



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

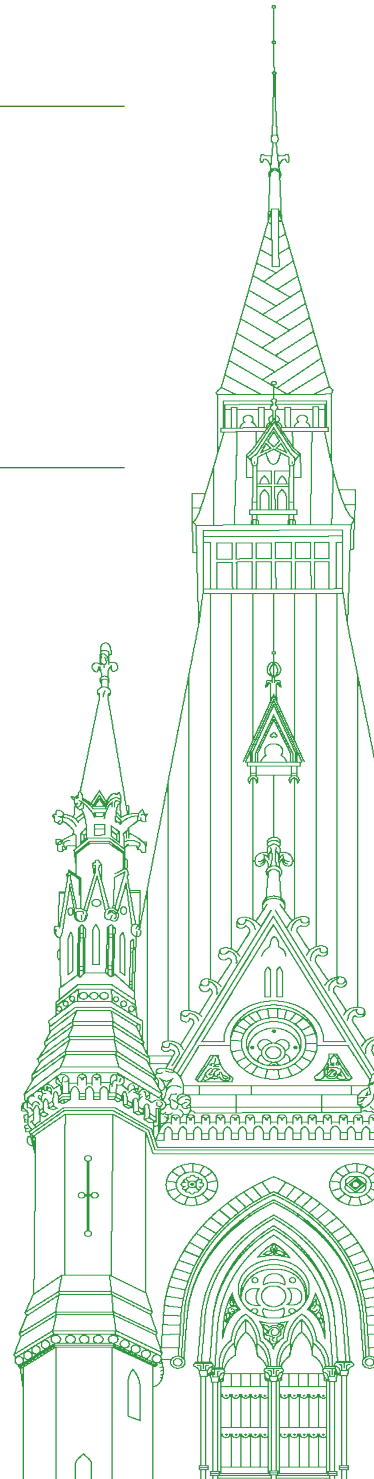
Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 004

Le mardi 10 mars 2020

Président : M. Bryan May



Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 10 mars 2020

• (0845)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): Bonjour, mesdames et messieurs.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement ainsi qu'à la motion adoptée par le Comité le mardi 26 février 2020, nous abordons l'étude de l'objet du Budget supplémentaire des dépenses (B), 2019-2020, et plus particulièrement du crédit 5b sous la rubrique Ministère des Anciens Combattants.

L'honorable Lawrence MacAulay, ministre des Anciens Combattants, sera avec nous pendant la première heure. Il va nous présenter un exposé de 10 minutes, puis nous lui poserons nos questions. Il est accompagné par quelques-uns de ses collaborateurs du ministère des Anciens Combattants.

Nous avons le plaisir d'accueillir de nouveau le général Walter Natynczyk.

Bienvenue, mon général. J'imagine que vous pourrez obtenir une de ces cartes à poinçonner pour les grands voyageurs.

Nous recevons également Mme Sara Lantz, la sous-ministre adjointe intérimaire du Secteur de la dirigeante principale des finances et des Services ministériels, ainsi que M. Rick Christopher, le directeur général des Opérations centralisées. Les représentants du ministère resteront avec nous pour la seconde période de questions d'une heure.

Avant de commencer, j'aurais une remarque sur la procédure. À la page 1016 de l'ouvrage *La procédure et les usages de la Chambre des communes*, troisième édition, sous le titre « Étude en comité » de la section « Budget des dépenses », il est précisé que les questions posées et la discussion au cours des séances sont « généralement de large portée », mais que la règle de pertinence s'y applique néanmoins.

Les 10 prochaines minutes sont à vous, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay (ministre des Anciens Combattants): Merci, monsieur le président, et félicitations pour votre élection à la présidence.

Je voudrais également féliciter le Comité pour le travail accompli. Je me réjouis de collaborer avec vous au cours des mois et des années à venir.

C'est un honneur d'être ici aujourd'hui pour parler des valeureux vétérans du Canada et faire le point sur les activités et les priorités d'Anciens Combattants Canada pour la suite des choses.

Le ministère a comme priorité d'aider les anciens combattants à obtenir le soutien et les services dont ils ont besoin. Pour ce faire, nous leur offrons des prestations d'invalidité, du soutien en matière d'éducation et de formation, ainsi que des avantages financiers. Plus

de 90 % du budget du ministère finance directement les programmes de prestations et de services destinés aux anciens combattants.

Comme vous le savez, je suis ici pour parler du Budget supplémentaire des dépenses (B). Ce budget reflète les prévisions finales et à jour du ministère pour l'exercice 2019-2020, y compris certains transferts internes qui nous aideront à remplir nos engagements en appui aux vétérans du Canada.

L'automne dernier, le ministère a sollicité 857,6 millions de dollars de financement additionnel dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses (A), portant le budget total à 5,3 milliards de dollars, qui a augmenté de 1,5 milliard de dollars au cours des cinq dernières années. Bien entendu, il reste encore beaucoup à faire, mais c'est un grand progrès. Cet argent va dans les poches des vétérans, qui l'ont amplement mérité.

Comme du financement additionnel était prévu au budget des dépenses précédent, le présent Budget supplémentaire des dépenses (B) ne comprend pas de fonds additionnels pour les prestations et les services. Il prévoit plutôt certains transferts qui nous aideront à remplir nos engagements en appui aux vétérans du Canada.

Au moyen de ce budget, nous allons transférer 700 000 \$ qui nous permettront de répondre à la demande accrue concernant le Fonds d'urgence pour les vétérans. Ce fonds fournit un soutien immédiat aux vétérans et à leur famille, dans des circonstances urgentes, pour la nourriture, le logement, les vêtements ou les dépenses nécessaires pour assurer leur sécurité. Près de 800 vétérans ont déjà bénéficié de ce fonds depuis le début de l'exercice en cours.

Le ministère travaille également en collaboration avec des organismes locaux pour lutter contre l'itinérance. Nous travaillons de concert avec des organismes qui peuvent aider à repérer un vétéran en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Nous augmentons également de 1,8 million de dollars le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille afin de soutenir et de mettre en oeuvre de nouvelles initiatives qui favorisent le bien-être des vétérans et de leur famille.

Le fonds a notamment permis d'apporter un soutien à l'organisme The Mustard Seed à Calgary, qui travaille à la réalisation du village de petites maisons Homes for Heroes, une initiative qui a été récemment créée pour aider les vétérans à emménager dans des logements adéquats à long terme. C'est un exemple tangible de la façon dont le fonds pour le bien-être fait une réelle différence dans la vie des vétérans.

Notre mandat est de veiller à ce que chaque vétéran reçoive les avantages qu'il a mérités et les services dont il a besoin, et le ministère s'assure qu'il dispose toujours des fonds suffisants pour atteindre ces objectifs. Ce qu'il faut souligner ici, c'est que peu importe le nombre de vétérans qui se manifesteront, qu'ils soient 10 ou 10 000, le ministère veillera à ce qu'il y ait toujours suffisamment de fonds disponibles.

La demande pour nos programmes, nos avantages et nos services est en croissance. Par exemple, les demandes de prestations d'invalidité ont augmenté de plus de 60 % depuis 2015. Les premières demandes ont augmenté de 90 %. On constate aussi une hausse de la demande pour d'autres programmes et prestations. Cela s'explique en partie par une plus grande sensibilisation de la communauté des vétérans aux avantages et aux services disponibles. De plus, nous offrons davantage de programmes et de services à un groupe plus vaste de vétérans, comme l'allocation pour études et formation et les services de réorientation professionnelle. En revanche, cela veut dire aussi que l'arriéré des demandes a augmenté.

À ce sujet, je tiens à préciser que je considère que cet arriéré est inacceptable. Les délais d'attente imposés aux vétérans sont inacceptables. Il faut trouver un moyen de rattraper le retard. J'en fais ma priorité.

Nous avons embauché des centaines de personnes, dont un plus grand nombre de gestionnaires de cas, qui travaillent directement avec les vétérans et leur famille. Nous avons également recruté des centaines d'autres employés pour traiter les demandes de prestations d'invalidité et administrer les avantages. Nous avons aussi simplifié les prestations, informatisé davantage le traitement et rationalisé le processus décisionnel.

• (0850)

Les dossiers simples prennent désormais moins de temps à traiter, ce qui permet d'examiner plus rapidement les cas complexes et en plus grande quantité. Bien que nous ayons fait certains progrès pour faire face à l'augmentation du volume de demandes, il nous reste encore du chemin à parcourir. Nous comprenons également le rôle important que jouent les familles pour soutenir nos vétérans et nous continuons à chercher des moyens de les aider.

Je peux vous assurer de ma détermination à fournir aux vétérans et à leur famille tout le soutien dont ils ont besoin en matière de santé mentale, à l'endroit et au moment voulus. La politique du ministère en matière de services de santé mentale pour les membres de la famille est restée fondamentalement la même depuis 2010, mais nous avons constaté un manque d'uniformité dans son application. J'ai demandé aux gens de mon ministère d'agir avec le plus de sollicitude, de compassion, de respect et de souplesse possible, et de se conformer aux règles de manière à ce que la politique soit appliquée comme avant.

J'ai aussi demandé au personnel de mon ministère de faire un examen de la politique afin qu'elle soit appliquée avec la plus grande compassion possible à l'égard des vétérans et de leur famille. J'ai vu que le Comité avait adopté une motion sur l'étude des programmes de soutien et de prestations offerts aux vétérans, à leurs soignants et à leur famille. J'attendrai avec impatience les résultats de ces travaux et les recommandations que le Comité présentera à mon ministère.

Le ministère examine actuellement les dossiers des familles touchées, ainsi que les lignes directrices de la politique. Nous voulons

nous assurer que les vétérans et leur famille reçoivent tous les soins et tout le soutien dont ils ont besoin.

Nous devons traiter les familles avec autant d'attention, de compassion et de respect que nous témoignons aux vétérans. Si un membre de la famille a besoin de soutien à long terme ou d'un traitement pour son propre trouble de santé mentale, notre personnel l'aidera à trouver le soutien nécessaire.

Avant de terminer, j'aimerais souligner quelque chose que je trouve très important, d'autant plus que nous venons de célébrer la Journée internationale de la femme dimanche dernier. La semaine dernière, j'ai eu l'immense honneur d'annoncer la création du Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2, qui collaborera avec des vétérans et des intervenants pour cerner et abolir les obstacles propres aux femmes et aux membres de la communauté LGBTQ2, ainsi qu'à leur famille. Cette initiative contribuera à une égalité accrue.

Distingués membres du Comité, je vous remercie de votre temps et de votre dévouement envers nos valeureux vétérans. Je me réjouis de collaborer avec vous au cours des semaines et des mois à venir. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions avec l'aide de mes collaborateurs.

Merci.

• (0855)

Le président: Merci infiniment, monsieur le ministre.

Nous allons commencer la période des questions par le député McColeman.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Merci, monsieur le ministre, d'être venu nous rencontrer aujourd'hui.

