nous allons maintenant passer à des interventions de quatre minutes.

Auparavant, j'aimerais souligner que les membres vous ont demandé plusieurs renseignements. Veuillez nous les faire parvenir. Je vais vous rappeler de le faire à la fin de la réunion.

J'aimerais également dire au comité que nous allons prendre environ cinq minutes à la fin de la réunion pour discuter des travaux du comité. Nous aurons donc besoin d'environ cinq minutes, à huis clos, à la fin de la réunion, lorsque nous aurons terminé cette partie de la séance.

Nous allons maintenant entamer les interventions de quatre minutes. Allez-y, madame Mathysen.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci, monsieur le président. J'aimerais remercier Mme Bastien et M. Cormier d'être des nôtres. Je suis ravie de vous revoir.

J'aimerais vous poser plusieurs questions. J'aimerais commencer en vous disant que je vous suis très reconnaissante de l'excellent travail que vous faites. Mes questions portent sur les initiatives en matière de politiques.

Je sais que vous avez les mains liées par les politiques, mais je dois vous dire que celles qui sont en vigueur à l'heure actuelle me

préoccupent fortement. J'aimerais revenir à la question de la perte de revenus. On indique que « la plupart des vétérans de la Force régulière admissibles touchent maintenant un revenu minimal de 40 000 \$ par an » et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans.

Mais cela pose problème car, selon leur historique de travail et le fait que les prestations au titre de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti ne suffisent tout simplement pas, certaines personnes auront moins de revenus à un moment dans leur vie et elles auront donc besoin de plus d'aide. Cela m'inquiète beaucoup. De plus, le gouvernement a maintenant fait passer l'âge d'admissibilité à 67 ans à partir de 2023. Cela aura de profondes répercussions sur les gens.

Ma deuxième question porte sur les lits pour les soins de longue durée. Je suis extrêmement préoccupée. Il y a des anciens combattants qui sont venus me voir pour me dire qu'ils avaient besoin d'un lit de soins à longue durée. Il y a des lits vides à Parkwood en ce moment, mais ils ne peuvent pas y avoir accès en raison d'une modalité technique inscrite dans leur mandat. Dans un cas, il y a un ancien combattant âgé de 33 ans, et les médecins disent que la détérioration de sa colonne vertébrale est fort probablement liée à son service. Mais le témoignage ou l'avis de son médecin a été rejeté. Il n'y avait rien de disponible pour lui dans un foyer de soins ou dans un établissement communautaire. Il a un lit, mais il doit en défrayer les coûts. Il doit en défrayer les coûts, comme s'il n'avait jamais servi pour son pays. Ça me préoccupe fortement.

La troisième question porte sur les services de funérailles et d'inhumation. Il y a quelques années, le plafond était de l'ordre de 24 000 \$. Les libéraux ont réduit ce montant. Le plafond est désormais fixé à un peu plus de 12 000 \$ pour les services de funérailles et d'inhumation. Cela veut dire qu'environ 67 % des anciens combattants n'y sont pas admissibles. Il me semble que 12 000 \$ est une somme bien minuscule quand on tient compte des coûts de la vie à l'heure actuelle. Je viens tout juste de m'occuper de l'enterrement d'un membre de la famille, et cela a coûté bien plus de 10 000 \$. C'est une somme considérable et c'est difficile. Alors, je me demandais pourquoi le plafond était aussi bas.

Ma quatrième question porte sur les coûts de déplacement. Vous avez indiqué que les anciens combattants pouvaient se faire rembourser les coûts liés à leur déplacement à des fins médicales. Mais qu'est-ce qui arrive s'ils ne peuvent pas défrayer les coûts pour se déplacer? Il me semble qu'il y a sans doute des anciens combattants qui ont besoin de se déplacer pour des raisons médicales, mais qui ne peuvent pas défrayer les coûts initiaux pour ce faire.

J'ai bien d'autres questions, mais je n'ai pas beaucoup de temps. Dans le dépliant au sujet de l'embauche d'un ancien combattant, on peut lire que bon nombre d'entreprises canadiennes se sont engagées à embaucher des anciens combattants. Toutefois, il ne s'agit que d'un engagement. On ne cesse de nous dire toutes sortes de choses. Je me demande à quel point cet engagement s'est concrétisé. Je songe notamment à la Banque Royale, qui se retrouve troisième sur cette liste. Nous savons que cette banque a essayé de renvoyer des travailleurs afin d'embaucher des travailleurs étrangers temporaires. Ces sociétés joignent-elles réellement le geste à la parole? Avez-vous des chiffres en ce qui concerne leur engagement réel?

