



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des comptes publics

---

PACP • NUMÉRO 040 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 27 novembre 2014**

**Président**

**M. David Christopherson**



## Comité permanent des comptes publics

Le jeudi 27 novembre 2014

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. David Christopherson (Hamilton-Centre, NPD)):** J'ouvre cette 40<sup>e</sup> séance du comité permanent des comptes publics.

Chers collègues, vous n'êtes pas sans savoir que nous sommes ici aujourd'hui pour accueillir formellement le rapport d'automne du vérificateur général. Avant de commencer, j'aimerais rappeler aux membres que notre prochaine réunion aura lieu le mardi 2 décembre et que nous allons nous attarder aux travaux du comité. J'aimerais également vous aviser que j'ai l'intention, si l'horaire nous le permet, de déposer une ébauche du rapport que nous venons de conclure lors de la dernière réunion lundi après-midi.

S'il n'y a personne qui ait quelque chose à soulever devant ce comité, je vais maintenant me tourner vers la question dont nous sommes saisis.

Puisque personne ne veut intervenir, c'est ce que je ferai.

Bienvenue monsieur Ferguson. Nous sommes heureux de vous voir ici à nouveau. Je vais vous céder la parole dans un moment pour vous permettre de faire votre allocution d'ouverture. Je vais également m'en remettre à vous pour présenter votre auguste délégation.

Sur ce, monsieur, je vous cède officiellement la parole pour votre allocution d'ouverture.

**M. Michael Ferguson (vérificateur général du Canada, Bureau du vérificateur général du Canada):** Merci.

[Français]

Monsieur le président, j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport de l'automne 2014 qui a été déposé à la Chambre mardi dernier. Je suis accompagné des vérificateurs généraux adjoints Ronnie Campbell, Jerome Berthelette et Wendy Loschiuk.

Ce rapport réunit sept audits qui ont porté sur diverses activités et programmes du gouvernement. Comme c'est souvent le cas, nous rapportons des bonnes pratiques dans certains domaines, et d'autres qui sont à améliorer. Une chose me frappe quand je m'attarde sur ces audits: les ministères devraient mieux savoir si les services qu'ils fournissent répondent vraiment aux besoins des Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

Dans le premier des audits présentés, nous avons examiné comment le gouvernement du Canada fournit une assistance quand une crise humanitaire éclate dans un pays en développement. Nous avons constaté qu'Affaires étrangères, Commerce et Développement tient compte des besoins des populations dans les zones touchées par des crises et que le ministère travaille avec des partenaires compétents pour offrir une assistance humanitaire.

[Français]

Nous avons aussi noté qu'Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada est en mesure de répondre rapidement aux appels et propositions d'aide humanitaire. Cependant, pour un tiers des projets que nous avons examinés, les réponses ont pris trois mois ou plus. Le ministère a l'occasion d'analyser ces délais pour trouver des façons de les améliorer.

Notre deuxième audit porte sur le Programme des agents de liaison de la Gendarmerie royale du Canada, ou la GRC. Dans l'ensemble, nous avons constaté que le programme fonctionne bien. Il appuie les efforts déployés par les organisations policières canadiennes pour combattre le crime international. Les agents de liaison sont hautement qualifiés et ils tissent des relations de travail productives avec les membres de corps policiers d'autres pays.

[Traduction]

Toutefois, des améliorations demeurent possibles. Par exemple, nous avons aussi noté qu'en général, la GRC n'a pas accès à l'information sur les Canadiens arrêtés, inculpés, condamnés et libérés de prison à l'étranger. Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada et la GRC doivent travailler ensemble pour dégager quelle autre information ils pourraient légalement partager.

• (1535)

[Français]

En ce qui concerne les services de santé mentale pour les vétérans, nous avons constaté qu'Anciens combattants Canada a mis en oeuvre d'importantes mesures de soutien. Cependant, dans bien des cas, celles-ci ne permettent pas de faciliter l'accès des vétérans, en temps opportun, à des services et prestations qui répondent à leurs besoins en matière de santé mentale.

[Traduction]

Anciens Combattants Canada doit faire plus pour surmonter les obstacles qui ralentissent l'accès des vétérans aux services et prestations. Ces obstacles sont la procédure complexe que doivent suivre les vétérans pour présenter une demande, le temps qu'il faut pour obtenir des dossiers médicaux et états de service de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, et les temps d'attente pour avoir accès aux spécialistes dans les cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel financées par le gouvernement. Cela veut dire que pour environ 20 % des vétérans, depuis le moment où ils ont contacté Anciens Combattants Canada, ils ont attendu plus de huit mois avant d'avoir le feu vert pour accéder à des soins de santé mentale répondant à leurs besoins.

[Français]

Cet audit a aussi examiné ce que fait Anciens combattants Canada pour sensibiliser divers groupes au soutien offert aux vétérans.

Nous avons constaté que les activités de sensibilisation du ministère ciblent ses clientèles existantes et les militaires qui sortent des Forces armées. Anciens Combattants Canada pourrait faire plus pour rejoindre d'autres groupes qui peuvent encourager les vétérans à demander de l'aide, en particulier les médecins de famille et les proches des vétérans.

Dans un autre audit, nous avons examiné la façon dont la Gendarmerie royale du Canada et les Forces armées canadiennes ont administré certaines dispositions du contrat de services de réinstallation de 2009. Nous avons constaté que la GRC a généralement amélioré ses contrôles financiers et administratifs quant aux dossiers de réinstallation. Par exemple, elle a récemment mis en vigueur des procédures normalisées à l'échelle du pays. Ces procédures visent à assurer que les membres de la GRC reçoivent les prestations appropriées, que les exigences de la Loi sur la gestion des finances publiques sont respectées et que les dossiers de réinstallation sont traités de la même façon partout au Canada.

[Traduction]

Bien que les Forces armées canadiennes aient aussi pris des mesures pour améliorer la gestion du contrat de services de réinstallation de 2009, nous avons noté des faiblesses dans le contrôle des opérations liées aux services de réinstallation. Les Forces canadiennes doivent améliorer leur processus pour s'assurer que les membres reçoivent systématiquement des indemnités de réinstallation qui respectent les exigences de la Loi sur la gestion des finances publiques.

[Français]

Dans notre audit portant sur le soutien accordé à l'industrie automobile, nous avons examiné la façon dont Industrie Canada, le ministère des Finances du Canada et Exportation et développement Canada ont géré les 9 milliards de dollars fournis en 2009 par le gouvernement fédéral pour appuyer la restructuration des opérations canadiennes de Chrysler et General Motors. Cette aide financière comportait des opérations complexes et des délais serrés, dans un contexte de grande incertitude. Ces circonstances ont influencé ce qu'Industrie Canada pouvait faire pour gérer le soutien accordé.

[Traduction]

Nous avons constaté qu'Industrie Canada, Finances Canada et Exportation et Développement Canada ont géré le soutien financier à l'industrie automobile de façon à appuyer la viabilité des entreprises et la compétitivité du secteur au Canada à court et à moyen terme. Industrie Canada a adéquatement évalué les perspectives de reprise de Chrysler et GM. Le ministère a aussi surveillé les engagements de production des entreprises au Canada.

Cependant, nous avons relevé des faiblesses dans la gestion du soutien et l'information rapportée à ce sujet. Par exemple, Industrie Canada avait peu d'information sur les concessions et sur les déficits de régimes de retraite de GM Canada. Il était donc difficile pour le ministère de cerner les conséquences sur la viabilité à long terme des entreprises. De plus, le Parlement n'a pas reçu de rapport global sur l'aide accordée à la restructuration. Il est donc difficile pour le gouvernement de se baser sur cette expérience pour tirer des leçons pour l'avenir.

[Français]

Dans ce rapport, nous nous penchons aussi sur le programme Nutrition Nord Canada. Nous avons constaté qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada n'a pas pris suffisamment de mesures pour atteindre son objectif visant à rendre les aliments santé plus accessibles et moins chers pour les résidents des collectivités isolées du Nord.

• (1540)

[Traduction]

Dans le nord, le prix des aliments est considérablement plus élevé. Il en coûte en moyenne deux fois plus pour nourrir une maisonnée à Nunavut que dans le reste du Canada. Nous avons constaté un problème: le programme Nutrition Nord ne détermine pas l'admissibilité d'une collectivité selon ses besoins. Par exemple, il y a deux collectivités dans le nord de l'Ontario situées à environ 20 kilomètres l'une de l'autre et considérées toutes deux isolées. Dans un cas, la collectivité est admissible à la subvention de 1,60 \$ le kilogramme d'aliments alors que l'autre n'est admissible qu'à une subvention partielle de 5 ¢ par kilogramme.

Nous avons également constaté que le ministère des Affaires autochtones et du Développement du Nord n'a pas fait le nécessaire pour s'assurer que les détaillants dans le nord font profiter les consommateurs de la pleine subvention gouvernementale sur les aliments admissibles. Si le ministère avait pu faire les vérifications nécessaires à cet égard, le public serait moins sceptique concernant le programme Nutrition Nord. Ainsi, ce serait à l'avantage du ministère, des détaillants dans le nord et des résidents des collectivités éloignées du Canada.

[Français]

Nous arrivons maintenant au dernier audit de ce rapport. Cet audit porte sur la préservation des dossiers à valeur historique du gouvernement du Canada.

Nous avons examiné comment Bibliothèque et Archives Canada obtient et conserve ces dossiers, et ce qu'elle fait pour les rendre accessibles aux générations actuelles et futures.

Nous avons constaté que Bibliothèque et Archives Canada ne reçoit pas des institutions fédérales tous les documents gouvernementaux à valeur historique qu'elle devrait acquérir. De ce que l'institution a reçu, 98 000 boîtes de documents attendent d'être traitées, dans certains cas depuis des dizaines d'années. Ce chiffre inclut environ 24 000 boîtes de documents militaires.

[Traduction]

Nous avons également constaté que Bibliothèque et Archives Canada a dépensé plus de 15 millions de dollars pour un dépôt numérique qui a été mis à l'essai, approuvé, et était prêt pour l'utilisation mais en fin de compte, il n'a jamais été utilisé. Bibliothèque et Archives Canada ne possède pas encore de système intégré pour gérer les transferts, la préservation et l'entreposage électronique des renseignements numériques. Bibliothèque et Archives Canada a annoncé que d'ici 2017, le numérique serait le support de prédilection pour accueillir les archives. Toutefois, nous avons constaté que l'institution n'est pas prête à gérer le volume d'archives numériques qu'elle va devoir acquérir, préserver et rendre accessible.

Nos conclusions à la suite de nos vérifications d'Anciens Combattants Canada du programme de Nutrition Nord du Canada et de Bibliothèque et Archives Canada mettent en lumière le fossé qui se creuse quand les ministères ne savent pas vraiment si les services qu'ils fournissent correspondent aux besoins de leurs clientèles. Quand les ministères n'évaluent pas minutieusement l'impact de leurs activités sur le terrain, ils se privent de la possibilité de vérifier s'ils répondent aux besoins des Canadiens.

Monsieur le président, cela conclut ma déclaration liminaire.