Comme vous le savez, le Budget principal des dépenses a été déposé. J'aimerais savoir si vous seriez prêt à prendre l'engagement de revenir pour en discuter avec nous.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais revenir chaque fois que ce sera nécessaire, monsieur McColeman.

M. Phil McColeman: J'aimerais que vous vous engagiez à revenir pour discuter avec nous du Budget principal des dépenses.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous assure que je remplirai scrupuleusement tous mes engagements.

M. Phil McColeman: Bien. Je vais interpréter cette réponse comme un « peut-être ».

Comme vous le savez, et vous l'avez d'ailleurs évoqué dans votre exposé, l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité des vétérans, selon les chiffres que nous avons, s'établit à 44 000.

Combien de temps ces 44 000 vétérans devront-ils patienter en moyenne?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur McColeman.

Je comprends bien votre inquiétude à ce sujet puisque je la partage.

Je crois que le délai de traitement est de 22 semaines environ, n'est-ce pas?

Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants): Le délai d'attente est de 32 semaines environ, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, le délai d'attente est de 32 semaines environ.

M. Phil McColeman: Merci pour cette réponse.

Comme vous le savez aussi, l'arriéré a commencé à devenir réellement préoccupant en 2017.

Beaucoup d'anciens combattants qui nous regardent aujourd'hui ont aussi assisté à un vote tenu à la Chambre des communes le 25 septembre 2018. Ce vote a eu lieu après qu'il a été révélé que Christopher Garnier, qui n'était pas un vétérán, mais un civil qui a assassiné Catherine Campbell à Truro, en Nouvelle-Écosse, et qui a été condamné par une cour de justice non seulement pour l'avoir tué sauvagement, mais également pour avoir abandonné son corps dans un bac sous un pont, recevait des prestations parce que son père était un vétérán. Nous avons demandé à la Chambre de voter sur l'opportunité de verser ces prestations à un meurtrier condamné.

Soit dit en passant, Catherine avait 31 ans. Elle était policière et pompière volontaire. Elle et sa famille ont été des sources d'inspiration pour moi pendant des années. Nous venons de perdre son père, qui a quitté notre monde en sachant que l'homme qui a sauvagement assassiné sa fille, qui l'a étranglée, reçoit des prestations destinées aux vétérans. Pour un membre du gouvernement... Le vote est allé en faveur du maintien des prestations à M. Garnier.

Est-ce que le ministère des Anciens Combattants du Canada continue de verser des avantages financiers à M. Garnier?

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Monsieur le président, j'aimerais faire un rappel au Règlement. Le ministre est ici pour parler du Budget supplémentaire des dépenses (B). Je m'interroge sur la pertinence des questions du député, si tant est qu'il y en ait une.

Le président: Monsieur McColeman, comme je l'ai mentionné au début de la réunion, nous devons formuler des questions qui ont une certaine pertinence.

• (0900)

M. Phil McColeman: Je serai absolument ravi de reformuler ma question pour mon collègue, qui a d'ailleurs voté pour le maintien des prestations versées à M. Garnier, l'assassin condamné de Catherine Campbell.

Le président: Monsieur McColeman, quelle est votre question?

M. Phil McColeman: Permettez-moi de terminer, monsieur le président. Je suis en train de la reformuler.

Le président: C'est bon, mais je vous rappelle que la question doit s'adresser au ministre. Évitez de nous interpeler d'un côté à l'autre de la table. Le ministre est ici pour répondre à nos questions sur le budget des dépenses.

M. Phil McColeman: Monsieur le président, je m'adresse au témoin par votre intermédiaire... Le Budget supplémentaire des dépenses affecte des sommes provenant du Trésor aux programmes d'Anciens Combattants Canada, dont celui qui verse des prestations à M. Garnier, du moins à notre connaissance. C'est le lien entre ma question et le Budget supplémentaire des dépenses.

Ma question au ministre est la suivante: est-ce que M. Garnier continue de recevoir des prestations alors qu'il purge une peine d'emprisonnement pour le meurtre de Catherine Campbell?

L'hon. Lawrence MacAulay: La réponse est non.

M. Phil McColeman: Il n'en reçoit pas?

L'hon. Lawrence MacAulay: Non, il n'en reçoit pas.

M. Phil McColeman: Bonne nouvelle. Pouvez-vous me donner la date à laquelle le ministère a cessé de lui verser des prestations?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais demander au sous-ministre de répondre, mais je crois que la règle veut que la famille reçoive des prestations seulement s'il y a un bénéficiaire pour le vétérán. Cet homme ne reçoit pas de prestations, mais je dois demander au sous-ministre de vous donner la réponse précise à votre question.

M. Phil McColeman: J'aimerais connaître la date à laquelle les versements ont cessé parce que, au 25 septembre 2018, il recevait des prestations. Puis-je adresser ma question au sous-ministre? À quelle date M. Garnier a-t-il cessé de recevoir des prestations pour les vétérans?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Tout d'abord, je voudrais exprimer mes condoléances à la famille de l'agente. Ce qu'elle a vécu est tragique. À l'automne 2017, le ministre Regan a annoncé à la Chambre que les membres de la famille emprisonnés dans un établissement fédéral ne recevraient plus de soutien de notre part. Nous avons modifié la politique à ce moment, suivant les directives du gouvernement, pour que toute personne emprisonnée, où que ce soit, y compris dans un établissement municipal ou provincial, fasse l'objet d'une vérification plus serrée avant que l'approbation soit donnée. Je dois me renseigner pour savoir si nous pouvons divulguer de l'information concernant le soutien fourni, mais selon ce que j'en comprends, quand nous avons reçu cette directive du ministre, nous avons cessé le versement des prestations.

M. Phil McColeman: C'est faux.

Le président: Monsieur Fillmore.

M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.): Merci, monsieur le ministre, d'être des nôtres aujourd'hui, et merci également aux membres de votre équipe qui vous accompagnent.

Si vous me le permettez, j'aimerais faire une brève annonce au nom de mes collègues afin de transmettre nos félicitations au sous-ministre adjoint Doiron, qui part à la retraite après une admirable carrière au sein de la fonction publique. Nous vous en remercions.

Ma question porte sur la carte de service des anciens combattants, un programme qui avait été aboli par le gouvernement conservateur précédent. Il a été rétabli grâce aux efforts louables de l'équipe d'Anciens combattants et à une pétition lancée par deux anciens combattants de Halifax, Gus Cameron et Ben Broome.

Vous serait-il possible de nous donner un état des lieux sur la mise en œuvre du programme de carte de service, et plus précisément sur la participation ainsi que sur la manière dont les communautés d'anciens combattants ont accueilli la réinstauration de cette pièce d'identité si importante pour eux?

L'hon. Lawrence MacAulay: Il est très important que les anciens combattants demandent cette carte. Elle facilite vraiment l'accès aux programmes de soutien et leur identification. La valeur de cette carte était claire à nos yeux. Nous avons investi 1,5 million de dollars de plus pour assurer la réussite de cette initiative. Nous encourageons les anciens combattants de partout au pays à demander la carte. Elle leur permet d'être reconnus pour ce qu'ils sont, et c'est d'une importance capitale.

• (0905)

M. Andy Fillmore: Avez-vous des chiffres précis sur la participation, sur le nombre de cartes qui ont été émises?

L'hon. Lawrence MacAulay: Quels chiffres avons-nous?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Dans la culture militaire, la carte de service nous est très chère tant que nous portons l'uniforme. Un militaire qui perd sa carte se rendra immédiatement à la police militaire pour la faire remplacer. Pour les anciens combattants, la carte de service a une valeur identitaire et personnelle, elle joue un rôle essentiel, et le fait de la conserver durant la transition entre le service et la vie civile facilite ce passage. Et c'est loin d'être le seul avantage. La carte de service est aussi très utile à la famille pour les déplacements en avion ou en train.

Tout cela pour dire que lorsque nous avons modifié la politique et rétabli la carte NDI 75 — NDI étant l'acronyme pour National Defence Identification —, nous l'avons d'abord réinstaurée pour tous les militaires libérés et, dans une seconde phase, nous avons étendu l'accès de manière rétroactive à tous ceux qui avaient été libérés depuis le changement de politique. C'était en février 2016, je crois. Ensuite, nous sommes allés plus loin pour l'offrir à tous les anciens combattants.

Je rappelle qu'un ancien combattant est une personne qui a réussi l'entraînement de base, et qui a été libérée honorablement. La carte de service, pour répondre à votre question, a été demandée par des dizaines de milliers d'anciens combattants. Nous savons que le Canada en compte 600 000, et ils peuvent tous la demander.

Nous voulons aussi les encourager à s'inscrire à Mon dossier ACC, qui leur permet de déposer une demande, peu importe où ils se trouvent, que ce soit au centre-ville de Toronto ou dans une région perdue du Grand Nord. S'ils ont accès à Internet, ils peuvent s'inscrire à Mon dossier ACC et demander leur carte de service en ligne, où qu'ils se trouvent au pays.

M. Andy Fillmore: Il reste quelques minutes, je crois.

C'était une belle transition vers Mon dossier ACC. Pourriez-vous nous en dire un peu plus sur la mise en oeuvre de ce programme et sur la participation? Je repose un peu les mêmes questions, mais concernant ce programme précis.

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, j'ai bien compris.

Le programme Mon dossier ACC est extrêmement important. Actuellement, plus de 110 000 anciens combattants se sont inscrits. Nous faisons notre possible pour informatiser le système afin d'en faciliter l'utilisation, et pour simplifier les processus afin d'être mieux en mesure de traiter toutes les demandes, y compris celles qui sont en attente et qui posent un grand défi.

Il est clair que l'informatisation et l'inscription à Mon dossier ACC facilitent énormément les interactions avec Anciens Combattants Canada. La réponse est vraiment plus rapide. Tout est beaucoup plus facile pour les personnes qui s'inscrivent. C'est déjà bien parti puisque 110 000 personnes se sont inscrites jusqu'ici. Nous encouragerons vraiment les anciens combattants à s'inscrire. C'est très important parce que le ministère peut améliorer son efficacité, et c'est tellement plus facile pour eux.

M. Andy Fillmore: Ces deux programmes, c'est-à-dire la carte NDI 75 pour les anciens combattants et Mon dossier ACC, si je me fie aux échos que j'en reçois dans ma communauté d'anciens combattants à Halifax, ont énormément contribué à leur regain d'intérêt après une période sombre de désaffection du gouvernement fédéral.

Tous les jours, j'en constate les effets bénéfiques lorsque je m'entretiens avec des anciens combattants. Merci d'avoir réussi à regagner leur intérêt et d'avoir repris contact non seulement avec des anciens combattants qui avaient déjà participé aux programmes,

mais également avec tous ceux qui ne s'étaient jamais inscrits et qui en ont réalisé les avantages.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci. La participation des anciens combattants est primordiale. Lorsqu'ils voyagent, que ce soit au comptoir d'accueil, au contrôle de sécurité ou ailleurs, leur carte est reconnue et elle le sera de plus en plus partout au pays.