• (1000)

Le président: Merci beaucoup.

Cette question a pris plus de quatre minutes, alors je vais devoir vous demander de fournir les réponses par écrit, s'il vous plaît. Merci beaucoup.

Madame Adams, vous disposez de quatre minutes.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je pourrais peut-être procéder de la même manière, c'est-à-dire poser une série de questions. N'hésitez pas à fournir les réponses, par écrit, à notre comité, afin que nous puissions couvrir le plus de contenu possible.

Comme vous le savez probablement, nous souhaitons comparer les types de services et d'avantages offerts aux anciens combattants du Canada avec ceux offerts par certains de nos principaux alliés: les États-Unis, le Royaume-Uni et la France. Évidemment, notre objectif est de faire en sorte que nos anciens combattants soient bien servis. Nous leur devons toute notre reconnaissance pour les sacrifices qu'ils ont faits. Nous voulons veiller à ce que le Canada continue d'être, comme c'est le cas sous la direction de notre premier ministre, un chef de file mondial en matière de services et d'avantages à nos anciens combattants.

La première question que je souhaite vous poser donne suite à celle de Mme Mathysen. Combien le Canada a-t-il dépensé en soins de longue durée en 2012?

Ma deuxième question porte sur notre programme de réadaptation. Pourriez-vous nous donner les grandes lignes des services offerts par Anciens Combattants Canada dans le cadre de ce programme et, plus important encore, nous indiquer son taux de réussite?

Ensuite, en ce qui concerne la nouvelle Charte des anciens combattants et les avantages qui y sont prévus, pourriez-vous s'il vous plaît nous décrire brièvement la bonification de l'allocation pour perte de revenus, l'accès accru à la location pour déficience permanente et les changements apportés aux paiements relatifs à l'indemnité d'invalidité dans la nouvelle Charte des anciens combattants? Les anciens combattants ont-ils réclamé ces changements? En quoi sont-ils bénéfiques?

Pourriez-vous également indiquer quels aspects des avantages et des services d'Anciens Combattants Canada sont propres à notre pays? Je pense que cela pourrait présenter un intérêt particulier pour nous.

En outre, pourriez-vous nous dire si vous considérez qu'il est important pour Anciens Combattants Canada de se doter d'entités externes, comme le Bureau de l'ombudsman des vétérans et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui assurent une certaine surveillance et offrent aux anciens combattants la possibilité d'exprimer leurs préoccupations?

Diriez-vous que les services et avantages offerts aux anciens combattants du Canada ont été améliorés et qu'ils représentent maintenant les programmes les plus complets jamais offerts par l'entremise d'Anciens Combattants Canada?

Voilà, en un mot, l'élément clé. Vous êtes peut-être bien placés pour nous donner votre avis sur ce dernier point: diriez-vous que les services et avantages offerts aux anciens combattants du Canada ont été améliorés et forment actuellement les programmes les plus complets jamais offerts par l'entremise d'Anciens Combattants Canada?

Le président: Je vous laisserai répondre puisqu'il vous reste une minute et demie pour le faire, mais comme nous l'avons indiqué pour l'intervenant précédent, vous pouvez nous faire parvenir le reste par la suite.

Mme Charlotte Bastien: En ce qui concerne les dépenses dans les soins de longue durée, nous vous ferons parvenir ces données.

Ensuite, en ce qui concerne les données sur le programme de réadaptation, je pense avoir indiqué plus tôt que plus de 40 000 anciens combattants et leurs familles ont participé à celui-ci.

Quant à son taux de réussite, nous veillerons à vous faire parvenir des statistiques à ce sujet.

J'ai précisé plus tôt que certains changements avaient été apportés à la nouvelle Charte des anciens combattants, surtout en ce qui concerne le programme d'allocations pour pertes de revenus, et nous vous ferons parvenir de plus amples renseignements.

Nous avons effectivement un ensemble complet d'excellents programmes pour les anciens combattants, mais je ne suis pas en mesure de les comparer avec ceux offerts par d'autres pays, malheureusement. Nous essaierons de voir ce que nous pouvons tirer des données ou des recherches à notre disposition, et nous vous transmettrons ces renseignements.