[Français]

Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** De rien. Merci.

Nous allons maintenant procéder comme de coutume. Je donne la parole au vice-président, John Carmichael.

Vous avez la parole, monsieur.

**M. John Carmichael (Don Valley-Ouest, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à vous, monsieur Ferguson, et à vos collègues. Bienvenue, car nous sommes toujours ravis de vous accueillir ici.

Je tiens à dire que je suis toujours impressionné par la quantité de renseignements que vous pouvez nous fournir en ce qui concerne la surveillance, cela nous permettant de faire notre travail plus efficacement. Je vous en remercie. C'est utile. Ces renseignements nourrissent une discussion et manifestement, les rapports suscitent d'excellentes réactions qui permettent au gouvernement de mieux accomplir sa tâche.

Cela dit, si vous le voulez bien, j'aimerais me reporter à la section 5 qui porte sur l'industrie de l'automobile. Les médias m'ont permis de me renseigner énormément et j'ai entendu des commentaires sur diverses sections du contenu de ce rapport. Je voudrais me reporter à une préoccupation qui est la mienne et demander votre aide. Il s'agit des fonds qu'on a réservés ou désignés pour les pensions, et il en est question au paragraphe 5.46 plus particulièrement. Vous dites et je cite : « Un milliard de dollars de ce fonds de 4 milliards de dollars avait été désigné pour les régimes de pension de GM Canada et versé dans un compte distinct. Cette somme a été plutôt versée à la société mère aux États-Unis. »

Pouvez-vous nous dire si on a assorti ce versement de modalités à l'intention de la société mère.

● (1545)

**M. Michael Ferguson:** Je n'ai pas sous la main les exigences particulières dans ce cas. Les fonds ont été versés dans un compte en fiducie, un compte distinct, mais je n'ai pas les détails sous la main.

**M. John Carmichael:** D'accord. Permettez-moi de citer le paragraphe 5.46 car pour notre réunion d'aujourd'hui, il nous aide à comprendre ce qu'étaient les règles de base:

Les représentants d'Industrie Canada nous ont dit...

... c'est-à-dire à vous...

... que les fonds avaient été réservés dans l'éventualité où GM Canada n'aurait pas pu respecter son engagement de consacrer 1 milliard de dollars à ses régimes de retraite.

Je crois comprendre que c'était là une des modalités imposées à General Motors qui devait réserver 1 milliard de dollars des 4 milliards de dollars qu'on lui versait. Je poursuis:

Après qu'Exportation et Développement Canada a reçu la confirmation de l'Ontario que GM Canada avait effectivement versé les montants requis à ces régimes de retraite, la société a autorisé le versement des fonds à la société mère.

En d'autres termes, sur les 4 milliards de dollars, 3 milliards ont été versés directement pour satisfaire aux obligations en matière de pensions et 1 milliard de dollars a été versé à General Motors. Cette somme a été versée dans un fonds de fiducie en attendant les autorisations nécessaires pour servir éventuellement à d'autres fins et je ne sais pas pour l'instant quelles elles étaient. Ainsi, dois-je comprendre que la somme de 4 milliards de dollars a été versée en fin de compte au régime de pensions de GM Canada.

Est-ce que je me trompe?

**M. Michael Ferguson:** Au départ, ce devait être un versement très direct, une somme de 4 milliards de dollars devant être versée dans un compte distinct et elle devait ensuite passer à un compte de fiducie. Finalement, après plusieurs méandres, c'est ce qui a été fait, et nous avons pu vérifier qu'une somme de 4 milliards de dollars étiquetée pour le régime de pension de GM Canada a abouti à bon port.

**M. John Carmichael:** Merci.

Comme j'ai oeuvré dans cette industrie, je me souviens de la situation. J'étais détaillant et clairement, c'était des temps difficiles. Dans mon cas, mon propre fabricant avait fermé ses portes ou il était sur le point d'être en difficulté grave.

Dans votre rapport, vous faites allusion à la complexité des tentatives qui ont été faites pour maintenir ces entreprises à flot, faute de quoi il y aurait eu un impact sur notre économie.

On a dit que 500 000 emplois avaient été préservés que ce soit chez les travailleurs syndiqués et les manufacturiers, les fabricants et les fournisseurs de pièces, les concessionnaires et tous les secteurs connexes tributaires de cette industrie. Ils ont tous été maintenus parce que ce gouvernement, le gouvernement de l'Ontario et celui des États-Unis ont pu intervenir.

Pouvez-vous nous parler du résultat des négociations et du déploiement de l'argent. Que serait-il arrivé dans l'économie canadienne si le gouvernement n'avait pas contribué à ce fonds?

**M. Michael Ferguson:** En l'occurrence, je pense que notre vérification démontre que la conjoncture était très incertaine. Nous vivions une crise économique si bien qu'il fallait prendre des décisions à très brève échéance. La situation était très complexe. En fait, c'est le gouvernement des États-Unis qui avait pris l'initiative des négociations avec les sociétés mères. Le Canada devait alors décider s'il allait y prendre part. C'était très complexe.

Notre vérification nous a permis d'affirmer que le financement fourni par le Canada et par le gouvernement de l'Ontario a assurément contribué à la viabilité et à la compétitivité de l'industrie à court et à moyen termes.

Ce qui serait arrivé en l'absence de cette aide n'est pas du ressort d'une vérification. C'est Industrie Canada qui prenait les décisions quant à une participation éventuelle car le ministère était très inquiet de l'impact économique de ce secteur et des perturbations pendant la crise économique. Je ne peux pas vous dire précisément quel aurait été le résultat sans notre participation, mais assurément, Industrie Canada en était très inquiet.

• (1550)

**Le président:** Merci. Votre temps est écoulé.

Chers collègues, avant de poursuivre, je voudrais porter à votre attention le fait que nous avons des invités ici aujourd'hui. Il s'agit de quatre vérificateurs. Deux de ces vérificateurs sont du Cameroun et deux sont de la Tanzanie.

Nous sommes honorés de vous accueillir. Il y a de part le monde quantité de gens qui s'occupent de vérification, de transparence, de reddition de comptes et de surveillance en matière de comptes publics. C'est grâce à des pratiques exemplaires que nous mettons en place les meilleures normes pour la population que nous représentons. Je vous remercie de la contribution que vous apportez à la vérification, la transparence et la reddition de comptes. Bienvenue dans notre pays. Nous espérons que vous vous y plairez.

Chers collègues, nous allons reprendre l'interrogation des témoins avec M. Allen.

Vous avez la parole.

**M. Malcolm Allen (Welland, NPD):** Monsieur le président, avant de poser mes questions, je voudrais soulever une chose et j'espère que cela ne sera pas défalqué de mon temps.

Nous avons sous les yeux un document et je ne sais pas d'où il vient. Il s'agit d'un tableau et je ne sais pas de quel document il est tiré. Il n'est pas identifié et je me demandais si ce document nous avait été fourni comme appui à nos discussions. A-t-on l'intention de le déposer? J'aimerais savoir.

**Le président:** C'est une question appropriée.

Pouvez-vous aviser, madame la greffière?

**La greffière du comité (Mme Angela Crandall):** Certainement. M. Woodworth m'a demandé s'il pouvait le distribuer. Il a fourni les versions anglaise et française. Il m'a demandé de les distribuer aux membres du comité aujourd'hui dans la salle de comité car ce document sera utile au moment où il posera ses questions.

**Le président:** Ce document nous vient de M. Woodworth. Il a l'intention de s'y reporter quand il posera ses questions. Il a demandé à la greffière de bien vouloir le distribuer aux membres du comité avant le début de la réunion.

**M. Malcolm Allen:** La question évidente qui se pose est la suivante: dépose-t-il ce document en tant que témoignage ou est-ce simplement un document qui nous viendra en aide au moment où il posera ses questions?

**Le président:** Il vous répondra lui-même quand il aura la parole. Quant à vous, vous avez demandé d'où ce document venait et on vous a donné une explication. Je ne sais pas si vous voyez un inconvénient à cela. Il s'agit d'un document d'information qui sera, le cas échéant, document de séance selon ce que décidera le comité.

**M. Malcolm Allen:** Très bien. J'ajouterai simplement, monsieur le président, que selon ce que M. Woodworth nous dira vouloir faire de ce document, je me réserve le droit de répondre.

**Le président:** Je vous donnerai la parole à ce moment-là et vous aurez l'occasion de faire valoir vos arguments.

**M. Malcolm Allen:** Je vous remercie.

Je remercie M. Ferguson et nos invités d'être avec nous aujourd'hui.

Je poursuis dans la même veine que M. Carmichael même si nous y avons des activités différentes. Autrefois, j'essayais de fabriquer ces choses pour lui. J'espère que j'ai assez bien réussi pour qu'il puisse les vendre.

Je reviens au paragraphe 5.46, à la dernière ligne de ce paragraphe, on lit: « La société » — et cela signifie la société canadienne — « a autorisé le versement des fonds à la société mère, qui en fait est la société américaine. »

Ai-je raison de croire que sur les 4 milliards de dollars — et j'en conviens, il y a eu une hésitation quant à la façon dont les fonds ont été déployés pour le fonds de pension — 1 milliard de ces 4 milliards de dollars que le gouvernement canadien a versé dans un compte fiduciaire bloqué se sont retrouvés entre les mains de la société américaine? Est-ce que je me trompe?

**M. Michael Ferguson:** La compagnie mère, aux États-Unis, a reçu un milliard de dollars. Au bout du compte, 4 milliards de dollars ont abouti dans le régime de pension, mais 1 milliard est passé par la compagnie mère aux États-Unis.

**M. Malcolm Allen:** Au paragraphe 5.47 du rapport, on lit:

Cette constatation est importante, car faute d'information détaillée sur l'utilisation des fonds, Industrie Canada ne sait pas dans quelle mesure l'aide financière fédérale a contribué à la viabilité de Chrysler Canada et de GM Canada.

Le fait qu'ils ne semblent pas avoir fait un suivi aussi rigoureux qu'ils le souhaitent, bien que ce fut alambiqué... Je suis d'accord avec M. Carmichael, parce que j'étais ici pendant la dernière législature, et je m'en souviens très bien. C'était une période mouvementée, et il fallait que les choses aillent vite, je peux dire que le gouvernement et l'opposition s'entendaient sur la nécessité d'agir rapidement. Beaucoup d'emplois et un gros morceau de l'économie étaient en jeu.

C'est venu après, plutôt qu'avant, si je peux dire. Il faut pouvoir savoir, au bout du compte, ce qui est arrivé et comment remonter le fil. Il se peut bien qu'il y ait eu quelques points faibles a priori, mais c'était probablement en raison de la rapidité des événements et de l'urgence d'agir.

À votre avis, est-ce qu'Industrie Canada est vraiment convaincu de savoir ce qui est arrivé et peut déterminer... Parce que si cela devait se reproduire, est-ce que le ministère agirait de la même manière? Je sais que je demande là votre avis. Vous n'êtes pas forcé de le donner.