C'est extrêmement important, il n'y a aucun doute là-dessus, et je suis très content de vous entendre parce que nous voulons que les anciens combattants demandent la carte. Nous voulons qu'ils s'inscrivent à Mon dossier ACC. C'est un outil extraordinaire pour améliorer l'accès aux services et leur qualité.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Desilets, vous avez six minutes.

[Français]

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Bonjour, monsieur le ministre. Merci d'être parmi nous.

Ma question concerne une préoccupation que nous avons tous autour de la table, je crois, et j'en suis même certain. Il s'agit de l'accessibilité aux services.

Malgré mon peu d'expérience, j'ai l'impression que, tout comme c'est le cas dans le système de santé où l'on reçoit les services nécessaires une fois entré dans le système, l'accessibilité aux services représente le même défi pour les anciens combattants. L'argent semble être au rendez-vous, à mon humble avis, et il s'agit tout de même de budgets importants. Or, ma question demeure la même: sur le plan de l'accessibilité aux services, quels seraient les moyens — qu'il s'agisse d'ajout de ressources ou d'une bonification —, de faire avancer cette question, même si nous ne pouvons pas la régler?

• (0910)

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Très bonne question.

Naturellement, le financement n'est jamais suffisant. Nous avons toujours besoin de plus de fonds, mais vous avez raison de souligner que nous avons reçu beaucoup de fonds additionnels. Il y a quelques années, notre budget a été augmenté de 10 millions de dollars, qui nous ont permis de créer plusieurs nouveaux programmes.

Cela dit, je crois que vous voulez parler de l'arriéré. De toute évidence, c'est inacceptable, et nous travaillons d'arrache-pied pour trouver une solution. Comme je l'ai déjà mentionné, l'informatisation, l'utilisation d'Internet par les anciens combattants, la réduction de la paperasse, la simplification du processus de demande, tout cela est utile. C'est simple: si un ancien combattant a oublié un renseignement important dans la demande qu'il a remplie, il doit recommencer, et le traitement sera retardé. Une foule de facteurs peuvent entraîner des retards, au grand détriment des anciens combattants. Nous voulons qu'ils reçoivent tous les services dont ils ont besoin. Nous en avons ajouté de nouveaux, comme l'allocation pour études et bien d'autres.

Avez-vous autre chose à ajouter?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Comme l'a indiqué le ministre, le programme Mon dossier ACC joue un rôle essentiel. Nous l'avons configuré de manière que la demande doit être complète pour être inscrite dans le système. Les demandes sur papier posent un problème particulier parce que, souvent, elles sont incomplètes.

Rick Christopher, le responsable de ce dossier, pourra certainement vous en dire davantage.

[Français]

M. Rick Christopher (directeur général, Opérations centralisées, ministère des Anciens Combattants): Oui.

Il y a beaucoup de problèmes quant aux formulaires. Si, par exemple, un vétéran remplit un formulaire et ne fait que le signer avant de le retourner, son formulaire est accepté.

Il nous faut ensuite faire plusieurs suivis avec le vétéran. S'il n'est pas disponible, nous mettons le dossier en attente.

En revanche, Mon dossier ACC est très utile parce que le système ne nous permet pas de continuer sans avoir toutes les données nécessaires.

En outre, il est plus facile de soumettre une demande. Alors, le volume de demandes augmente aussi.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'aimerais ajouter que nous allons ouvrir neuf bureaux d'un bout à l'autre du pays ainsi qu'un autre bureau à Surrey, en Colombie-Britannique. Il y aura aussi un autre bureau mobile pour le Nord et la région arctique. Nous avons aussi établi un partenariat avec des gens pour aider nos anciens combattants à remplir toutes les demandes.

Quand j'étais à Vancouver, la semaine passée, un de nos fonctionnaires a justement reçu une demande qui posait problème. En effet, elle était incomplète, exactement comme M. Christopher l'a mentionné.

Même après avoir envoyé une demande supplémentaire au médecin de l'ancien combattant, les renseignements n'étaient pas encore complets. Tout cela contribue aux retards.

M. Luc Desilets: N'y a-t-il pas d'autres façons de regarder le problème?

Si je comprends bien, nous injectons des fonds, mais pouvons-nous aller chercher de l'expertise ailleurs?

Dans tous les grands pays du G7, y en a-t-il où les arriérés sont semblables aux nôtres? Y en a-t-il qui sont à la baisse?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: C'est exactement ce que nous faisons. Nous travaillons avec différents pays. Nous collaborons avec nos alliés et nous comparons nos processus avec ceux qui sont utilisés ailleurs. Certains changements ont été apportés par suite de ces échanges.

Un des exemples les plus marquants est le fait que la demande doit être complète pour être acceptée par le programme Mon dossier ACC, de sorte qu'il n'y a aucun délai. Si un ancien combattant a rempli une demande et l'a signée, comme il a été dit, nous l'acceptons. Par contre, si la demande est incomplète, il faut recommencer. M. McColeman a demandé des explications concernant l'arriéré, et c'est une des raisons. Nous devons tenir compte de tellement d'éléments pour nous assurer de ne pas... Nous voulons que les de-

mandes soient traitées pour que les anciens combattants reçoivent de l'aide.

Nous leur offrons plusieurs nouveaux programmes d'une importance capitale pour eux. Tout d'abord, il faut soutenir les anciens combattants durant la transition entre la vie militaire et la vie civile. C'est un changement énorme, et nous voulons leur offrir des programmes qui les aideront à offrir le meilleur d'eux-mêmes à la société. C'est bien connu, les militaires exercent des métiers dans pratiquement tous les domaines et ils ont toutes sortes de compétences. La responsabilité du gouvernement et du Comité est de faire en sorte qu'ils puissent se perfectionner si c'est nécessaire parce que les industries ont besoin d'eux, et la société aussi.

Il faut leur permettre d'avoir une belle vie après l'armée, et c'est en partie ce que j'essaie de faire.

• (0915)

Le président: Merci, monsieur le ministre.

C'est au tour de Mme Blaney. Vous avez six minutes.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Merci d'être ici aujourd'hui, monsieur le ministre.

Je m'en voudrais de ne pas vous remercier de nouveau pour votre visite à Comox le 10 février dernier, pour la célébration du merveilleux projet Plane of Reconciliation. J'en profite pour souligner la contribution du regretté capitaine David Freeman, qui a lancé ce projet pour que les anciens combattants autochtones de la région obtiennent la reconnaissance méritée. L'avion en question est un magnifique trésor régional. De nouveau, merci pour votre soutien au projet.

Les délais d'attente me préoccupent énormément, et je suis heureuse d'apprendre que c'est la même chose pour vous. En fait, je ne compte plus les fois où des représentants du Bureau de l'ombudsman des vétérans, du personnel du ministère et des vétérans eux-mêmes, nous ont dit que c'est le plus gros défi et qu'il revient sans cesse sur le tapis.

Selon ce que je vois dans le Budget supplémentaire des dépenses, j'ai l'impression que des crédits du budget de fonctionnement du ministère ont été réaffectés à d'autres programmes. Je ne remets pas en question l'importance des programmes et je suis bien d'accord qu'il faut offrir autant de ressources que possible aux vétérans. En revanche, on ne peut pas fermer les yeux sur le problème des délais d'attente, et je me demande si la réaffectation de fonds de fonctionnement aux programmes est la meilleure stratégie pour le régler.

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout d'abord, je vous remercie pour vos remerciements. C'était un privilège de me retrouver là-bas, et c'est aussi un privilège d'avoir l'occasion de saluer la contribution des Autochtones et de les en remercier. C'était une cérémonie très touchante, assurément.

Maintenant, pour répondre à votre question, le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille a reçu beaucoup de demandes. Il a connu plus de succès et suscité plus d'engouement parmi les anciens combattants que beaucoup d'autres mesures que nous leur avons offertes. Bien entendu, le financement du programme est limité. Après avoir fait beaucoup de comparaisons et de réflexion quant à ce qui serait le plus approprié, il a été décidé d'ajouter 1,8 million de dollars au programme. Le budget était seulement de 3 millions de dollars.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le ministre, mais c'est le problème de l'arriéré qui me préoccupe le plus. Je crois que vous avez parlé d'un délai d'attente de 32 semaines?

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, c'est exact.

Mme Rachel Blaney: C'est long. Je fais de mon mieux pour comprendre. Je comprends qu'il y a des problèmes de paperasse et autres, mais il est grand temps de trouver une solution. Je comprends très bien ce que vous dites. J'ai longtemps été directrice d'un organisme, et je sais que si le budget de l'administration est réduit, le problème qui s'ensuit est souvent une réduction des services. Expliquez-moi comment le transfert de cet argent aux programmes résoudre le problème de l'arriéré?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais demander au sous-ministre de répondre plus en détail, mais je tiens à souligner que ce programme a été très efficace. Vous faites référence aux fonds qui ont été réaffectés à la transition. Dans les deux cas, c'est primordial. Le problème de l'arriéré doit être réglé, mais le financement est toujours bienvenu. Nous ne refuserons jamais des fonds additionnels. Certains éléments demandent des ajustements et des aménagements, et ces programmes ont une grande valeur. Je vais laisser le sous-ministre expliquer pourquoi, mais je tiens absolument à préciser que parce que ce programme est de grande qualité et que le budget a été très rapidement épuisé, nous avons pensé que l'ajout de 1,8 million de dollars...

Mme Rachel Blaney: Je m'inquiète surtout du fait que les personnes qui attendent n'ont pas accès à plusieurs de ces programmes. J'ai très hâte d'entendre vos explications.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je pense que le sous-ministre pourrait évoquer le problème de l'itinérance. Les exemples sont nombreux. Je pense entre autres au village de petites maisons. Certains programmes ont permis de rejoindre un plus grand nombre d'anciens combattants qui dans certains cas ne recevaient rien, qui avaient coupé les ponts à la fois avec le système et avec la société. Nous essayons de remplir nos obligations, toutes nos obligations, et d'offrir une chance à ces gens.

Je cède la parole au sous-ministre pour qu'il vous donne des précisions.

• (0920)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: La réduction de l'arriéré demande une solution à plusieurs volets. Par exemple, il faut engager du personnel, et je vais demander à Rick Christopher de vous toucher un mot de ce que nous faisons actuellement à ce sujet. Nous avons déjà recruté des centaines de personnes, et nous poursuivons nos efforts partout au pays.

Mme Rachel Blaney: Offrez-vous des emplois permanents à ces personnes ou sont-elles engagées seulement pour la période qui sera nécessaire pour éliminer l'arriéré?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais demander à M. Christopher de répondre à cette question.