• (1005)

Le président: Je constate que vous nous ferez parvenir beaucoup de documents écrits.

Nous allons terminer avec Mme Perreault, qui dispose de quatre minutes.

[Français]

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Tout d'abord, je veux remercier nos témoins d'être ici parmi nous.

Vous venez de répéter que vous ne pouviez donner de chiffres comparatifs. Cependant, j'avais compris qu'il y avait eu, en 2009, un rapport sur une étude comparative avec les États-Unis et la Grande-Bretagne. Est-ce parce que vous n'avez pas atteint les objectifs ou tout simplement qu'on ne sait plus où se trouve ce rapport?

Ma deuxième question concerne les points de service d'Anciens Combattants Canada. On dit qu'il y a environ 1 800 personnes dans plus de 60 emplacements. Cela veut dire que pour les quelque 700 000 anciens combattants actuels, cela donne environ un ratio de un pour 350. Quand ces gens signalent votre numéro « 1-866 », plusieurs demandent-ils d'être suivis? Certains vous échappent-ils? Je trouve que c'est très peu.

Mme Charlotte Bastien: Je vais commencer par le rapport. En effet, un rapport a été produit en 2009. On va le rendre disponible, si ce n'est pas déjà fait. Je n'ai pas cité les chiffres parce que je ne suis pas l'une des auteurs du rapport. Toutefois, celui-ci est disponible sans problème pour consultation.

Mme Manon Perreault: Peut-on y avoir accès rapidement?

Mme Charlotte Bastien: Il est sur le site Web. On peut y accéder ou en faire une copie.

Si j'ai bien compris votre question, vous vouliez connaître le nombre de personnes qui composent notre numéro sans frais pour faire des suivis sur le...

Mme Manon Perreault: C'est pour faire un suivi de leur dossier, pour faire une demande ou ouvrir un nouveau dossier.

Mme Charlotte Bastien: Je ne me souviens pas du nombre exact d'appels, mais on en reçoit plus d'un million par année. C'est très varié. Certains constituent des suivis et d'autres sont pour des nouvelles demandes. Toutefois, on pourra vous fournir l'information à ce sujet.

Mme Manon Perreault: Chaque personne a un certain nombre de dossiers à gérer au cours d'une période de temps, n'est-ce pas?

Mme Charlotte Bastien: Encore là, ça dépend. Tous n'ont pas nécessairement besoin du service de gestion de cas. Les gestionnaires de cas ont une charge de travail de 30 à 40 dossiers actifs. Cela dépend de la complexité et de l'intensité du dossier. Il y a aussi des agents de service aux clients dans les bureaux de secteur. Ils ont aussi une charge de travail à ce sujet. Les gens reçoivent des avantages ou des services, mais ils n'ont pas besoin de gestion de cas. Selon les besoins, cela peut être un contact une fois par année ou peut être plusieurs fois, selon la nature du service.

En tout temps, on peut communiquer avec le ministère en utilisant le numéro sans frais. S'il s'agit d'un client qui reçoit des avantages et des services, des choses peuvent d'abord être faites par l'analyste qui répond au téléphone. Cela peut être un changement d'adresse ou, simplement, une demande pour savoir où en est la demande. Si c'est plus complexe et que l'analyste ne peut pas répondre, ce sera transféré au bureau de secteur, soit au gestionnaire de cas ou à l'agent de service aux clients qui va faire le suivi.

Toutefois, pour les programmes plus populaires ou pour savoir où faire le suivi, les gens peuvent consulter sur Internet « Mon compte à ACC ». Cela leur permet de faire des demandes en ligne et, par la suite, d'assurer le suivi de leur demande. Ils ont le choix. Ils peuvent

appeler le numéro sans frais pour savoir où en est leur demande ou ils peuvent ouvrir un compte à ACC.

● (1010)

Mme Manon Perreault: Ils peuvent consulter le site du ministère des Anciens Combattants, tout simplement.

Mme Charlotte Bastien: Oui, c'est une autre façon de suivre leur dossier.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup. C'est tout le temps que nous avons pour aujourd'hui.

Je tiens à remercier nos témoins. Nous vous donnons quelques devoirs à faire et nous vous sommes reconnaissants d'y consentir.

Nous allons maintenant prendre une pause d'une minute. Je demanderais à tous ceux qui ne font pas partie du comité ou de son personnel de bien vouloir sortir.

Nous passons à huis clos pour les affaires du comité.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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.

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.

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