● (1555)

**M. Michael Ferguson:** Comme je l'ai dit en réponse à la question de tout à l'heure, nous avons conclu que le financement fourni a permis d'assurer la viabilité des compagnies à court et à moyen termes. La question que nous soulevons, ce qui nous préoccupe vraiment, c'est le long terme, et quand on voit les sommes qui sont versées dans un régime de retraite, pour comprendre les prestations de ce régime de retraite... Parce que GM Canada est encore responsable de ce régime de retraite, alors évidemment, les sommes qui y sont versées l'aideront à court et à moyen termes, mais nous avons eu l'impression qu'Industrie Canada avait besoin d'être mieux renseigné pour comprendre l'incidence à long terme de cette obligation liée au régime de retraite. Il lui faut vraiment comprendre la position de financement, les prestations et tout le reste, pour pouvoir vraiment prédire l'incidence à long terme.

**M. Malcolm Allen:** Passons donc au chapitre 3, où nous relevons beaucoup de problèmes. Si je me souviens bien, dans vos observations préliminaires, vous avez parlé de deux volets distincts du Programme d'invalidité des anciens combattants, soit le Programme de réadaptation et le Programme de prestations d'invalidité à plus long terme, si on peut dire ainsi.

L'un de ces programmes semble fonctionner relativement bien, et c'est le Programme de réadaptation, n'est-ce pas?

**M. Michael Ferguson:** N'oublions pas que nous nous intéressons à l'accès à ces deux programmes, et non pas aux services qu'ils offrent. Alors oui, l'accès au Programme de réadaptation était adéquat, mais nous avons trouvé que pour le Programme d'invalidité, cela prenait trop de temps.

**M. Malcolm Allen:** Il est entendu que nous ne mesurons pas le résultat des soins fournis aux patients. Je vous remercie pour cette précision.

Il est clair que, pour ce qui est de l'invalidité, vous avez trouvé, dans le cadre de cet audit, qu'on prenait plus de temps qu'il ne le faudrait pour approuver les demandes. Est-ce que c'est bien cela?

**M. Michael Ferguson:** Nous avons aussi constaté que les vétérans qui essayaient d'accéder au Programme d'invalidité se buttaient à des obstacles qui ne faisaient que retarder la décision portant sur leurs demandes.

**M. Malcolm Allen:** Parlons de l'objectif ministériel de 16 semaines, que l'on cite continuellement comme référence, pouvez-vous me dire ce que signifie véritablement ces 16 premières semaines? Qu'est-ce que cela signifie pour un ancien combattant qui soumet une demande?

**M. Michael Ferguson:** Leurs normes en vertu du programme d'invalidité visent le traitement de 80 % des demandes provenant des anciens combattants dans un délai de 16 semaines. Nous avons conclu qu'en fait, ils traitaient environ 75 % des demandes dans le délai imparti.

Du point de vue de l'ancien combattant, cela indique le moment à partir duquel l'ancien combattant a pu compléter le formulaire de

demande. Ce que nous soulevons dans la vérification, c'est qu'en réalité, pour l'ancien combattant, le processus débute plus tôt que cela, si vous voulez, puisque l'ancien combattant doit suivre le processus requis pour remplir le formulaire au complet, et nous avons constaté qu'en moyenne, cela prenait 16 semaines de plus, soit quatre mois de plus. Il s'agit donc de quatre mois pour permettre à l'ancien combattant de remplir la demande, auxquels s'ajoutent quatre autres mois pour permettre au ministère de traiter la demande.

**Le président:** Désolé, monsieur Allen, mais votre temps est écoulé.

Nous passons maintenant à M. Albas.

**M. Dan Albas (Okanagan—Coquihalla, PCC):** Je tenais tout d'abord à vous remercier, monsieur le vérificateur général, ainsi que votre personnel d'avoir comparus aujourd'hui. J'apprécie le travail que vous faites pour les Canadiens et Canadiennes, particulièrement l'aspect de remise en question, où vous vous assurez que l'argent du gouvernement est convenablement investi. Je pense que nous sommes tous d'accord là-dessus.

Ma circonscription se trouve en Colombie-Britannique, Okanagan—Coquihalla. Je vais me pencher sur le premier chapitre.

Beaucoup de gens considèrent que le Canada devrait en faire autant sinon plus pour aider les gens à l'étranger; nombreux sont ceux dans ma propre circonscription d'après qui nous devrions plutôt nous pencher sur nos propres problèmes. Cependant, j'estime qu'ils seraient tous d'accord pour dire que, quelles que soient les sommes dépensées, il faudrait par la suite entreprendre un examen pour s'assurer qu'on en a pour notre argent, alors j'apprécie cette opportunité.

L'une de mes questions, et j'en ai plusieurs concernant ce dossier particulier, a trait à la portée de la vérification, soit quelque 36 projets. Je crois que cela représente moins de 20 % du budget total moyen. Pourquoi avez-vous choisi ces projets particuliers? Quant à moi, chacun d'entre eux présente presque un ensemble complètement différent de circonstances. Par exemple, s'agit-il d'un programme de jumelage, travaillons-nous en collaboration avec la Croix-Rouge internationale ou le Croissant-Rouge, où dans le monde le projet se situe-t-il, s'agit-il d'une situation dynamique... un tremblement de terre, ou une sécheresse.

Pourquoi choisir ces 36 projets? Selon quels critères?

● (1600)

**M. Michael Ferguson:** Je demanderais à Mme Loschiuk de vous fournir ces détails, mais d'après ce que je comprends, il s'agissait au fond des projets qui se sont déroulés pendant la période que nous examinons.

Je lui cède la parole afin qu'elle puisse vous en dire plus long.

**Mme Wendy Loschiuk (vérificatrice générale adjointe, Bureau du vérificateur général du Canada):** Monsieur le président, pour ce qui est des projets que nous avons étudiés, nous avons établi la période de temps visée pour la vérification, puis, nous avons identifié les projets financés à partir de l'enveloppe de l'aide humanitaire internationale. Il s'agissait donc de domaines généraux financés par le gouvernement. Ces crises se sont donc produites pendant cette période de temps. Pour ces huit crises, 36 différents projets avaient été financés afin d'aborder les divers besoins représentés.

Chaque cas est différent. Nous n'avons pas tenté de les choisir en fonction d'une crise particulière. Nous avons accepté la crise pour ce qu'elle était et nous avons examiné la réponse du gouvernement.

**M. Dan Albas:** Merci.

Étant donné que le ministère des Affaires étrangères compte sur les Nations Unies, la Croix-Rouge internationale ou le Croissant-Rouge dans bon nombre des domaines d'aide humanitaire, croyez-vous que vos vérifications puissent présenter l'image complète de la situation? Il y a tant de défis et les partenaires sur le terrain sont si nombreux.

**M. Michael Ferguson:** À mon avis, il est évident que toute crise comporte ses propres défis, mais cela fait partie du mandat de ce ministère: il doit réagir à toutes sortes de circonstances différentes.

Nous avons étudié les huit crises qui se sont effectivement produites pendant cette période. Entre autres, nous avons vérifié si le ministère avait évalué la capacité de ses partenaires, quels qu'ils soient, et s'il établissait le niveau de financement en fonction du besoin. Le genre de choses que nous avons examinées dans le contexte de cette vérification particulière, étaient des choses auxquelles on pourrait s'attendre de leur part de toute façon. Était-ce opportun? Ont-ils atteint leurs objectifs? Ces aspects principaux reflétaient ceux que l'on pourrait s'attendre de leur part dans n'importe quelle circonstance.

**M. Dan Albas:** Je vous remercie.

Le MAECD ne dispose pas forcément de personnel, hormis des employés de l'ambassade, s'il y en a une dans les environs, capable d'offrir un soutien sur place. Dans votre rapport, vous indiquez que le ministère doit évaluer les capacités de ses partenaires de façon convenable et systématique afin de s'assurer qu'ils aient la capacité pour mener à bien le projet d'aide proposé. Est-ce bien cela?

**M. Michael Ferguson:** Oui. La capacité faisait partie des quatre critères que nous avons examinés. Dans ce domaine, nous avons constaté que le ministère faisait bien son travail en s'assurant que toute organisation choisie comme partenaire pour réagir lors d'une crise humanitaire avait bel et bien la capacité de fournir les services requis.

**M. Dan Albas:** J'aimerais maintenant citer le paragraphe 1.16 à la page 5:

C'est pourquoi, en août 2013, le Ministère a commencé à demander aux ONG de soumettre leurs profils institutionnels pour confirmer qu'elles satisfaisaient aux dix exigences...

Pouvez-vous m'expliquer ce que sont ces 10 exigences, ainsi que ce qu'on appelle les outils d'évaluation du risque fiduciaire, afin que les Canadiens puissent voir vos recommandations et ce qu'a fait le ministère pour s'assurer que ces choses soient convenablement évaluées?

**M. Michael Ferguson:** Encore une fois, je demanderais à Mme Loschiuk de nous fournir les détails sur cet aspect du rapport.

**Mme Wendy Loschiuk:** Merci.

L'outil d'évaluation du risque fiduciaire est un outil préliminaire pour s'assurer que le partenaire avec qui le ministère doit collaborer a des antécédents stables et fiables, tant sur le plan financier qu'en matière de prestations. Pour ce qui est des exigences minimum auxquelles doit satisfaire un partenaire, il y a dix critères à respecter. Ils aiment bien évaluer les partenaires potentiels afin d'assurer leur fiabilité future. Ces critères sont répartis en trois domaines.

Quatre d'entre eux figurent sous la rubrique de la stabilité institutionnelle. Cela signifie qu'ils sont juridiquement constitués en société. Ils sont en mesure de satisfaire aux exigences de la législation antiterroriste canadienne. Ils doivent être inscrits à titre d'organisations à but non lucratif, et ainsi de suite. Les autres domaines comportent des critères financiers à respecter. Ils doivent

avoir des états financiers vérifiés. Ils doivent pouvoir les présenter au MAECD, et avoir démontré la capacité de gérer au moins 500 000 \$ en aide à tout moment.

Enfin, il existe des critères liés à l'aide humanitaire. Selon ces critères, ils doivent démontrer une expérience opérationnelle de cinq ans dans ce domaine, un bon comportement, une compréhension des pays visés, une compréhension de l'APD du Canada, ainsi que démontrer qu'ils peuvent opérer et livrer les services conformément aux objectifs que nous nous sommes fixés pour notre aide humanitaire.

●(1605)

**Le président:** Votre temps est écoulé, en fait vous l'avez largement dépassé, mais je voulais donner suffisamment de temps pour une réponse complète.

Nous passons maintenant à M. Giguère. Vous avez la parole, monsieur.

[Français]

**M. Alain Giguère (Marc-Aurèle-Fortin, NPD):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie le vérificateur général et son équipe d'être venus nous présenter leur rapport.

J'aimerais revenir au point 3.26. Je considère qu'il y a un problème parce qu'une fois le rapport complété, le ministère des Anciens Combattants se donne 16 semaines pour étudier le dossier et six semaines supplémentaires pour envoyer la carte.