M. Rick Christopher: Les deux en fait. En 2015, autour de 200 employés étaient affectés au programme des prestations d'invalidité — pour vous donner une idée de l'effectif rattaché à ce programme particulier — et ils sont plus de 400 aujourd'hui. Certains sont des employés temporaires, d'autres sont permanents. L'aspect médical est très complexe...

Mme Rachel Blaney: Je comprends. Je suis désolée de vous interrompre, mais il me reste une petite minute.

Vous avez parlé d'une solution à plusieurs volets. Avez-vous relevé tout ce qui ne fonctionne pas? Quelles solutions à plusieurs volets avez-vous mises en oeuvre pour régler le problème?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Si vous me le permettez, je précise que le financement additionnel qui a été injecté dans le Fonds pour le bien-être et le Fonds d'urgence ne compromet pas du tout nos efforts pour réduire l'arriéré. Nous poursuivons l'informatisation. Nous poursuivons l'intégration des équipes pour faciliter le processus décisionnel. Et nous poursuivons aussi le travail pour faciliter l'ensemble du processus de demande. Comme je l'ai dit, nous encourageons les anciens combattants à s'inscrire à Mon dossier ACC pour obtenir des services plus complets. En plus, nous engageons du personnel et nous remplaçons les employés dont le départ est volontaire.

C'est ce que j'entends par solution à plusieurs volets. Il n'existe pas de solution universelle. L'important est d'améliorer l'expérience des anciens combattants dans sa globalité en faisant en sorte que les renseignements qu'ils nous fournissent nous permettent de rendre rapidement une décision.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'aimerais ajouter...

Le président: Très brièvement, s'il vous plaît.

L'hon. Lawrence MacAulay: ... que le Fonds d'urgence est essentiel pour les personnes qui n'ont plus rien, littéralement, et qui ont besoin d'une main tendue pour s'en sortir. C'est vraiment d'une importance capitale.

Le président: Merci.

Madame Wagantall, les cinq prochaines minutes sont à vous.

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

Monsieur le ministre, je vais vous lire un extrait de votre lettre de mandat. J'imagine que vous la connaissez, mais je vais vous rafraîchir la mémoire:

Améliorer la transparence et les communications afin que les vétérans et leurs familles puissent jouir d'une clarté et d'une prévisibilité à l'égard des prestations et des services disponibles.

Monsieur le ministre, en décembre, à la Chambre des communes, je vous ai posé une question précise au nom d'un ancien combattant dont l'épouse a été informée par son médecin au cours d'un rendez-vous en santé mentale que le versement de ses prestations cesserait l'année suivante. Vous m'aviez répondu que la politique n'avait pas changé et que cette femme continuerait de toucher des prestations si l'ancien combattant en bénéficiait. Croyez-moi, les anciens combattants reçoivent beaucoup d'aide de leur famille lorsque les problèmes de santé rendent leur vie très difficile.

Ce qui me préoccupe, monsieur, est de vous entendre dire que la politique n'a pas changé, alors que l'ombudsman des vétérans a révélé que de nouvelles restrictions avaient été ajoutées non pas par suite d'une révision de la politique mais, et c'est beaucoup plus subtil, en raison d'une nouvelle interprétation des règles bureaucratiques existantes.

Monsieur, cela me trouble énormément, tout comme les anciens combattants. Vous savez que de plus en plus de personnes s'indignent et se disent préoccupées du discours alambiqué autour de cette question.

Pouvez-vous me dire qui a décidé que cette politique devait être examinée?

L'hon. Lawrence MacAulay: En premier lieu, je voudrais vous remercier, et je...

Mme Cathay Wagantall: Je veux simplement savoir qui a décidé qu'elle devait être examinée.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'aimerais m'assurer de bien comprendre le sens de votre question, si vous me le permettez.

En fait, c'est quelque chose qui a été porté à mon attention. Je suis responsable d'un ministère, dans lequel travaillent des milliers de personnes...

Mme Cathay Wagantall: Qu'est-ce qui a été porté à votre attention?

L'hon. Lawrence MacAulay: Pardon?

Mme Cathay Wagantall: Qu'est-ce qui a été porté à votre attention?

L'hon. Lawrence MacAulay: Que cette politique n'était pas appliquée ni uniformément ni correctement à l'échelle du ministère.

Mme Cathay Wagantall: Je suis désolée, monsieur, mais quand...

L'hon. Lawrence MacAulay: Est-ce que je pourrais... Si vous posez une question, c'est...

Mme Cathay Wagantall: C'est bon, j'ai eu ma réponse. Merci.

Quand le ministre a-t-il été mis au courant des résultats de l'examen de la politique et de la décision de la resserrer, avec pour résultat que des membres de la famille d'anciens combattants ont été privés des prestations et des services qu'ils recevaient jusque-là?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je ne peux pas vous donner la date précise. Je dois souligner que lorsque j'ai connaissance d'un problème au sein du ministère, je dois en faire part à mon personnel. C'est ce que j'ai fait pour m'assurer que la politique est appliquée uniformément et avec autant de souplesse...

• (0925)

Mme Cathay Wagantall: Qui exactement a fait cet examen, monsieur? Qui était responsable de cet examen?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais demander au sous-ministre de se renseigner. Le ministère dirige le ministère.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je suis responsable de tout.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Merci.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je suis le responsable.

J'aimerais souligner une fois de plus que, eu égard aux soins de santé mentale pour les membres des familles, le ministère est autorisé à fournir du soutien aux anciens combattants, et que toute l'aide en santé mentale est axée sur le bien-être des...

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur le sous-ministre. Je comprends cela. Toutefois, comme je l'ai déjà dit clairement, si on se met à la place d'un ancien combattant qui sait que son état fait souffrir un membre de sa famille mais que celui-ci cesse tout à coup de recevoir les soins nécessaires, c'est loin d'être aidant. Quand ces personnes apprennent que l'arriéré est de 40 000 dossiers et qu'ils cessent de recevoir de l'aide, mais qu'en même temps on leur dit que quelqu'un quelque part va les aider à obtenir du soutien... La même chose s'est produite avec les prestations destinées aux soignants. Par suite des modifications apportées à ce programme, des personnes ont cessé de recevoir des prestations, ce qui signifie que les règles d'admissibilité ont été resserrées.

Ma question est donc la suivante. Comme des modifications ont été opérées dans le programme, et comme c'est la responsabilité du ministre puisqu'il a le mandat d'améliorer la transparence et les communications, quand et comment l'annonce de la révision de la politique a-t-elle été publiée sur le site Web du ministère et sur la page Mon dossier ACC. Plus précisément, quand et comment le ministère a-t-il informé directement les personnes touchées qu'elles ne recevraient plus de prestations?

L'hon. Lawrence MacAulay: Cette situation a été portée à mon attention. Je n'ai pas la date exacte ici. Quand quelque chose est porté à mon attention, j'ai la responsabilité, à titre de ministre, d'indiquer au personnel de mon ministère quels sont les objectifs...

Mme Cathay Wagantall: C'est décourageant...

L'hon. Lawrence MacAulay: Quand vous posez une question, ce serait bien de me laisser le temps d'y répondre.

Mme Cathay Wagantall: Non, vous m'avez dit quand cela a été porté à votre attention.

L'hon. Lawrence MacAulay: En fait...

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais savoir, monsieur, à quel moment il aurait été jugé important d'informer les anciens combattants plutôt que de les laisser le découvrir comme ils l'ont fait? Les répercussions sont extrêmement négatives pour la communauté des anciens combattants! Qui a transmis l'information sur les examens et les résultats aux bureaux régionaux?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vois mal comment cela aurait pu être possible après qu'il a été découvert qu'une mesure n'était pas appliquée uniformément à l'échelle du ministère. Je ne crois pas que nous aurions pu l'annoncer sur la page Mon dossier ACC parce que nous avons trouvé le problème, nous l'avons réglé et nous avons pris des mesures pour que les personnes qui ont besoin de services de santé mentale les reçoivent...

Mme Cathay Wagantall: Vous ne traitez pas équitablement les anciens combattants dans ce dossier, monsieur.

Merci, monsieur le président.

L'hon. Lawrence MacAulay: ... et nous faisons le nécessaire pour que ce soit fait. Et je vais m'assurer qu'ils puissent continuer de les recevoir.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Nous passons maintenant à Mme Lalonde.

Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup, monsieur le ministre, et merci à vos collaborateurs de se joindre encore une fois à nous. C'est un réel plaisir. C'est la première fois que je discute avec vous dans le cadre des travaux du Comité. Je vous souhaite la bienvenue.

Je suis particulièrement pointilleuse quand il est question de chiffres. J'aime les chiffres, et j'ai pris connaissance de plusieurs des transferts internes qui sont prévus. Je vous serais très reconnaissante de nous donner quelques explications... Je m'intéresse plus particulièrement au Fonds d'urgence pour les vétérans. Personne ne doute que si un vétéran a besoin d'aide, il faut l'aider. Je constate qu'il manque de l'information sur certains points.

Pourriez-vous nous en dire un peu plus à propos du Fonds d'urgence, de ses incidences dans la vie de nos vétérans et de la question de savoir si le ministère dispose d'une certaine marge pour aider davantage de vétérans?

L'hon. Lawrence MacAulay: Naturellement, je suis très en faveur de ce programme, parce qu'il vient en aide aux vétérans qui ont servi notre pays, qui ont risqué leur vie et qui se retrouvent aujourd'hui aux prises avec de sérieuses difficultés.

Vous voulez obtenir des chiffres, alors je vais faire de mon mieux. Normalement, je laisse cela au ministère, mais je peux vous dire que 712 vétérans ont eu accès au fonds en 2018-2019, et que l'année dernière, nous avons ajouté un montant de 700 000 \$ à ce fonds, comme vous le savez. Actuellement, plus de 800 personnes y ont déjà eu accès.

Lorsque l'on discute avec les gens, comme j'en ai eu l'occasion la semaine dernière dans tout l'Ouest canadien, en Colombie-Britannique, en fait, et que l'on rencontre des gens qui ont bénéficié de ce fonds, pour reprendre leur vie en main et devenir des membres productifs de la société... On éprouve alors tous un sentiment de fierté, mais je suppose que dans le milieu des vétérans, ce sentiment de fierté est différent, et très marqué. Ils ont servi leur pays et ils voudraient ne pas avoir à demander de l'aide. Lorsqu'ils passent des moments difficiles, c'est exactement ce à quoi sert ce programme, et c'est pourquoi il est tellement important qu'il soit bien financé, parce qu'il donne à des personnes une autre chance dans la vie.

Comme je l'ai déjà mentionné, le fait est que nous avons vraiment besoin de ces gens. Ils possèdent une expertise dans de nombreux domaines. Le sous-ministre et moi avons rencontré des personnes hautement qualifiées dans divers domaines, et je ne doute pas que le monde des affaires serait très heureux de les embaucher une fois qu'elles auront repris leur vie en main. C'est là qu'il prouve toute son utilité, et je vous remercie de votre question.