Cela veut donc dire 22 semaines pour dire « oui » et communiquer le « oui » ou le « non ». Sur le plan administratif, cela me paraît extraordinairement lourd, parce que le dossier est complété. Je veux bien croire que le gouvernement — si on pense à Postes Canada — n'est pas particulièrement efficace, mais, généralement, Postes Canada est encore capable de faire parvenir une lettre par la poste en une semaine.

Il me semble donc, que 22 semaines pour donner une réponse à quelqu'un dont le dossier est complet est un peu trop long. Qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**M. Michael Ferguson:** La norme est de 16 semaines pour fournir un oui ou un non. Puis, bien sûr, il y a les six semaines de plus, dont vous avez parlé, avant de recevoir la carte santé. Ce que nous avons également noté, c'est que l'ancien combattant prend 16 semaines de plus pour remplir son formulaire de demande. Du point de vue de l'ancien combattant, c'est donc 16 semaines pour remplir le formulaire puis encore 16 semaines pour recevoir une réponse. De surcroît, les anciens combattants doivent se trouver un fournisseur de soins de santé qui répond aux services qu'ils cherchent.

Je le répète, c'est dans le cadre du programme de prestations d'invalidité. L'accès est bien plus rapide pour le programme de réadaptation, bien qu'il y ait moins de personnes qui y recourent et que le programme porte sur différents types de besoins.

[Français]

**M. Alain Giguère:** Sur le plan purement administratif, ces gens se donnent eux-mêmes 16 semaines pour répondre aux demandes. Ce service aurait-il besoin de quelques vitamines? Le dossier est complet; quelqu'un le lit et prend une décision, puis ces gens se donnent eux-mêmes un délai de 16 semaines. Une fois qu'ils ont opté pour une réponse, soit positive soit négative, ils ont six semaines pour communiquer la réponse.

Est-ce que ce ne sont pas là des délais manifestement déraisonnables?

[Traduction]

**M. Michael Ferguson:** Je pense que nous avons clairement dit que le temps de réponse est tout simplement trop long pour le programme de prestations d'invalidité. Dans le rapport, nous avons tenté de souligner les obstacles que les anciens combattants doivent surmonter lors de ce processus. Par exemple, le processus de la demande est trop compliqué, difficile à comprendre et difficile à suivre. Parfois, la Défense nationale ou les Forces armées canadiennes prennent quatre mois avant d'envoyer l'information sur la fiche médicale de services de l'ancien combattant.

En raison des obstacles persistants dans ce processus, 20 % des anciens combattants attendent plus de huit mois. Je pense que nous l'avons très clairement indiqué — c'est trop long.

[Français]

**M. Alain Giguère:** Ma deuxième question concerne les procédures d'appel.

Comme vous l'avez bien indiqué, la très grande majorité des gens qui en appellent d'une décision négative reçoivent une réponse positive. C'est indiqué au point 3.45 ou 3.46. Le problème est qu'à l'occasion de ces renversements de nouveaux éléments sont ajoutés au dossier. Le dossier est complété à la suite de la décision, en quelque sorte.

Pour certaines organisations liées au travail, dont la Commission de la santé et de la sécurité du travail, un dossier n'est pas fermé. Avant qu'une réponse négative soit émise et que le tout soit porté en appel, la personne qui a traité le dossier réévalue elle-même le dossier. Cela évite une procédure d'appel administrative et la nécessité de plaider sa cause devant une instance supérieure.

Ne serait-il pas préférable qu'Anciens Combattants Canada garde les dossiers ouverts, que l'agent traitant revoie lui-même sa décision de façon à éviter que celle-ci soit portée en appel et que le processus administratif soit alourdi?

• (1610)

[Traduction]

**M. Michael Ferguson:** Globalement, notre conclusion est qu'Anciens Combattants doit examiner le processus de A à Z, y compris le processus de prise de décisions vis-à-vis d'une demande. Il devrait également étudier le processus d'appel.

Cependant, un des éléments importants que nous avons identifiés dans ce cas, est le fait que dans un nombre non négligeable de cas de rejet de la demande, la décision est renversée et l'ancien combattant peut avoir accès aux prestations. À notre avis, le ministère pourrait essayer de cerner ce qui, dans ce processus d'appel, motive le renversement de la décision. Il pourrait ensuite en tenir compte pour éviter d'emblée un refus qui fera l'objet d'un appel.

**Le président:** Désolé. Votre temps est écoulé. C'est bien, j'ai attendu la fin de votre intervention.

Monsieur Woodworth, à vous la parole.

**M. Stephen Woodworth (Kitchener-Centre, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Comme toujours, je tiens à remercier le vérificateur général et son personnel qui est parmi nous pour leur travail assidu pour analyser et cerner les lacunes de notre service gouvernemental.

Je voudrais également ajouter un remerciement spécial. Le vérificateur général se souviendra que de temps en temps, je propose des suggestions sur les communiqués qui accompagnent ses rapports. Je pense que le communiqué qui accompagne ce rapport est excellent. Je n'y aurais rien ajouté. J'ai eu un grand plaisir à le lire.

Mes questions portent exclusivement sur le chapitre 3 intitulé « Les services de santé mentale pour les vétérans ». Comme toujours, je vais commencer par la portée de la vérification, dont la définition se trouve à la page 26. C'est, si je comprends bien, « l'accès en temps opportun aux services et aux prestations auxquels ont droit les vétérans aux prises avec une maladie mentale. » Le lis-je correctement?

**M. Michael Ferguson:** La portée — j'arrive à la dernière section — abordait, il est vrai, l'accès en temps opportun aux services de santé mentale pour les anciens combattants.

**M. Stephen Woodworth:** Très bien.

J'aimerais commencer par le paragraphe 3.20, qui indique que le programme de réadaptation est un des deux mécanismes qui permet aux vétérans de recevoir un soutien en santé mentale de la part d'Anciens Combattants Canada. Je veux m'assurer d'avoir bien compris, vous avez conclu que le programme de réadaptation permet aux anciens combattants d'avoir accès aux services de santé mentale spécialisés.

Est-ce exact?

**M. Michael Ferguson:** Oui. En fait, nous sommes satisfaits de la manière dont le ministère traite des demandes par le biais du programme de réadaptation.

**M. Stephen Woodworth:** Je vois.

Quand vous dites que vous étiez satisfait, vous pensez surtout à la rapidité du traitement des demandes, donc si j'ai bien compris, vous indiquez être satisfait de la rapidité de l'accès aux services de santé mentale par le biais du programme de réadaptation.

**M. Michael Ferguson:** En effet, dans la conclusion, au paragraphe 3.68, nous affirmons qu'Anciens Combattants Canada facilitait l'accès en temps opportun des vétérans au programme de réadaptation. Ensuite, nous avons bien sûr parlé de nos préoccupations concernant le Programme de prestations d'invalidité.

**M. Stephen Woodworth:** C'est exact. Je vais parler de cet aspect dans un moment.

Mais d'abord, je veux voir si j'ai bien compris que de nombreux anciens combattants s'inscrivent au programme de réadaptation ainsi qu'au Programme de prestations d'invalidité. Je me reporte encore une fois au paragraphe 3.20.

**M. Michael Ferguson:** Oui.

Nous avons déterminé que 3 600 anciens combattants recevaient des prestations d'invalidité en vertu des deux programmes.

•(1615)

**M. Stephen Woodworth:** Bien. Donc les deux programmes ne s'excluent pas mutuellement?

**M. Michael Ferguson:** C'est exact.

**M. Stephen Woodworth:** Je n'ai pas pu trouver de renseignements concernant le nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité qui reçoivent des services de réadaptation. C'est un peu l'inverse des chiffres que vous nous avez donnés ici. Je vois combien de prestataires de services de réadaptation reçoivent aussi des prestations d'invalidité, mais je ne vois pas l'inverse. Savez-vous combien il y en a?

**M. Michael Ferguson:** Je crois qu'il s'agit du même chiffre. Il y avait 3 600 vétérans qui recevaient les deux. Si on illustrait le tout par un diagramme de Venn, on verrait 1 000 bénéficiaires d'un côté, 3 600 au milieu et ensuite le reste.

**M. Stephen Woodworth:** Merci.

Parlons donc de ces chiffres. S'il y a en fait eu, en 2013-2014... Bon. Je vais m'arrêter là puisqu'il ne s'agit pas d'un chiffre annuel. C'est plutôt un chiffre cumulatif. Si j'ai bien compris, 12 554 anciens combattants reçoivent des prestations d'invalidité et, de ce chiffre, 3 600 reçoivent aussi des prestations de réadaptation. Est-ce exact?

**M. Michael Ferguson:** Si je ne me trompe pas, et M. Berthelette me corrigera si c'est le cas, il y en avait 16 000 au total: 1 000 qui prenaient part seulement au programme de réadaptation; 3 000 qui avaient accès aux deux programmes, et le reste qui prenait part au Programme de prestations d'invalidité seulement. Il y en avait 16 000 au total, si je ne me trompe pas.

**M. Stephen Woodworth:** Bien.

De ceux qui participaient seulement au Programme de prestations d'invalidité, savez-vous combien connaissaient des problèmes de santé mentale et devaient être soignés?

**M. Michael Ferguson:** Ils en avaient tous, puisque les chiffres dont nous parlons sont pour les anciens combattants qui utilisent ces programmes à cause de problèmes de santé mentale. Il y aurait des anciens combattants qui ont accès aux programmes pour d'autres raisons, mais ces chiffres-ci sont tous pour des anciens combattants qui ont recours au programme à cause de problèmes de santé mentale.

**Le président:** Désolé, monsieur Woodworth.

Nous allons continuer avec l'honorable John McCallum, qui est avec nous. Il n'est pas membre du comité, mais c'est bien un vétéran de la Chambre.

Nous sommes heureux de vous avoir ici avec nous, monsieur. Vous avez la parole.

**L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je suis effectivement un ancien à la Chambre et j'aimerais parler des anciens combattants.

Monsieur Ferguson, je vous souhaite la bienvenue à vous et à vos collègues.

Puis que je suis nouveau ici, combien de temps m'attribuez-vous?

**Le président:** Cinq minutes.

**L'hon. John McCallum:** Cinq minutes, merci.

J'ai remarqué qu'environ 65 % des demandes qui sont rejetées et portées en appel sont finalement acceptées et je me demande pourquoi le chiffre est tellement élevé. Je me demande si cela veut

dire que les personnes qui traitent les demandes ne sont pas suffisamment bien formés si les deux tiers sont renversées par la suite, ou si Anciens Combattants les aurait mieux formés, ou s'il y a une autre raison pour laquelle il y a une proportion tellement élevée et ce qu'ils pourraient faire pour l'améliorer.

**M. Michael Ferguson:** Nous disons au paragraphe 3.46 que, « nous avons constaté qu'Anciens Combattants Canada savait que la plupart des révisions et des appels favorables étaient fondés sur de nouveaux renseignements ou témoignages présentés par le vétéran ou son représentant ». Donc, ce qui se passe c'est que durant le processus d'appel on présente de nouvelles informations. Nous croyons que c'est quelque chose que le ministère doit analyser afin de déterminer s'il devrait demander davantage de ces informations plus tôt dans le processus.

**L'hon. John McCallum:** Il semble qu'on pourrait économiser du temps et des efforts si on pouvait inclure l'information dans la première question pour qu'il n'y ait pas de besoin d'appel par la suite. Est-ce qu'il était d'accord pour essayer de faire ça?

**M. Michael Ferguson:** Je pense que le ministère comprend et qu'il a donné son accord. Encore une fois, il s'agit simplement d'essayer de comprendre quelles informations sont fournies plus tard et qu'il ne demande pas dans le processus régulier, mais qui pourraient être utiles.

**L'hon. John McCallum:** Merci.

Au paragraphe 3.54 vous dites, « Anciens Combattants Canada ne mène pas d'activités pour éduquer les familles des vétérans sur les signes possibles de maladie mentale ».

Étant donné des cas connus, tels que celui de Jennifer Migneault, il semblerait logique de le faire. Je me demande si le ministère a expliqué pourquoi il n'a pas aidé à éduquer ou renseigner les familles des vétérans dans le passé.

•(1620)

**M. Michael Ferguson:** Je pense qu'en gros, nous avons constaté que le ministère avait certaines activités de sensibilisation en place et qu'il essayait de rejoindre les gens, mais qu'il y avait des possibilités d'amélioration et qu'il pourrait rejoindre davantage de gens, et en particulier faire plus d'efforts pour enseigner la famille. Je pense aussi que c'est au moins aussi important de communiquer avec les médecins de famille pour qu'ils comprennent ce genre de problèmes chez les vétérans.

**L'hon. John McCallum:** J'ai entendu dire, et notamment par le secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants à la période des questions aujourd'hui, que votre rapport loue le ministère des Anciens Combattants. Je me demande si vous diriez que c'est une description juste de votre rapport.

**M. Michael Ferguson:** Je pense que, comme c'est le cas dans presque toutes les vérifications que nous avons menées, nous avons identifié certaines choses que le ministère a bien faites. En particulier, nous avons dit que l'accès au programme de réadaptation était rapide, mais en même temps nous avons identifié certains points à améliorer. Je pense que, en général, dans cette vérification, étant donné que la majorité des vétérans tentent d'accéder à ces services par le Programme de prestations d'invalidité, je dirais que le ministère a encore beaucoup à faire pour améliorer son rendement.

**L'hon. John McCallum:** Merci.

Je me demande si le ministère a expliqué pourquoi il ne suit pas les délais d'attente aux cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel.

**M. Michael Ferguson:** Le ministère avait quelques informations sur les délais d'attente, mais ce n'était pas quelque chose qu'il surveillait, je suppose, de manière systématique. Il reconnaît que c'est quelque chose qu'il doit faire afin de comprendre si les vétérans ont accès à ces services ou non, donc il a accepté de commencer à les suivre.

**L'hon. John McCallum:** Je vais m'arrêter là.

Merci beaucoup.

**Le président:** Nous continuons.

Monsieur Hayes, vous avez la parole.

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

En tant que membre du Comité permanent des anciens combattants et en tant que fils d'un père qui a eu une carrière militaire de 37 ans, et de soeurs... tout compte fait, je possède plus de 100 ans d'expérience militaire directe au sein de ma famille, donc je m'intéresse vivement aux services de santé mentale offerts aux anciens combattants.

Cependant, j'aimerais passer au chapitre 4, qui porte sur les services de réinstallation. Ma première question porte sur la mesure du rendement. D'après ce que j'ai compris, il s'agit d'une vérification de suivi à une vérification menée en 2006. En 2006, vous avez constaté que les Forces armées canadiennes n'avaient dégagé ni les outils ni les indicateurs requis pour évaluer le rendement du programme intégré de réinstallation ou celui du fournisseur. Voilà ce que vous avez constaté en 2006.

Comment votre nouvelle évaluation se compare-t-elle à celle de 2006?

**M. Michael Ferguson:** D'après moi, les Forces armées canadiennes ont nettement amélioré leur compréhension du rendement du fournisseur par rapport à ses obligations.

Ils surveillent les paiements excédentaires et les paiements insuffisants en vertu du contrat. Le total des montants excédentaires et insuffisants payés est censé frôler 2 %, et selon notre examen de l'échantillon qu'ils ont choisi, il semblerait que le taux d'erreur se situe autour de 2 % pour les paiements excédentaires et les paiements insuffisants.

Ils devraient également surveiller certaines autres choses. Entre autres, la satisfaction des membres. Ils mènent des sondages pour mesurer la satisfaction des membres, mais à notre avis, le taux de réponse qu'ils obtiennent ne suffit pas pour leur permettre de se fier aux résultats de ces sondages.

Enfin, nous parlons d'une autre cible de rendement, soit qu'un maximum de 5 % des dossiers qu'ils étudient contiennent des données incomplètes. Encore une fois, ils tâchent de déterminer le nombre de dossiers aux données incomplètes, et nous avons constaté que ce pourcentage pourrait bien s'élever à plus de 5 %.

Heureusement, cela ne semble pas affecter le taux d'erreurs en termes de dollars, qui se situe autour de 2 %, mais il s'agit d'un risque pouvant provoquer plus d'erreurs en termes de dollars.

• (1625)

**M. Bryan Hayes:** Quelle est votre recommandation pour améliorer le taux de réponse du sondage de la satisfaction afin d'augmenter l'efficacité des données?

**M. Michael Ferguson:** C'est toujours difficile d'obtenir des réponses aux sondages. Au paragraphe 4.69, nous recommandons d'envisager d'autres méthodes pour suivre et déterminer la satisfaction des membres. Il faudrait peut-être bonifier les sondages

avec d'autres éléments, tels que des groupes de discussion ou autres, afin d'obtenir plus de renseignements concernant le niveau de satisfaction des membres.

**M. Bryan Hayes:** Vous avez dit que les Forces armées canadiennes examinent approximativement 1 000 dossiers par année. J'ai l'impression que ce chiffre est insuffisant. Combien de dossiers devraient-ils examiner? Est-ce qu'on leur a communiqué ce chiffre?

**M. Michael Ferguson:** L'une de nos préoccupations, concernant particulièrement l'examen des 1 000 dossiers, est exprimée au paragraphe 4.53, où nous disons: « En raison de la méthode d'échantillonnage choisie par les Forces armées canadiennes, seulement environ 75 % des réinstallations autorisées au cours de l'exercice précédent font partie de la population échantillonnée... »

Donc, quand ils font la sélection de leurs 1 000 dossiers, parce qu'ils le font à un certain moment de l'année, 25 % des dossiers n'ont aucune chance d'être sélectionnés. C'est une faiblesse dans le processus de sélection. Il faut qu'ils mettent en place un processus d'échantillonnage qui est rigoureux au plan mathématique. Ce faisant, ils pourront se fier davantage aux résultats de leur travail.

**M. Bryan Hayes:** Votre équipe a décidé d'examiner 30 des 996 dossiers traités par les Forces armées canadiennes. Pourriez-vous nous fournir les résultats de votre examen de ces 30 dossiers?

**M. Michael Ferguson:** Généralement, encore une fois, nous avons trouvé que le taux d'erreurs de 2 % dans les paiements excédentaires et les paiements insuffisants était confirmé par les travaux du ministère. Nous avons, encore une fois, certaines préoccupations concernant la sélection de leurs échantillons, mais en examinant le travail du ministère dans le cas de ces 1 000 dossiers, il semble que cette conclusion soit solide, c'est-à-dire que le taux d'erreurs ne devrait pas être de plus de 2 %.

Nous craignons cependant que leur travail ne leur permet pas de garantir que dans 5 % ou moins des dossiers, il y a des données manquantes. C'est dans ce domaine que nous croyons qu'il faut améliorer les choses.

**Le président:** Monsieur Hayes, votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Allen, vous avez de nouveau la parole.

**M. Malcolm Allen:** Merci, monsieur le président.

Nous pouvons procéder de deux manières. J'ai consulté mes collègues, et s'ils permettent à M. Bevington de poser des questions sans substitution, cela fonctionnerait. S'il veut une substitution, nous en trouverons une et je serais heureux de sortir de la salle durant son temps de parole. C'est à lui de décider.

**Le président:** Êtes-vous d'accord que M. Bevington ait ce temps de parole?

**M. Dan Albas:** On devrait suivre la procédure requise.

**M. Malcolm Allen:** Aucun problème. Je dois faire un appel téléphonique de toute façon.

**Le président:** Permettez-moi d'apporter une précision. Il ne peut pas voter, c'est tout. Un député peut toujours venir à un comité et prendre la parole si un membre dûment reconnu du comité lui cède sa place. Exact?

**La greffière:** Oui.

**Le président:** Monsieur Allen, vous pouvez céder votre temps de parole à M. Bevington. Vous n'êtes pas obligé de quitter la salle. M. Bevington ne pourra pas voter, tout simplement.

Bon, tout le monde a bien compris. Vous sortez tout de même et cela ne pose aucun problème tant que vous comprenez que vous n'êtes pas obligé de le faire. Bien.

Monsieur Bevington, je vous souhaite la bienvenue. Vous n'êtes pas membre du comité, mais vous êtes un autre vétéran de la Chambre. Vous avez la parole.

**M. Dennis Bevington (Territoires du Nord-Ouest, NPD):** Merci monsieur le président. Je n'essaierai pas de voter en quelque circonstance que ce soit.

Je remercie les témoins. Je suis désolé de ne pas vous avoir entendu, mais j'en ai entendu suffisamment et il en va de même pour les habitants du nord. Ils apprécient énormément le travail que vous avez fait quant au programme Nutrition Nord. Les gens voulaient réellement comprendre ce programme, et je pense que vous les avez beaucoup éclairés et les gens à qui j'ai parlé ou qui ont communiqué avec moi l'apprécient beaucoup.

Il y a certains détails pour lesquels j'aimerais des explications. Quand vous parlez des collectivités qui sont inscrites à ce programme, les collectivités accessibles par voie aérienne, avez-vous établi une liste de ces dernières? Avez-vous une liste pour ces collectivités? Je sais que vous avez présenté des statistiques, mais j'aimerais savoir s'il y a une liste dont nous pourrions prendre connaissance? En outre, existe-t-il un tableau qui énumérerait les tarifs pour chacune des collectivités? Certaines personnes m'ont dit qu'elles aimeraient bien avoir cette information.

• (1630)

**M. Michael Ferguson:** En fait, cette information devrait provenir du ministère, c'est le genre de détail concernant toutes les collectivités et les taux de subvention. Cela ne figure pas dans notre rapport de vérification. Nous en avons très certainement pris connaissance, mais c'est de l'information ministérielle et je pense que le ministère est mieux placé que moi pour vous donner cette information.

**M. Dennis Bevington:** Ma prochaine question porte sur ce que vous avez dit, à savoir que le ministère n'a pas établi une définition pour les « aliments abordables », mais je constate aussi que vous n'avez pas recommandé au ministère d'en établir une, est-ce exact?