• (0930)

Mme Marie-France Lalonde: Merci.

Le Fonds d'urgence contribue probablement à réduire l'itinérance, du moins je l'espère. Cette question me tient beaucoup à coeur. Un peu à l'extérieur de notre localité à Orléans, nous avons obtenu une contribution financière pour construire 40 unités de logement. Je sais que vous avez mentionné les mini-maisons. Je n'ai pas entendu parler de ce projet. En revanche, le projet qui est en cours dans notre collectivité est le fruit d'une initiative multiconfessionnelle en matière de logement visant à aider les vétérans aux prises avec des problèmes de toxicomanie ou autres à trouver à se loger.

Pourriez-vous m'en dire davantage au sujet de ce projet précis? Je pense qu'il se déroule en Alberta.

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui. Il s'agit du projet de mini-maisons Homes for Heroes.

Mme Marie-France Lalonde: Oui.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'ai eu le privilège de visiter l'endroit. Après qu'ils aient éprouvé des difficultés dans la vie, et des problèmes de toxicomanie ou autres, voir qu'ils ont trouvé un toit... De fait, concernant le projet que vous venez tout juste de mentionner, il y avait deux familles différentes qui logeaient dans ces mini-maisons, et qui étaient sur le point de déménager dans leur propre foyer. Ils avaient trouvé un emploi à temps plein, et se préparaient à devenir des membres productifs de la société.

Je peux vous dire une chose. En tant que politicien, et ministre des Anciens Combattants, cela me réchauffe le coeur. C'est l'essence même du projet, donner un coup de main à une personne pour lui permettre de réintégrer la société à titre de membre produc-

tif; et ce sont de fiers membres de la société qui vont contribuer à l'économie. Au fond, c'est de cela qu'il est question.

Il est également important de mentionner ce que le secteur privé a accompli, en plus de ce qu'a fait le gouvernement. Le projet a obtenu du financement du milieu des affaires, et vous seriez surpris du nombre d'entreprises qui offrent des tas de choses différentes pour ces maisons. Tous souhaitent participer à ce projet. On sait que ces gens ont servi leur pays, et on veut à tout prix leur venir en aide.

Les mini-maisons qui sont fournies sont très rudimentaires. Elles sont très petites, mais je vous assure qu'elles inspirent un fort sentiment de fierté et de sécurité aux vétérans eux-mêmes, hommes et femmes. J'ai rencontré, entre autres, une femme vétéran qui possède des qualifications tellement impressionnantes, qu'une fois qu'elle aura reçu un peu d'aide, sera engagée par une entreprise de télécommunications. Voilà un exemple de ce que peut accomplir un tel projet.

Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Monsieur Lloyd, vous disposez de cinq minutes, je vous en prie.

M. Dane Lloyd (Sturgeon River—Parkland, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous, monsieur le ministre, de votre présence avec nous aujourd'hui. J'ai apprécié les commentaires que vous avez formulés à la Chambre lorsque vous avez déclaré que vous étiez prêt à tout faire pour les vétérans et leurs familles.

En ce qui concerne les services en santé mentale pour les familles, j'ai été informé que les familles ont peur de se manifester, parce qu'elles craignent d'être pénalisées par votre ministère. Je le dis pour le compte rendu. Pouvez-vous catégoriquement assurer à ces familles qu'elles ne subiront pas de représailles pour avoir fait connaître les difficultés qu'elles éprouvent avec votre ministère?

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout d'abord, merci beaucoup de faire état d'une telle situation, si tant est qu'elle existe. Je n'en ai pas entendu parler, mais si c'est vrai, je vous assure qu'elles peuvent compter sur mon soutien. C'est notre raison d'être.

M. Dane Lloyd: Merci, monsieur le ministre.

Lors d'une précédente réunion, des fonctionnaires de votre ministère ont déclaré que personne n'avait fait l'objet de coupures. Toutefois, nous avons entendu parler du cas de Shane et Veronica Jones qui ont dû déboursier eux-mêmes 600 \$ par mois pour venir en aide à leur fille, Ruth Jones, qui éprouve des difficultés lesquelles, selon les médecins, seraient liées à la situation du père qui a subi des lésions cérébrales traumatiques pendant qu'il était en service.

Monsieur le ministre, pourquoi les prestations de cette famille ont-elles été coupées?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, et encore une fois, je suis heureux que vous posiez cette question.

Comme vous le savez, et comme vous savez que je l'ai réitéré à maintes reprises, ce programme doit non seulement demeurer comme il l'était, mais autant que possible, il devrait être assoupli. Vous comprenez également que je ne peux pas aborder avec vous un cas particulier. Je ne le ferai pas, mais néanmoins...

M. Dane Lloyd: Merci, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: ... s'il y a quelque chose que je puisse faire, et si vous disposez de renseignements indiquant qu'il s'agit d'un problème individuel, vous pouvez me les soumettre, et je ferai tout ce qui est en mon pouvoir pour éclaircir la situation. S'il s'agit d'une répercussion directe de l'état de santé d'un vétérán, ou si cela touche un vétérán, je serais très surpris qu'ils ne soient pas admissibles, mais...

• (0935)

M. Dane Lloyd: Merci, monsieur le ministre. J'apprécie votre réponse.

Tout à l'heure, vous avez fait un commentaire en réponse aux questions de l'un de mes collègues à savoir que le soutien était lié à des cas où un membre de la famille est touché par les difficultés du vétérán, et je pense que tous ceux qui sont ici réunis reconnaissent qu'il s'agit d'un critère acceptable. Toutefois, lors d'une précédente réunion de notre comité, un responsable de votre ministère a déclaré que l'aide financière doit être fournie en lien avec les cas où il s'agit d'un proche aidant d'un vétérán, et que l'aide est fournie à court terme.

Il y a un écart entre le message envoyé par votre ministère, c'est-à-dire que l'aide financière est fournie en lien avec un proche aidant, et qu'elle n'est fournie qu'à court terme, et ce que vous avez vous-même déclaré un peu plus tôt au cours de la réunion, comme quoi l'aide est justifiée s'il s'agit d'un membre de la famille touché par les difficultés du vétérán.

Qui dit vrai, monsieur le ministre? Dans quelle situation l'aide financière s'applique-t-elle?

L'hon. Lawrence MacAulay: Un membre de la famille peut recevoir des prestations si sa situation entraîne des répercussions sur le vétérán. Je crains de m'être mal exprimé, je vous fais mes excuses. Autrement dit...

M. Dane Lloyd: Si les difficultés du vétérán ont une incidence sur un membre de la famille... Dans le cas de Ruth Jones, elle souffre de problèmes de santé mentale qui, selon les médecins, ont un lien avec le TSPT de son père. Ses prestations ont été coupées. Est-ce la politique du gouvernement de couper les allocations versées à un membre de la famille qui souffre en raison des difficultés éprouvées par le vétérán?

L'hon. Lawrence MacAulay: La politique n'a pas changé, et si la situation a une incidence sur le vétérán, dans ce cas, la famille est admissible, mais je vais laisser mon sous-ministre répondre, s'il y a quoi que ce soit...

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup pour cette question. Je tiens à me montrer parfaitement clair. Nous collaborons étroitement avec le fournisseur de soins en santé mentale. Le fournisseur de soins en santé mentale, qui concentre ses interventions sur le bien-être du vétérán — parce que tel est notre champ de compétence — pourrait dire à nos employés que le bien-être du vétérán pourrait s'améliorer si un autre membre de la famille était lui aussi traité, et par conséquent, ...

M. Dane Lloyd: Monsieur le sous-ministre, pour plus de précision, s'agit-il des représentants d'Anciens Combattants en matière de santé mentale, ou des médecins des familles?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Il s'agit du fournisseur de soins en santé mentale. Anciens Combattants Canada ne fournit pas de soins de santé. Nous travaillons en partenariat avec toutes les provinces. Par conséquent, tout le soutien additionnel provient soit de l'une des 11 cliniques pour traumatismes liés au stress opération-

nel ou de l'un de nos 4 000 fournisseurs agréés de soins en santé mentale d'un bout à l'autre du pays. Le fournisseur de soins en santé mentale pourrait nous dire, « Dans le cadre du traitement de ce vétérán, nous savons que la situation de ce dernier pourrait s'améliorer si nous pouvions également traiter la famille. »

M. Dane Lloyd: Merci, monsieur le sous-ministre.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Permettez-moi d'ajouter...

M. Dane Lloyd: Il ne me reste qu'environ 45 secondes, mais je vous remercie pour votre réponse.

Monsieur le sous-ministre, si un membre de la famille est traumatisé, je suis convaincu que vous conviendrez qu'il y aura des répercussions sur le vétérán. Je tiens seulement à préciser que des documents de votre ministère admettent que l'accès aux programmes provinciaux est décousu et incohérent. Pourquoi votre ministère confie-t-il les familles des vétérans aux programmes de santé provinciaux alors que votre propre ministère reconnaît qu'ils sont décousus et incohérents?

Le président: Veuillez répondre brièvement, s'il vous plaît.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore une fois, dans notre contexte, nous collaborons avec chacune des provinces au pays. Nous sommes en mesure de fournir ce soutien additionnel par l'entremise des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et en faisant appel aux fournisseurs de soins en santé mentale de tout le pays pour les vétérans et leurs familles, dans la mesure où la situation entraîne des répercussions sur le bien-être du vétérán. Toutefois, dans chaque province, notre ministère n'a pas la compétence pour offrir du soutien aux membres des familles. C'est pourquoi nous travaillons avec tous les fournisseurs de soins dans la région pour établir des liens. En plus de cela, les personnes ont accès à notre soutien additionnel 24 heures par jour, sept jours par semaine, et peuvent bénéficier de 20 séances de counselling pour chacun des problèmes qu'elles pourraient éprouver afin d'équilibrer le soutien offert d'un bout à l'autre du pays.

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Samson. Je vous en prie.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président, et je vous remercie, monsieur le ministre d'être parmi nous.

Bien entendu, général, madame Lantz et monsieur Christopher, c'est toujours un plaisir de vous accueillir ici. J'ai eu l'occasion de tenir des discussions avec chacun d'entre vous à l'Île-du-Prince-Édouard.

Ma première question porte sur le Fonds d'urgence, dont il a été question un peu plus tôt. Lorsque vous constatez une hausse de 70 % du nombre de demandeurs, c'est un signe clair que ce fonds était nécessaire. À mes débuts, en 2015, c'était probablement l'un des principaux enjeux dont nous discutons. Il y avait des situations d'urgence, et personne pour offrir de l'aide. Il pouvait s'agir d'un besoin de nourriture, de logement, de carburant ou d'un problème d'itinérance. L'éventail des situations d'urgence potentielles est large, et il semblait n'y avoir aucun moyen financier de leur venir en aide. Je ne parle pas seulement d'argent, mais aussi d'organisations en mesure d'aider.