**M. Michael Ferguson:** Je ne suis pas sûr que nous ayons formulé une recommandation précise à ce sujet. En fait, nous avons essentiellement examiné la façon dont le ministère mesure son rendement dans le cadre de ce programme. Pour ce faire, il faut comprendre ce qui est entendu par « abordable » et quels sont les objectifs du programme. Je pense que le tout est lié à la façon dont le ministère devrait mesurer son rendement et déterminer s'il atteint ses objectifs aux termes du programme. Il faudrait donc en partie savoir ce qu'il entend par « abordable. »

**M. Dennis Bevington:** Mais il n'a pas été en mesure de vous donner de l'information à cet égard et ce qu'il considère comme étant abordable?

**M. Michael Ferguson:** Je n'ai pas le libellé exact du rapport sous les yeux, mais nous avons certainement noté que le ministère n'avait pas de définition du terme « abordable. »

**M. Dennis Bevington:** Il y a eu beaucoup de discussions sur la question de savoir si le programme avait réalisé telle ou telle chose. Il a été rapporté que les ventes ont augmenté ou que les produits

acheminés avaient augmenté de 25 %. Pouvez-vous m'en dire davantage sur ce que cela signifie selon vous?

**M. Michael Ferguson:** À ma connaissance, cela signifie que le ministère tenait compte du volume réellement expédié. Sur une certaine période, encore un fois je devrais... Au paragraphe 6,43, il est écrit ce qui suit:

Les données du ministère montrent que le poids des articles subventionnés en vertu du programme Nutrition Nord Canada en 2012-2013 a augmenté d'environ 25 % par rapport au poids subventionné durant la dernière année du Programme Aliments-poste.

C'est tout simplement une comparaison du poids qui a été expédié dans le cadre des deux programmes entre 2012 et 2013, soit le premier exercice d'entrée en vigueur du programme Nutrition Nord et la dernière année du programme Aliments-poste.

**M. Dennis Bevington:** Dans le cadre du programme Aliments-poste où bon nombre d'éléments n'avaient peut-être pas le même poids ou la même description que ceux visés par le programme Nutrition Nord, et où certains produits comme des couches et d'autres marchandises n'étaient pas inclus, est-ce que cela aurait selon vous changé la donne?

**M. Michael Ferguson:** Ce qu'on indique à la fin du paragraphe 6,43, c'est que nous n'avons pas vérifié ces chiffres. Nous ne faisons que répéter ce que le ministère a dit.

Cette section du rapport porte sur la gestion du programme. Selon nos informations, le ministère n'a pas recueilli suffisamment de renseignements afin de gérer le programme Nutrition Nord Canada ni de mesurer la réussite de ce dernier.

Le ministère dispose de certains outils pour mesurer les résultats, y compris le nombre de kilogrammes d'aliments envoyés, mais cela ne l'aide pas vraiment à comprendre le programme.

**Le président:** Désolé, monsieur Bevington, votre temps est expiré. Vous savez, le temps passe vite lorsqu'on s'amuse.

Monsieur Falk, vous avez la parole.

**M. Ted Falk (Provencher, PCC):** Monsieur Ferguson, j'ai également des questions par rapport au chapitre 6. Je sais que vous travaillez très fort depuis une heure, et si vous préférez laisser vos adjoints répondre à ma question, ça me va.

La crème glacée, le bacon, et des produits fromagers transformés ne sont pas toujours bons pour la santé. J'espère que ce n'est pas une des conclusions de votre audit.

**M. Michael Ferguson:** Ce qu'on dit au paragraphe 6.16, c'est que le ministère continue « à subventionner certains aliments jugés moins sains ». Cela n'aurait pas été notre conclusion, mais essentiellement la conclusion du ministère.

• (1635)

**M. Ted Falk:** D'accord, très bien.

J'aimerais parler un petit peu de l'étendue et de la méthode de l'audit, pour ensuite faire des parallèles avec votre conclusion.

À la fin du premier paragraphe sur l'étendue et la méthode de l'audit, à la page 16 du rapport, vous avez mentionné les aspects qui n'ont pas été vérifiés:

Nous n'avons pas audité le traitement des demandes de remboursement des détaillants. Nous n'avons pas non plus audité les détaillants qui ont reçu des contributions dans le cadre du programme.

Vous n'avez pas non plus audité « Santé Canada ni les activités d'éducation nutritionnelles... »

Vous dites que « le ministère n'avait pas effectué les travaux nécessaires pour vérifier si les détaillants du Nord transféraient aux consommateurs l'intégralité des contributions versées. »

Dans vos remarques liminaires, vous avez dit qu'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada n'a pas fait assez pour atteindre son objectif à savoir de rendre les aliments sains plus accessibles et plus abordables pour les résidents des endroits isolés...

Est-ce qu'on peut dire qu'on n'a pas fait le travail nécessaire pour vérifier cela?

**M. Michael Ferguson:** Lorsqu'on examine les données, on constate que le ministère n'a pas assez d'informations pour savoir si le programme atteint bel et bien ses objectifs. Je pense que l'on peut le dire en toute justice.

**M. Ted Falk:** Oui, je suis d'accord, d'après les constatations de votre vérification, le ministère n'a pas pu vérifier le succès de ses programmes. Mais vous n'êtes pas en train de dire que les programmes n'atteignent pas leurs objectifs.

**M. Michael Ferguson:** Là encore, la saine gestion des programmes veut qu'un ministère puisse démontrer que ses programmes répondent aux objectifs. Or, le ministère ne peut pas le prouver, et c'est là où le bât blesse.

**M. Ted Falk:** Très bien.

Après avoir examiné vos recommandations, je vois que le ministère est d'accord avec tout, et je suis très heureux de voir toutes ces recommandations. Je pense que vous avez fait du très bon travail.

À la fin du dernier paragraphe vous dites:

Nous avons rencontré certains détaillants qui avaient reçu des contributions pour obtenir leurs points de vue. Nous avons aussi visité plusieurs collectivités isolées du Nord pour voir des magasins et rencontrer des résidents.

Et pourtant, dans votre conclusion, vous dites:

Les détaillants du Nord ont affirmé au ministère qu'ils transféraient aux consommateurs l'intégralité des contributions.

À mes yeux, cela indique que le programme fonctionne. Vous n'avez pas vérifié les détaillants et vous n'avez pas vérifié leurs comptes et vous le dites clairement. Mais vous vous êtes quand même réunis avec eux et vous avez estimé que c'était assez important pour en parler dans votre rapport.

**M. Michael Ferguson:** Là encore, les détaillants nous disent qu'ils transfèrent l'intégralité de la subvention aux clients, mais nous estimons qu'il incombe au ministère de s'en assurer. Ensuite, si le ministère devait vérifier ces allégations, cela répondrait à un grand nombre de questions que l'on a au sujet du programme. Ça nous rassurerait beaucoup de savoir si ces subventions sont réellement transmises aux consommateurs ou pas.

**M. Ted Falk:** Je suis d'accord.

Étant donné la chute des prix de 5,6 % en mars 2011 et une réduction mensuelle moyenne de 110 \$ sur le prix du panier d'épicerie, ne diriez-vous pas que ce programme fonctionne?

**M. Michael Ferguson:** Nous pensons que le prix du panier d'épicerie dans le Nord n'est pas une bonne mesure du programme de nutrition et ce, pour plusieurs raisons, dont nous parlons dans notre rapport.

Premièrement, la nourriture subventionnée en vertu de ce programme n'est pas la même que celle que l'on trouve dans le panier d'épicerie du Nord, en fait, elle est différente. Par ailleurs,

quelque 30 détaillants ne sont pas inclus dans le calcul du prix de ce panier. Enfin, l'information est recueillie aux fins du panier d'épicerie sans être vérifiée. Le ministère ne s'assure pas que l'information recueillie est en fait la bonne.

Nous estimons que le programme de panier d'épicerie du Nord comporte suffisamment de lacunes que... Certainement, on peut en déduire que ce programme existe bien — en présumant que les données recueillies sont les bonnes — mais on ne sait pas ce qui se trouve dans ce panier, et donc on ne sait pas si cela représente bel et bien un programme de nutrition dans le Nord.

• (1640)

**M. Ted Falk:** Merci.

Je pense qu'il ne me reste plus de temps.

**Le président:** Oui, vous êtes juste à temps.

Nous repassons à M. McCallum.

Vous avez la parole John.

**L'hon. John McCallum:** Je vous remercie, monsieur le président.

Vous avez dit dans vos observations préliminaires que:

Quand le ministère ne considère pas la totalité des impacts concrets de leurs activités, ils manquent des occasions de vérifier s'ils atteignent le résultat que souhaitent les Canadiens et Canadiennes.

Vous dites aussi que vos conclusions « soulignent le fossé qui se creuse car les ministères ne savent pas vraiment si les services qu'ils fournissent correspondent aux besoins de leurs clientèles ».

Cela semble une conclusion plutôt accablante. Elle est aussi assez généralisée.

En ce qui concerne le programme Nutrition Nord, j'aimerais parler de deux cas, puis en revenant à cette citation, vous demander si, à votre avis, la solution serait de régler tout simplement deux problèmes particuliers, ou si, de façon générale, le ministère ne répond pas vraiment aux besoins de sa clientèle.

On a déjà parlé du premier cas. Deux villes pareillement isolées, qui sont à 20 kilomètres l'une de l'autre, reçoivent des subventions très différentes. L'une reçoit, 1,60 \$ du kilogramme et l'autre 5 ¢ du kilogramme, soit 30 fois moins que l'autre ville qui est tout à fait semblable. Cela semble être une iniquité absolument fondamentale qui fait partie intégrante du programme.

Le deuxième exemple, c'est que vous dites qu'aucune vérification n'est faite pour savoir si la subvention est transmise. Eh bien, le gouvernement verse une subvention qui n'est pas transmise, ce qui revient à jeter l'argent des contribuables par les fenêtres, si la subvention ne répond pas aux besoins des habitants du Nord en réduisant les coûts de l'alimentation, quand le détaillant la garde pour lui. Vous dites que le ministère ne peut pas, ou ne veut pas, déterminer dans quelle mesure la subvention est transférée aux consommateurs.

Je veux parler d'un troisième cas, bien que je ne sois pas tout à fait sûr de son exactitude. Apparemment, on prétend que les prix des aliments ont diminué de 8 %, alors qu'en fait, ils ont augmenté. Je ne suis pas sûr que ce soit exact, mais parlons à tout le moins des deux premiers cas: les subventions très différentes pour deux collectivités relativement similaires, et le fait qu'il n'y a pas moyen de savoir si les subventions sont transférées aux consommateurs.

Compte tenu de ce que vous avez dit tout à l'heure, n'est-ce pas une condamnation assez générale de ce programme, ou bien dites-vous qu'il suffirait de régler ces deux problèmes pour que tout aille pour le mieux?

**M. Michael Ferguson:** Je ne pense pas que ce soit une condamnation du programme en tant que tel. Je pense que la façon dont cela m'a été présenté — et le programme Nutrition Nord et celui des vétérans en sont des exemples — c'est qu'il arrive au sein d'un ministère — pas toujours, mais parfois — qu'en fin de compte on mesure ce qui est facile à mesurer. Dans le cas du programme Nutrition Nord, le ministère mesure les quantités d'aliments expédiées parce que c'est facile à mesurer. Il ne mesure pas nécessairement le facteur qui lui permettrait de déterminer si le programme atteint les objectifs visés. Dans ce cas-ci, ce qu'il devrait mesurer, c'est si les collectivités sont incluses en fonction de leurs besoins et si l'intégralité de la subvention est transférée aux consommateurs.

Je pense qu'en répondant au besoin, on pourrait améliorer le programme. Si le ministère cherchait à déterminer si la subvention est transférée ou non, cela pourrait améliorer le programme, ou peut-être pas, selon ce qu'il constate. Mais au moins pourrait-il mieux comprendre le programme.

Pour ce qui est des 8 % dont vous avez parlé, peut-être le paragraphe 6.48 pourrait-il faire la lumière dessus. En gros, c'est un problème qui est survenu dans un rapport annuel du ministère une certaine année, je crois que c'était en 2011-2012, où on disait que le coût du panier de provisions nordiques révisé avait diminué de 8 % au cours de l'exercice. L'année suivante, le coût du panier avait augmenté de 2,4 %, mais quand le ministère a présenté son deuxième rapport annuel, il a oublié de modifier la teneur de cette partie du rapport. Dans le deuxième rapport, il disait encore qu'il y avait eu une diminution de 8 %. Nous en avons conclu qu'il s'agissait d'un problème de contrôle de la qualité. Lors de la rédaction de ce deuxième rapport annuel, on a simplement repris le texte du rapport précédent, et c'est pourquoi il faisait état d'une diminution de 8 %, alors qu'il y avait eu augmentation de 2,4 %.

•(1645)

**Le président:** Désolé, monsieur McCallum, mais votre temps est écoulé.

Monsieur Woodworth, vous avez la parole.

**M. Stephen Woodworth:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser d'autres questions sur le chapitre 3.

Je reviens à ce que vous avez dit aujourd'hui et lundi dernier, à savoir qu'à partir du moment où ils communiquent pour la première fois avec Anciens Combattants Canada, environ 20 % des anciens combattants doivent attendre plus de huit mois avant que le ministère leur donne le feu vert pour accéder à des services médicaux spécialisés.

À ce que j'ai compris, cette déclaration ne s'applique pas aux anciens combattants qui ont reçu des services de santé mentale par l'entremise du programme de réadaptation. Est-ce que je me trompe?

**M. Michael Ferguson:** Nous faisons référence au programme d'invalidité, et non pas au programme de réadaptation.

**M. Stephen Woodworth:** Ce que j'aimerais savoir, c'est qui sont visés par le programme. Est-ce les anciens combattants qui n'ont accès aux services de santé mentale que par l'intermédiaire du programme d'invalidité?

**M. Michael Ferguson:** Je suppose que cela s'applique à tous les anciens combattants qui ont fait une demande de prestations aux termes du programme d'invalidité. Certains d'entre eux, dont on a parlé tout à l'heure, peuvent aussi avoir eu accès à des services dans le cadre du programme de réadaptation, mais de tous ceux qui ont fait une demande dans le cadre du programme de prestations d'invalidité, 20 % attendent plus de huit mois.

**M. Stephen Woodworth:** Ce que je voudrais comprendre, c'est s'ils seraient moins nombreux si on tenait compte des délais réduits pour ceux qui ont fait une demande dans le cadre du programme de réadaptation.

**M. Michael Ferguson:** Non, ils ne seraient pas moins nombreux.

Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que le programme de prestations d'invalidité existe, et les services qu'il offre sont axés sur des troubles de santé mentale qui sont chroniques et à long terme, tandis que le programme de réadaptation vise plus à aider les anciens combattants à gérer une situation à plus court terme. Ces gens qui font une demande dans le cadre du programme de prestations d'invalidité essaient d'accéder à ces services à plus long terme. Entre-temps, 3 600 d'entre eux ont accès à des services à plus court terme dans le cadre du programme de réadaptation.

**M. Stephen Woodworth:** Mais eux, ils n'attendent pas huit mois, n'est-ce pas?

**M. Michael Ferguson:** Non, l'accès au programme de réadaptation est assez rapide.

**M. Stephen Woodworth:** En fait, je lis au paragraphe 3.29 qu'Anciens Combattants Canada nous a informés que les délais pour déterminer l'admissibilité n'empêchaient pas les anciens combattants de recevoir des soins de santé mentale. Est-ce vrai? Est-ce que c'est ce que le ministère dit?

**M. Michael Ferguson:** Certainement, et bien entendu, tout le monde a accès aux services de santé de sa province de résidence, y compris les services de santé mentale offerts dans le cadre d'un régime provincial. Ce que je trouve néanmoins important, ici, c'est qu'il existe des services spécialisés auxquels les anciens combattants n'ont pas accès par l'entremise, disons, d'un régime provincial.

**M. Stephen Woodworth:** Certains y ont accès par le programme de réadaptation.

**M. Michael Ferguson:** Ils obtiennent des services spécialisés offerts dans le cadre du programme de réadaptation, mais cela ne veut pas nécessairement dire tous les services qui pourraient être offerts dans le cadre du programme d'invalidité.

**M. Stephen Woodworth:** Cependant, le programme de réadaptation offre tous les services de santé mentale. Je pense que nous avons déterminé cela dès le départ.

**M. Michael Ferguson:** Non, je ne crois pas que les deux programmes offrent exactement les mêmes services. Le programme de réadaptation offre des services à plus court terme, en aidant les anciens combattants à gérer une situation de courte durée, tandis que le programme d'invalidité traite les cas plus chroniques. Il pourrait y avoir un certain chevauchement dans le type de services offerts, mais il y aurait aussi des différences.

**M. Stephen Woodworth:** À ce que je comprends, les gens s'inquiètent du fait que les anciens combattants ne reçoivent absolument aucun soutien jusqu'à ce que leur demande d'accès au programme d'invalidité soit approuvée. Mais d'après ce que vous dites, ce n'est pas le cas. En fait, ils reçoivent du soutien avant que leur demande d'invalidité à long terme soit approuvée.

**M. Michael Ferguson:** Encore une fois, bon nombre d'anciens combattants pourraient obtenir certains services de santé mentale, soit par l'entremise des systèmes provinciaux ou le programme de réadaptation. Les services offerts par l'entremise du programme de prestations d'invalidité sont manifestement importants, sinon ils n'existeraient pas. Ils sont offerts aux anciens combattants atteints de maladies chroniques, si bien qu'il demeure important pour eux de pouvoir obtenir ces services même s'ils n'ont pas pu accéder à des services à plus court terme entre-temps.

● (1650)

**M. Stephen Woodworth:** J'aimerais passer à la pièce 3.2 dans votre rapport, qui présente les délais relatifs pour les demandes de prestations d'invalidité. À cet égard, je vous demanderais de consulter le document que M. Allen a mentionné tout à l'heure, que j'ai préparé moi-même. Je vous demanderais tout d'abord si le reste de l'information, à l'exception des pourcentages qui se trouvent dans le document que j'ai préparé, représente les chiffres détaillés dans le graphique à la pièce 3.2.

**M. Michael Ferguson:** D'après moi, les chiffres que l'on voit dans la colonne « AAC » à gauche sont ceux qui ont été utilisés pour produire ce graphique. Je pense que nous vous avons également fourni les chiffres qui se trouvent sous la rubrique « Recours ».

**Le président:** Désolé, monsieur Woodworth. Votre temps est écoulé.

Nous entamons maintenant un autre tour de table. Vous avez donc de nouveau la parole, monsieur Bevington. Allez-y, monsieur.

**M. Dennis Bevington:** D'accord. Ne passez pas tout de suite à la mise aux voix.

Il me reste encore plusieurs questions à vous poser.

J'aimerais revenir à la question des collectivités, puisque j'ai constaté quelque chose d'intéressant dans votre rapport. Vous dites que le ministère n'avait pas terminé les évaluations de toutes les collectivités. Est-ce juste?

**M. Michael Ferguson:** J'essaie simplement de repérer ce passage dans mon document. Si je me souviens bien, dans le cadre du programme, le ministère doit déterminer s'il y a un besoin dans les collectivités. Il doit donc évaluer le besoin des collectivités. Cependant, nous avons constaté qu'il ne le fait pas.

**M. Dennis Bevington:** Dans une autre partie de votre rapport, vous dites que le ministère vous a informé que 50 communautés pourraient être desservies par ce programme, et qu'il en coûterait environ 7 millions de dollars. Si le ministère n'a pas fait d'évaluation, comment a-t-il pu estimer le coût du service dans ces communautés? Je trouve cela curieux. Les fonctionnaires se sont sûrement penchés sur la question et, le cas échéant, ont-ils transmis leur constat à leurs supérieurs?

**M. Michael Ferguson:** Je ne sais pas à quel point cette estimation est précise. Selon moi, c'est ce qu'il en coûterait si l'on ajoutait 50 collectivités isolées du Nord accessibles par voie aérienne. De toute évidence, le ministère n'a pas fait une évaluation complète des besoins. Il a tout simplement établi qu'on pourrait envisager l'ajout de 50 collectivités accessibles par voie aérienne de plus au programme. Je présume qu'il a pu faire ensuite une estimation approximative des coûts en fonction de la taille de ces collectivités et de ses connaissances sur d'autres collectivités.

**M. Dennis Bevington:** Mais il n'est jamais allé plus loin que ça. Ces communautés qui avaient besoin de ce service ne l'ont pas obtenu.

**M. Michael Ferguson:** Je demanderais à M. Campbell de répondre à cette question.

**M. Ronnie Campbell (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada):** Merci, monsieur le président.

Il y a deux choses. D'abord, avant le paragraphe 6.17, au début de la section concernant le programme Nutrition Nord, on dit qu'on n'a pas évalué les collectivités pour déterminer le besoin et l'admissibilité. Le rapport ne porte que sur les collectivités qui ont eu fréquemment recours au programme Aliments-poste. Donc, quand on a commencé le programme, on a ciblé ces collectivités-là et éliminé les autres. Plus tard, je crois qu'on a demandé ce qu'il en coûterait pour ajouter ces 50 collectivités, mais on a toujours rien fait en ce sens.

**M. Dennis Bevington:** S'il y avait des collectivités dans le besoin, pourquoi ne l'aurait-il pas reconnu? Pourquoi n'étaient-elles pas une priorité pour le ministère si l'objectif était d'offrir de la nourriture à prix abordable pour ces collectivités, et pourquoi n'a-t-il rien fait s'il savait que 50 d'entre elles ne recevaient pas la subvention? Pendant combien de temps le ministère était-il au courant?

**M. Michael Ferguson:** Eh bien, comme M. Campbell l'a expliqué, le ministère a simplement choisi les collectivités qui faisaient déjà partie du programme Aliments-poste. Le ministère a dit que l'une des mesures qu'il doit prendre, c'est d'évaluer régulièrement les besoins des collectivités dans le cadre de l'administration du programme. Mais il ne le fait pas. Je pense que c'est tout ce qu'il y a comme explication.