Bien entendu, Anciens Combattants Canada est un ministère, mais il faut pouvoir compter sur le soutien d'énormément d'autres organisations aux quatre coins du pays pour aller au-devant des besoins. L'augmentation du nombre de demandeurs est élevée. Quelles sont les améliorations constatées sur le terrain, et quelles organisations contribuent à diffuser le message et à offrir de l'aide? À Halifax, par exemple, j'appelle VETS Canada, et ils prennent le dossier en main. Ils sont présents 24 heures par jour, et sept jours par semaine. C'est tout simplement fantastique. Ce financement arrive à point nommé, aussi j'aimerais vous entendre parler des diverses organisations et de ce qu'elles accomplissent pour venir en aide aux vétérans.

● (0940)

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Nous avons visité des organisations comme celle des Bergers de l'espoir, sur le chemin de Montréal, et divers endroits un peu partout au pays — dont VETS Canada, à quelques reprises. Mon mandat consiste, en partie, à veiller à ce que l'on s'attaque au problème de l'itinérance, et une partie de la solution consiste à intervenir avant que les personnes ne se retrouvent à la rue, si nous pouvons l'empêcher. C'est l'une des utilisations du Fonds d'urgence, s'assurer que si la situation se détériore, on pourra aider le vétéran de cette manière, et c'est important.

D'autres moyens s'adressent aux personnes qui ont tout perdu. Je veux parler de ceux qui se sont retirés de la société. Ce montant supplémentaire de 1,8 million de dollars aura des effets tellement salutaires. C'est probablement le programme le plus utilisé et celui qui suscite le plus d'éloges dans mon ministère; et s'il est aussi important, c'est parce qu'il donne aux vétérans le premier coup de pouce. Il peut servir à divers usages. Aussi — et le sous-ministre pourra vous en dire plus à ce sujet — il donne au ministère la possibilité d'intervenir immédiatement, et cela aussi, c'est important.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je tiens à rappeler qu'avant la création du fonds d'urgence, comme l'a souligné le ministre, nous utilisions, essentiellement, les fonds de secours du ministère. Des gens léguaient de l'argent au ministère pour ce genre de situations, mais ces fonds comportaient des restrictions, ne serait-ce que du point de vue géographique. Ainsi, l'un de ces fonds était réservé à l'île de Vancouver. Un autre concernait uniquement l'Hôpital Sainte-Anne. Les fonds étaient tellement limités. Un seul de ces fonds pouvait être utilisé n'importe où au pays, par conséquent, il était souvent épuisé, parce que tous les gestionnaires de cas y avaient recours. Par conséquent, nous travaillions avec nos partenaires des Forces armées canadiennes et nous tentions de trouver des sources de financement non publiques, comme les profits des Économats et d'autres organismes, pour répondre à ces situations d'urgence.

Le défi consistait à trouver le moyen de fournir l'argent au vétéran ou à la famille du vétéran sans avoir à franchir toutes les étapes du processus d'admissibilité ni à tenir compte de ce genre de critères, et cependant, des vétérans se présentaient à notre porte un vendredi après-midi et déclaraient: « J'ai besoin d'aide, maintenant. » Aujourd'hui, dans tous les bureaux de partout au pays, il y a une personne qui peut dépenser une somme pouvant atteindre 2 500 \$ pour donner un toit à quelqu'un, lui permettre d'acheter de la nourriture et de régler quelques problèmes. Ce qui est étonnant, lorsque l'on rend visite à certains bureaux parmi ceux qui font la plus grande utilisation de ces fonds d'urgence, notamment Halifax et North Bay en Ontario, c'est de constater qu'ils ne s'en servent pas

seulement dans ces situations classiques, mais aussi pour les survivants de certains vétérans, comme les veuves de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée et qu'ils offrent ce soutien dans des situations d'urgence. C'était juste pour vous dire que ce fonds comporte une grande souplesse d'utilisation.

L'hon. Lawrence MacAulay: Il est important aussi de mentionner qu'il permet d'agir dans l'immédiat. Vous pouvez intervenir sur-le-champ. En cas de crise, peu importe de quoi il s'agit — toxicomanie, expulsion du domicile ou un tas d'autres situations possibles —, le ministère peut agir immédiatement. C'est tellement important.

Vous avez mentionné le secteur privé et les fonds fournis par ce dernier. Il est vrai que le secteur privé fait beaucoup, et a déjà fait beaucoup dans le passé, pour les vétérans. Mais je pense qu'il fait encore davantage actuellement. C'est important de le souligner.

Le président: Je suis désolé. Je dois vous interrompre.

M. Darrell Samson: Très bien.

Le président: Nous avons convenu avec le ministre de ne pas dépasser une heure, et cette heure est maintenant écoulée.

Je tiens à vous remercier de votre présence. Je suis sûr que nous aurons d'autres occasions de poursuivre cette conversation. Merci beaucoup.

Je vais suspendre la séance pendant deux minutes, chers collègues, pour permettre au ministre de quitter la salle.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci, tout d'abord, de vos questions. C'est tellement important que les Canadiens soient mis au courant des ressources à leur disposition. Le fait est qu'il incombe au ministère de diffuser de l'information sur l'existence de programmes comme celui de l'éducation.

● (0945)

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Nous allons suspendre la séance.

● (0945)

(Pause)

● (0945)

Le président: Reprenons nos travaux là où nous étions rendus.

Le prochain est M. Desilets, pour deux minutes et demie.

Je vous en prie, monsieur.

[Français]

M. Luc Desilets: Monsieur le président, je ne suis pas prêt. Je passe donc mon tour.

[Traduction]

Le président: Très bien.

Madame Blaney.

Mme Rachel Blaney: Très bien. Je suis tout à fait prête.

J'ai entendu le ministre et des représentants du ministère déclarer qu'il n'y avait eu aucun changement dans les services en santé mentale à l'intention des familles, mais j'ai également entendu le ministre reconnaître que ces services ne sont pas rendus de manière uniforme partout au pays. Nous savons que de nombreuses familles de vétérans se plaignent d'avoir perdu leurs mesures de soutien et expriment leur inquiétude à ce sujet. J'imagine qu'il n'est pas facile pour elles de parler de leurs propres mesures de soutien en santé mentale. Je tiens à reconnaître le courage dont elles font preuve lorsqu'elles se manifestent.

Le ministère affirme que ces mesures ne sont pas appliquées uniformément, et il semble avoir décidé d'adopter une attitude moins axée sur les services. Au moment de déterminer ce que l'on entend par uniformisation des mesures dans tout le pays, je me demande seulement dans quelle direction iront ces mesures.

• (0950)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous allons dans la direction de la compassion et de la souplesse. D'un bout à l'autre du pays, nous comptons sur les relations que nous entretenons avec les fournisseurs de soins en santé mentale. Il est difficile de trouver de l'uniformité lorsque l'on fait affaire avec tous ces prestataires des quatre coins du pays. Les conditions sont en réalité que les fournisseurs de soins, qu'il s'agisse de psychologues, de psychiatres, d'infirmières ou de conseillers en santé mentale, travaillent de concert avec le vétéran ou avec la famille de ce dernier.

Encore une fois, pour revenir à la compassion, nous n'interrompons aucun traitement. En revanche, ce qui peut se passer dans certains cas — j'ai visité diverses installations, notamment les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel — c'est que la période de traitement arrive à sa fin parce que les objectifs ont été atteints. Je me suis rendu à l'hôpital Royal, ici à Ottawa, et la durée d'un traitement peut s'échelonner sur un an et demi.

Mme Rachel Blaney: Je n'ai que deux minutes — et encore moins maintenant.

Comme vous dites que le ministère va de l'avant, mais qu'il souhaite néanmoins continuer à faire preuve de bienveillance, que conseillez-vous à ces familles de partout au Canada qui se manifestent et qui affirment très clairement que leurs services ont été coupés? Elles ne disent pas que leur traitement est terminé, et qu'elles ont atteint leurs objectifs.

Quelle stratégie le ministère entend-il utiliser pour prendre contact avec ces familles afin de comprendre comment ces services pourraient être assurés de façon uniforme dans tout le Canada?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je le répète, la politique, telle qu'elle a été établie en 2010, demeure inchangée. Du point de vue de la compassion, lorsque la politique stipule que le traitement sera « de courte durée », nous l'interprétons comme une période d'un an à deux ans, comparativement à une période de moins d'un an.

Si une personne suit un traitement de counselling en santé mentale, nous veillerons à ce que le programme soit complété et à ce que les objectifs soient atteints. De la même façon, en ce qui concerne la disponibilité de nos services d'assistance de 24 heures par jour et sept jours par semaine, chaque fois qu'un membre de la famille demande du soutien — qu'il s'agisse d'un traitement en toxicomanie, d'un problème d'endettement, ou de mésentente conjugale, il est prévu d'offrir 20 séances de counselling pour chacun de ces problèmes.

Je le répète, nous nous efforçons d'aborder chacun de ces problèmes avec bienveillance et souplesse, tout en faisant remarquer qu'il est difficile d'assurer l'uniformité des services lorsque l'on fait affaire avec 4 000 praticiens d'un bout à l'autre du pays, ainsi qu'avec 11 cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel qui sont fournies par les provinces. Nous essayons d'assurer la plus grande uniformité possible, et ce, malgré la multitude de réseaux de soutien.

Le président: Merci.

Je suis désolé. Deux minutes et demie, cela passe très vite.

Monsieur Desilets, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Selon une étude du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, il y a trois fois plus d'itinérants au sein de la population qui vient du secteur militaire que dans la population civile. Les chiffres sont peut-être semblables ailleurs au Canada. Quoi qu'il en soit, pouvez-vous nous dire quel est le plan de match à cet égard?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie de cette question.

Nous sommes grandement préoccupés par la situation des anciens combattants qui sont des sans-abri. Cette itinérance est souvent attribuable à une maladie ou à une blessure mentale. Il est essentiel d'offrir de l'aide à tous ces anciens combattants.

[Traduction]

Comme le ministre l'a déclaré auparavant, nos employés jouissent d'une grande marge de manoeuvre pour ce qui est de l'utilisation du Fonds d'urgence pour les vétérans. Lorsqu'un vétéran se présente, nous sommes en mesure d'établir son identité, de déterminer ses besoins et de lui fournir un toit et des provisions. Dès que nous sommes en mesure de déterminer exactement l'identité et les besoins de la personne, notamment si elle souffre d'un problème de santé mentale, nous pouvons intervenir avec une panoplie de programmes supplémentaires.

En plus de tout cela, le Fonds pour le bien-être des vétérans dont parlait le ministre tout à l'heure compte depuis deux ou trois ans 43 projets différents. Douze de ces projets sont axés sur l'itinérance. La mission Old Brewery à Montréal, par exemple, est un secteur dans lequel nous avons injecté des ressources pour venir en aide aux vétérans de la ville. Nous savons qu'un grand nombre de vétérans qui sont aujourd'hui sans abri ont été libérés avec des problèmes de santé mentale.

Le ministre se trouvait à Victoria la semaine dernière, et il a appris que 60 % des vétérans qui se trouvent à Cockrell House à Victoria ont été libérés avec un diagnostic de trouble de santé mentale.

Je vais demander à Rick Christopher d'intervenir à ce moment-ci.

• (0955)

[Français]

M. Rick Christopher: De plus, dans tous nos bureaux de secteur, il y a un gestionnaire de cas qui a la responsabilité de s'occuper des sans-abri. Il y a tout un réseau dans la collectivité pour aider les groupes communautaires, établir des contacts avec les sans-abri et leur offrir de l'aide. Nous versons aussi de l'argent à même le Fonds d'urgence pour les vétérans.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Ruff, vous avez cinq minutes. Je vous en prie.

M. Alex Ruff (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC): Merci.

Ma question s'adresse au sous-ministre. Lors de la dernière réunion, nous avons déterminé que la première priorité du ministère consistait à s'attaquer à l'arriéré. Est-ce exact?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est exact.

M. Alex Ruff: Si j'ai bien compris les points qui ont été soulevés tout à l'heure, à même le Budget supplémentaire des dépenses, aucun crédit n'est destiné à corriger l'arriéré. Est-ce exact?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Oui, c'est exact, mais je vais vous situer en contexte quant à la manière dont nous avons réussi à obtenir ces fonds.

M. Alex Ruff: Oui, mais vous dites — et vous avez fait une déclaration à cet effet auparavant — que cette contribution n'aura pas d'incidence sur l'arriéré. Vous avez déclaré qu'aucune part de ce financement ne servira à éliminer l'arriéré.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est exact.

M. Alex Ruff: Dans ce cas, voici ma question. Avec la sélection et la maintenance, l'objectif est de faire de l'arriéré la première priorité. Dans combien de temps pensez-vous pouvoir respecter la norme de service d'au moins 80 %, c'est-à-dire que 80 % des décisions relatives aux demandes seront prises dans les 16 semaines? Dans combien de temps pensez-vous pouvoir éliminer essentiellement au moins 30 000 demandes sur les 40 000 qui constituent l'arriéré? À quelle date comptez-vous atteindre la norme de service?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est difficile à dire parce que l'un des facteurs que nous ne pouvons contrôler est celui du nombre de demandes qui arrivent. Si les demandes continuent d'affluer au rythme d'une augmentation de 90 %, et si nous nous fions à ce chiffre pour déterminer... Je le répète, je travaille avec les organismes centraux à la création d'un modèle qui permettra de déterminer la norme dans le futur, ce qui me permettra de dire que si la tendance se maintient et pour respecter la norme de service, alors j'aurai besoin de ressources supplémentaires dans tel et tel secteur.

Pour ce qui est de la possibilité de transférer des fonds pour répondre à des besoins vraiment importants, comme ceux qui sont liés au fonds d'urgence, lequel, je le répète, est d'une importance vitale et nous le savons, et au fonds pour le bien-être, qui soutient des projets comme la lutte contre l'itinérance, nous savons que nous pouvons recruter des employés, mais ce processus s'échelonne sur quelques mois. Chaque année, je peux effectuer un report de fonds à partir de mon budget de fonctionnement — je ne parle pas des affectations quasi législatives, mais du budget de fonctionnement — qui ne représente que 5 % du budget total, et qui se chiffre cette année à près de 16 millions de dollars.

Je le sais, parce que j'ai essayé d'engager tout le monde, et dans certaines régions du pays, je ne parviens pas à combler les besoins. Je vais vous donner l'exemple de l'Alberta. Il est toujours difficile d'engager des travailleurs sociaux en Alberta, comme ça l'est dans d'autres régions du pays, donc je sais que je ne parviens pas à engager de nouveaux employés assez rapidement, et que les crédits prévus à cet effet ne seront pas dépensés. Je veux éviter de laisser ces fonds sur la table, c'est pourquoi je prends une partie de cet argent et l'utilise pour prendre des mesures vitales pour les vétérans à même ces fonds d'urgence.

M. Alex Ruff: Mon général, c'est très bien, et je comprends parfaitement votre stratégie dans les circonstances. Mais j'essaie seulement, encore une fois, de me renseigner sur ce que nous faisons pour éliminer l'arriéré plus particulièrement, et de déterminer si c'est à même les ressources de financement, parce qu'en fin de compte, c'est l'objet de notre étude, actuellement, c'est-à-dire le Budget supplémentaire des dépenses.

J'ai une autre brève question.

Vous avez mentionné tout à l'heure les mini-maisons et fait allusion à une partie du financement. D'où proviennent les fonds consacrés à ce projet exactement?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous ne construisons pas de maisons et nous n'effectuons aucuns travaux de construction. Je le répète, ce sont nos collègues d'Emploi et Développement social Canada, par l'intermédiaire de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, qui soutiennent diverses initiatives telles que l'initiative multiconfessionnelle en matière de logement.

Quant au projet Homes for Heroes à Calgary, comme l'a mentionné le ministre, il bénéficie du soutien de la collectivité locale, mais le Fonds pour le bien-être des vétérans a fourni un conseiller en matière de toxicomanie, un ancien sergent de la police militaire qui a fait des études en service social et qui agit à titre de conseiller en toxicomanie. Nos gens qui travaillent avec l'organisme The Mustard Seed offrent des services de counselling sur place, notamment en toxicomanie.

M. Alex Ruff: Super, donc c'est à partir de ça.

Si j'ai bien compris le fonctionnement du fonds pour le bien-être, il peut servir au financement de projets comparables ailleurs au pays.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Tout à fait. Parmi les 43 projets menés au cours des deux ou trois dernières années, 12 ont été axés sur l'itinérance, que ce soit par l'intermédiaire de la mission Old Brewery, de l'organisme les Bergers de l'espoir, à Toronto et d'autres organisations aux quatre coins du pays. Encore une fois, nous travaillons en partenariat avec les collectivités, parce que nous savons que le problème de l'itinérance au pays ne relève pas seulement du gouvernement du Canada, mais aussi qu'il nécessite la collaboration avec d'autres partenaires et organismes sans but lucratif.

• (1000)

M. Alex Ruff: Aussi, nous avons abordé tout à l'heure la question du Fonds pour la transition de carrière ou Fonds pour l'éducation. J'en ai parlé un peu plus tôt. D'après ce que j'ai compris, le vétéran n'a pas accès à une partie de ce financement tant qu'il fait partie de la Réserve supplémentaire.

Pourriez-vous nous fournir quelques explications?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore une fois, cela revient à changer la couleur de l'argent, si je peux me permettre l'expression, parce que nous parlions du financement des activités tout à l'heure. Et maintenant, il est plutôt question des affectations quasi législatives.

En ce qui concerne l'allocation pour études et formation, le gouvernement du Canada l'a introduite en 2018. À l'époque, nous travaillions en collaboration avec les Forces armées canadiennes afin d'éviter de favoriser l'attrition. À ce moment-là, lors de la mise en place du programme, l'allocation était réservée aux militaires qui avaient quitté complètement les Forces armées canadiennes.

Par la suite, on a constaté que parmi les membres de la Réserve supplémentaire — autrement dit, ceux qui sont sur la « liste des membres inactifs », et qui peuvent demeurer dans la Réserve supplémentaire jusqu'à l'âge de 60 ans — beaucoup souhaitaient avoir accès à l'allocation pour études et formation. Par conséquent, dans le Budget de 2019, déposé en juillet dernier, la politique a été modifiée afin que les membres de la Réserve supplémentaire puissent eux aussi avoir accès à cette allocation. Je suis ravi de constater que plus de 1 700 vétérans suivent actuellement un programme d'études ou une formation supplémentaire.

Le président: Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

M. Sean Casey: Dans le Budget supplémentaire des dépenses, on constate une augmentation des subventions et contributions de 2,5 millions de dollars, mais une diminution des dépenses de fonctionnement de 4,2 millions de dollars. J'aimerais me concentrer sur ce montant. Vous en avez parlé dans votre dernière réponse, mon général, mais j'aimerais que vous nous en disiez plus à ce sujet. Vous pouvez comprendre mon inquiétude en tant que personne ayant connu les compressions du gouvernement Harper, la rationalisation à Anciens Combattants Canada, et ayant constaté les répercussions de ces décisions sur les personnes qui offraient des services à nos vétérans, sans compter les conséquences pour les vétérans eux-mêmes, y compris la réduction des effectifs, la fermeture de bureaux et j'en passe.

Je suis persuadé que vous comprendrez ma vigilance pour ce qui est de veiller à ce que les dépenses de fonctionnement du ministère, les ressources disponibles pour le ministère, sont bien présentes compte tenu de ce que ces gens ont traversé. Il y a également un lien avec la question de M. Ruff concernant les objectifs visés. Votre première priorité est l'arriéré, et pourtant, dans ce Budget supplémentaire des dépenses, nous constatons une diminution des dépenses de fonctionnement.

Quelle est la nature de ces réductions et quelles en seront les conséquences, à votre avis, compte tenu des antécédents du Ministère?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Alors que nous allons de l'avant avec l'élimination de l'arriéré, conformément aux instructions du ministre au ministère, il s'agit en effet de notre première priorité. Comme je l'ai déjà mentionné, s'attaquer à l'arriéré, tout en reconnaissant que le nombre de demandes échappe à notre contrôle, repose sur une approche à volets multiples. L'un de ces volets consiste à recruter et à former du personnel. À cet égard, nous procédons aussi rapidement que possible. Nous nous efforçons également de miser sur la technologie et l'innovation. Nous entendons privilégier cette approche et recruter certains des esprits les plus brillants de ce pays pour nous aider, comme vous avez pu voir avec le programme Pension à vie, à numériser le processus. Cela consiste aussi à mettre nos équipes au défi en leur posant la question suivante: « Serait-il possible d'améliorer le processus? Pourquoi y a-t-il tellement de formalités administratives? Débarrassons-nous des formalités administratives, mais aussi, efforçons-nous de travailler comme une équipe intégrée avec tous les professionnels. »

Pour répondre plus précisément à votre question sur le budget de fonctionnement, je vais demander à la dirigeante principale des finances, Sara Lantz, de vous répondre.

Mme Sara Lantz (sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et Services ministériels, ministère des Anciens Combattants): Permettez-moi de dire très

clairement que nous ne transférons pas notre budget de fonctionnement vers notre budget quasi législatif ou notre budget des subventions et contribution de façon permanente. Il s'agit d'une mesure temporaire. C'est d'ailleurs une pratique courante au sein du gouvernement du Canada. Le système de gestion des dépenses du gouvernement du Canada alloue un budget de fonctionnement que nous ne pouvons pas dépasser. Naturellement, il y aura toujours un excédent dans le budget de fonctionnement. Il nous est possible de reporter 5 % de cette somme chaque année afin de maximiser l'utilisation de notre budget.