**M. Dennis Bevington:** Je vais parler du chiffre global ici de 60 millions de dollars. Si on examine le programme Aliments-poste en 2009, je pense que c'est l'année en question, il a dépassé son budget et a coûté environ 60 millions de dollars. Donc, nous voici en 2014 et nous dépensons toujours seulement 60 millions de dollars pour un programme équivalent au programme Aliments-poste. Évidemment, vous n'allez pas obtenir les mêmes résultats qu'avec le programme Aliments-poste. L'argent n'y est pas.

Par ailleurs, est-il normal qu'un programme de subventions du gouvernement utilise 10 % de son budget pour son administration?

● (1655)

**M. Michael Ferguson:** Je pense qu'au paragraphe 6.53, nous indiquons que les contributions versées ont dépassé de 6,2 millions de dollars par rapport à ce qui était prévu dans le budget de 53,9 millions de dollars. Donc, environ 60 millions de dollars ont été dépensés. Pour ce qui est du pourcentage qui devrait être consacré à l'administration d'un programme, nous n'avons pas de référence disponible pour ce genre de programme pour pouvoir dire si c'est approprié ou non.

**M. Dennis Bevington:** Pourriez-vous examiner le programme Aliments-poste et voir quel était son coût d'administration?

**M. Michael Ferguson:** Ce n'est pas quelque chose que nous avons fait dans le cadre de la vérification. Nous n'avons donc pas ces données.

**Le président:** Désolé, le temps est écoulé.

Le dernier intervenant est M. Woodworth. Vous avez la parole.

**M. Stephen Woodworth:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais revenir sur le tout dernier point dont nous avons discuté concernant les chiffres détaillés à la pièce 3.2. On me corrigera si je me trompe, mais j'avais compris que les chiffres à droite sous le titre « Recours » étaient en bleu foncé sur le tableau, c'est-à-dire les appels ou les révisions. Est-ce que c'est exact?

**M. Michael Ferguson:** Je pense que c'est exact.

**M. Stephen Woodworth:** Je pense aussi avoir compris que votre vérificateur, M. Berthelette, a peut-être vérifié au moins deux des pourcentages que j'ai mis dans ce tableau. Puis-je demander lequel il a vérifié pour moi, ou est-ce qu'il y en avait deux?

**M. Jerome Berthelette (vérificateur général adjoint, Bureau du vérificateur général du Canada):** C'était le 90 % et le 97 %, sous pourcentage d'ACC.

**M. Stephen Woodworth:** Très bien. On indique en fait que 90 % des décisions d'Anciens Combattants relatives à l'admissibilité aux prestations d'invalidité qui ne sont pas portées en appel étaient présentées en moins d'un an. Est-ce exact?

**M. Michael Ferguson:** C'est exact.

**M. Stephen Woodworth:** En fait, de ces 90 % de décisions favorables relatives à l'admissibilité, 97 % ont été prises en moins de deux ans. Est-ce exact?

**M. Michael Ferguson:** Oui, 97 % auraient été prises dans un délai de deux ans.

**M. Stephen Woodworth:** Merci.

Monsieur le président, je vais demander que le document que j'ai préparé avec cette vérification préliminaire et les chiffres, à part les calculs de pourcentage qui viennent du vérificateur général, soient déposés. S'il y a des objections, cependant, j'aimerais poser une ou deux autres questions avant d'en discuter.

Je veux revenir à la question de savoir si les services de soutien en santé mentale du programme de réadaptation sont différents des services de soutien en santé mentale du programme d'invalidité. Je regarde la page Web pour avoir la description des services de réadaptation et je vois qu'ils incluent, « Réadaptation médicale: Des professionnels de la santé aident les vétérans à retrouver ou à stabiliser leur santé dans toute la mesure du possible ». Il y a aussi la réadaptation psychosociale, qui a une description un peu plus longue.

Je ne sais pas si vous pouvez me le dire, et je n'ai pas nécessairement besoin de le savoir aujourd'hui, mais je vous serais reconnaissant de m'expliquer les différences que vous avez trouvées entre les services de santé mentale du programme de réadaptation et les services de santé mentale du programme d'invalidité.

Un grand nombre des services tels que l'accès à un psychologue ou un professionnel de ce genre sont peut-être pareils, mais peut-être que la durée...

**M. Michael Ferguson:** Ah, je vois.

**M. Stephen Woodworth:** ... là aussi c'est différent. Ça, je peux le comprendre, mais ce qui m'inquiète, c'est que les mêmes services soient accessibles à un stade précoce.

Puisque nous en parlons, j'ai aussi remarqué qu'Anciens Combattants Canada offre un service d'aide, un service téléphonique de conseils et d'aiguillage accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, fourni par une équipe pancanadienne de professionnels de la santé mentale.

Avez-vous procédé à la vérification des services de santé mentale qu'offre ce programme?

• (1700)

**M. Michael Ferguson:** Nous avons énuméré au paragraphe 3.19 les divers types de services qu'offre Anciens Combattants Canada, que ce soit les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, les services de gestion de cas ou le service d'aide d'Anciens Combattants Canada qui, je suppose, est celui dont vous parlez. Nous avons recensé que ces types de services sont également offerts aux anciens combattants.

**M. Stephen Woodworth:** D'accord, mais n'est-ce pas un service passerelle? Est-ce que le service téléphonique de conseils et d'aiguillage offert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept par une équipe pancanadienne de professionnels de la santé mentale donne aux anciens combattants accès à des services soutien en santé mentale?

**M. Michael Ferguson:** Je le répète, le problème que nous avons soulevé portait sur l'accès aux services par l'entremise du programme d'invalidité. Nous avons déjà dit que l'accès au programme de réadaptation est assez rapide et qu'il existe d'autres possibilités, comme le service téléphonique, mais ce qui pose problème, c'est l'accès à d'importants services comme celui du programme d'invalidité.

**M. Stephen Woodworth:** Je comprends, mais je voulais seulement dire que quand on regarde le tableau d'ensemble, la rapidité d'accès à ces services n'est pas strictement limité au programme d'invalidité qui, vous l'avez dit, offre des services à plus long terme.

Il me reste une question à vous poser, si vous permettez.

Comment en êtes-vous arrivé au chiffre de 16 semaines entre le moment où les anciens combattants s'intéressent au programme et celui où ils font une demande?

**M. Michael Ferguson:** Nous avons fait une analyse approfondie de la base de données d'Anciens Combattants, où nous avons pu obtenir le moment où l'ancien combattant a communiqué pour la première fois avec le ministère. Nous avons aussi pu trouver la date où la demande a été acceptée comme étant complète et celle de la décision finale. Les données se trouvaient dans la base de données du ministère des Anciens Combattants.

**Le président:** Je suis désolé, monsieur Woodworth. Je vais tout de même vous laisser poser une dernière question. Je m'efforce d'être généreux.

Pour éviter toute crainte pour l'avenir, je précise que personne, pour l'instant, ne conteste le document. Je n'ai vu aucune raison de le faire. Mais pour ma part, il a été déposé seulement pour que nous puissions poser des questions, du moins pour l'instant. Si nous voulons faire plus, je propose que nous en traitions au moment de la rédaction du rapport. J'entendrai les arguments à ce moment-là et je prendrai alors une décision. Pour l'instant, je ne sais pas ce que vous en pensez, mais je tiens à ce qu'il soit clair qu'en acceptant ce document ici aujourd'hui, nous n'y voyons rien de plus qu'une base de référence pour nos questions. Si vous voulez aller plus loin, monsieur Woodworth, je pourrai entendre vos arguments ultérieurement, et rendre une décision à ce moment-là.

**M. Stephen Woodworth:** J'ai un bref commentaire à faire, si vous le permettez. Je pourrais demander au vérificateur général de remettre à la greffière les mêmes informations qui m'ont été soumises, ce qui serait peut-être plus acceptable pour le comité.

La seule raison pour laquelle je demande qu'elles soient présentées par écrit, c'est pour que le document puisse être traduit pour mes collègues francophones. Je demanderai aussi au vérificateur général de soumettre le document.

**Le président:** J'ai trouvé que vous avez été très respectueux envers le comité dans vos démarches et que vous avez essayé de l'aider, mais je ne voulais certainement pas créer par inadvertance une espèce de précédent en ce qui concerne le document. D'après ce que vous dites, vous voulez qu'on nous soumette par écrit des renseignements et des réponses, comme si nous avions posé les questions. Ce qui m'inquiète, c'est que l'on s'engage en terrain inconnu, c'est-à-dire que les membres du comité apportent leurs propres documents et tentent, comme s'ils les avaient présentés, de les incorporer à un rapport, ce qui nous amène à faire quelque chose que nous n'avons jamais fait. Je vous remercie de votre précision.

Nous allons demander au vérificateur général s'il peut nous fournir son aide et l'information que vous avez demandé dans vos premières questions. Ainsi, elle nous sera fournie dans sa forme habituelle.

J'aimerais savoir si les autres membres du comité jugent cette proposition acceptable.

Monsieur Allen.

**M. Malcolm Allen:** Monsieur le président, je remercie M. Woodworth d'avoir précisé ce qu'il demande au vérificateur général. J'approuverais cette proposition. Je suis convaincu que

M. Woodworth a apporté ce document de bonne foi, parce qu'il le jugeait utile. Le problème que j'ai soulevé au début, c'est qu'il ne m'a pas dit d'où il provenait jusqu'à ce qu'il décide de le divulguer.

À l'avenir, si quelqu'un apporte un document utile, il serait bon qu'on me dise d'où il vient.

Je sais bien que vous l'avez dit de vive voix, mais il est utile de le préciser.

● (1705)

**Le président:** Je ne voudrais pas que nous allions trop loin...

**M. Malcolm Allen:** Non, je n'irai pas trop loin, parce que j'ai accepté le fait — et j'appuierai M. Woodworth s'il demande au vérificateur général de fournir ce document à la présidence, ce qui en ferait un élément de son témoignage. Je serais très heureux d'accepter cette proposition.

**Le président:** Vous voulez intervenir, monsieur Woodworth?

**M. Stephen Woodworth:** Oui, très rapidement, si vous permettez. Il y a eu un petit problème de communication entre la greffière et moi, parce qu'en fait, je lui avais demandé de distribuer le document au moment où j'en parlerais. Je ne m'étais pas attendu à ce qu'il soit distribué d'avance, sans explication.

Je vous remercie.

**Le président:** Très bien, je pense que nous avons évité de faire une montagne avec rien.

Sur ce, nous avons terminé notre série de questions. Je remercie non seulement M. Ferguson et ses collaborateurs pour l'information qu'ils nous ont fournie, mais je vais aussi encore une fois réaffirmer l'importance de leur fonction pour les Canadiens et notre appréciation pour le genre de travail, le professionnalisme et l'immense qualité de leur travail.

Encore une fois, nous vous remercions.

Chers collègues, pour notre prochaine réunion, j'aimerais que chaque caucus ait déterminé les chapitres dont il souhaite débattre en audiences publiques. Il serait bon de dresser cette liste et d'établir le calendrier de ces réunions dès que possible.

À moins qu'il y ait d'autres interventions de dernière minute, au nom du comité, je vous remercie tous.

La séance est levée.





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>