Dans le cas présent, avec le Budget supplémentaire des dépenses (B), nous avons transféré 2,5 millions de dollars dans certains programmes très importants comme le Fonds d'urgence et les Fonds pour le bien-être des vétérans. Comme nous l'avions prévu, après le milieu de l'année, nous allons enregistrer un excédent qui pourrait être laissé sur la table et que nous ne pourrions jamais récupérer à même le budget de fonctionnement, c'est pourquoi chaque année nous maximisons les budgets qui nous sont alloués. Nous ne pouvons pas effectuer de transfert à partir des allocations quasi législatives vers le budget de fonctionnement. C'est un budget réservé aux clients. Ce sont des sommes qui reviennent aux clients l'année suivante. C'est un peu comme un compte d'épargne pour eux, et il est rigoureusement contrôlé. Nous avons une ligne de crédit à ce sujet chaque année, et nous pouvons en ouvrir une nouvelle pour l'année suivante. Pour revenir au budget de fonctionnement, c'est vraiment une bonne façon de gérer le budget que de ne pas laisser d'argent excédentaire sur la table, et de faire en sorte que nous clients en bénéficions de cette manière.

• (1005)

M. Sean Casey: Une autre chose qui figure dans le budget supplémentaire, et dont personne n'a parlé encore, est le montant supplémentaire de 150 000 \$. Ce montant est attribué aux Instituts de recherche en santé du Canada pour une étude sur l'utilisation du cannabis, ses avantages et ses dommages potentiels. J'aimerais que vous m'en disiez plus à ce sujet. Quelle est la nature du projet? Quel est l'historique de la politique sur le cannabis au ministère, et comment ce projet servira-t-il à la documenter?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: En novembre 2016, si je me souviens bien, j'assistais à la conférence de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans lorsque le précédent ministre, le ministre Hehr, a présenté la politique — encore une fois, dans le contexte d'un médecin qui prescrirait à un vétéran de consommer du cannabis à des fins médicales s'il le jugeait approprié — selon laquelle la quantité maximale serait de trois grammes. Et ce n'est que sur la recommandation d'un spécialiste, qu'il s'agisse d'un psychiatre ou d'un oncologue, qu'il serait permis d'aller au-delà de trois grammes. Il avait également insisté sur la nécessité de mener davantage de recherche dans ce domaine.

Par conséquent, ce transfert de 150 000 \$ s'effectue en partenariat avec l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans qui travaille en collaboration avec les Instituts de recherche en santé du Canada — IRSC — et les Forces armées canadiennes, pour aller de l'avant avec un plan pluriannuel destiné à recueillir plus de renseignements sur le cannabis. Étant donné que nous fournissons une aide financière à près de 12 000 vétérans dans tout le pays, nous devons veiller à disposer de données probantes rigoureuses à l'appui du milieu médical qui assume la responsabilité de la prestation du traitement à nos vétérans.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant céder la parole à Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur le président.

Comme l'a déclaré le ministre au cours de notre échange précédent, la réinterprétation des règles existantes concernant les soins en matière de santé mentale pour les membres de la famille a été effectuée à la demande de la bureaucratie, il acquiesce à vos demandes, aussi j'espère que vous serez en mesure de me fournir — en l'espace de 30 secondes environ — la réponse à quatre questions.

Tout d'abord, est-ce que l'examen de la politique a été suscité par les coûts financiers associés au fait que les membres de la famille pouvaient eux aussi avoir accès à des services psychologiques? Les coûts financiers sont-ils à l'origine de cet examen, oui ou non?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous ne subissons pas de pressions financières. Ce qu'il y a de fantastique avec les allocations quasi législatives, comme l'a indiqué le ministre, c'est que peu importe si 10 vétérans ou 10 000 vétérans se présentent, il s'agit toujours d'une obligation imposée par la loi.

Mme Cathay Wagantall: Donc, l'argent n'était pas le problème.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Dans ces cas, comme dans tous les autres, ce qui prime, c'est le bien-être des vétérans.

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur.

Qui a fourni des directives aux bureaux régionaux concernant l'examen et les résultats de l'examen?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Pour ce qui est des orientations générales, nous savions, compte tenu des directives fournies par le ministre, en septembre 2017, je pense, qu'il fallait effectuer un examen...

Mme Cathay Wagantall: Est-ce le ministre qui a demandé l'examen? L'impression que j'ai eue de lui, c'est que c'était la bureaucratie qui était à l'origine de l'examen.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Les directives que nous avons reçues indiquaient que le ministre avait entrepris l'examen de la politique. Je crois savoir qu'elle est revenue devant la Chambre des communes et qu'aucun membre de la famille d'un vétéran incarcéré dans un établissement fédéral ne devait recevoir de traitement et que...

Mme Cathay Wagantall: Je crois comprendre, pourtant, que Garnier en recevait, et que cette situation est à l'origine de la révision de la politique. De toute évidence, la révision est allée beaucoup plus loin.

Quelles ont été les instructions fournies aux gestionnaires de cas et autres employés de première ligne concernant la politique sur la thérapie pour les membres de la famille? Qu'est-ce qu'on leur a dit de dire aux vétérans, à leur conjoint et aux proches aidants lorsque cette question a occupé le devant de la scène?

● (1010)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: L'idée de départ était de mettre la politique en oeuvre comme prévu. Autrement dit, le traitement vise le bien-être du vétéran, et si le fait d'offrir une thérapie à un ou des membres de la famille aide le vétéran, dans ce cas, il faut inclure la famille.

Mme Cathay Wagantall: Ils ont donc reçu des instructions précises sur la façon de gérer cette situation à titre de gestionnaires de cas.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais demander à Rick Christopher d'intervenir ici, mais je le répète, la politique n'a pas changé. Tout ce que nous avons fait, c'est de veiller à l'interprétation de l'expression « à court terme » — parce que c'est ainsi que la politique est formulée — nous nous sommes montrés aussi souples et bienveillants que possible.

Monsieur Christopher, voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Rick Christopher: Oui. D'après le pouvoir ministériel, nous ne pouvons offrir de soins psychologiques à une personne en tant que telle. Nous nous sommes seulement efforcés de faire en sorte que les gens comprennent que nous devons appliquer la politique de façon cohérente. C'est le sens que devaient avoir les instructions qui ont été données.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Je sais que l'ombudsman a fait savoir qu'il croyait vraiment que l'approche devait changer pour le bien-être de tous les membres de la famille qui sont touchés par ce qui est arrivé au vétéran pendant son service. Bien entendu, cela touche le vétéran lui aussi, lorsqu'il voit que sa famille souffre à cause de ce qu'il a dû traverser lui-même.

Ce que je ne comprends pas — et c'est directement en lien avec le mandat que le ministre a donné de faire preuve de transparence sur ces questions — c'est pourquoi le ministère se glorifiait dans les médias sociaux et sur son site Web de son engagement à l'égard des vétérans et de leur famille, et ce, tout en restreignant et resserrant ces politiques et en n'expliquant pas clairement la situation aux vétérans et à leur famille par l'entremise de ce même site Web ou de Mon dossier ACC. Même la réponse que m'a fournie le ministre à la Chambre n'était pas claire. Il jouait sur les mots. Ce n'est pas ce que j'appelle créer plus de transparence pour nos vétérans.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Le défi est le suivant: la situation de chaque vétéran et de sa famille est unique et il est difficile de faire preuve de cohérence lorsque, encore une fois, du point de vue de la protection de la vie privée, nous ne pouvons pas nous immiscer entre le médecin et le vétéran, ou nous mêler des circonstances qui lui sont propres ou des répercussions sur le reste de la famille qui vient en aide à ce vétéran.

Je dirais aussi, avec un peu de recul, que peu importe s'il s'agit de vétérans ou de militaires en service, le défi est toujours qu'ils relèvent de la compétence du gouvernement fédéral, mais que les soins de santé, dans bien des cas, sont de compétence provinciale. Cette situation crée toujours des frictions.

Mme Cathay Wagantall: J'en suis consciente, mais ma question serait alors la suivante: j'ai entendu à maintes reprises que nous devons définir ce qui touche le vétéran. Il faut améliorer son bien-être, alors qui prend ces décisions? Ce vétéran, plus que quiconque, devrait être à même de déterminer si les soins qu'il reçoit sont améliorés et s'il bénéficie des soins prodigués aux membres de sa famille. Est-ce qu'on lui pose la question?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore une fois, nous nous fions aux professionnels de la santé mentale à la grandeur du pays, qu'il s'agisse de psychiatres, de psychologues ou de personnel infirmier en santé mentale, ainsi qu'aux cliniques pour traumatismes lié au stress opérationnel qui disposent de cette équipe pluri-disciplinaire intégrée. Ce sont eux qui répondent à la demande, puisqu'ils sont accrédités dans toutes les provinces.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons donner la parole au député Amos. Je vous en prie.

M. William Amos (Pontiac, Lib.): Mes questions seront brèves, puis je laisserai la parole à mon collègue, M. Samson.

Pour en revenir à l'arriéré, j'aimerais que vous nous aidiez à brosser un tableau parce que j'ai l'impression que nous nous penchons parfois sur des cas particuliers, et il est important de le faire parce qu'ils peuvent illustrer un ensemble de défis ou de vérités plus large. Toutefois, la réduction de l'arriéré ces dernières années est-elle directement liée au fait qu'il y avait moins de prestations et moins de bénéficiaires?

Sommes-nous dans une situation où nous sommes beaucoup plus capables de faire preuve de compassion, de soutenir un vétéran et sa famille et de faire la transition d'une situation dans laquelle le ministère disposait de beaucoup moins de ressources pour fournir ces prestations vers une situation où nous fournissons plus de prestations à un plus grand nombre de bénéficiaires et nous faisons appel à toutes ces ressources institutionnelles qui permettent de les fournir?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup pour cette question.

Je dirais que la connaissance des prestations et des programmes destinés aux vétérans s'est vraiment améliorée au cours des cinq dernières années, simplement en raison de la nature des excellents programmes tels que la prestation pour études et formation ou le service de transition de carrière. Beaucoup plus de vétérans les connaissent et c'est pourquoi, au cours des cinq dernières années, comme le ministre l'a dit, nous avons constaté une augmentation de 90 % des premières demandes et de 60 % de toutes les demandes. En raison du nombre de programmes supplémentaires, nous avons dû intervenir et faire beaucoup de travail supplémentaire sur tous ces programmes supplémentaires, ce qui est absolument fabuleux, mais nous essayons maintenant de tirer parti de la technologie pour faciliter la tâche de ceux qui doivent prendre une décision.

Par exemple, j'ai entendu parler de cas où un vétéran présente une demande au service de transition de carrière et obtient la réponse et l'approbation dans la demi-heure qui suit, puis d'un conseiller qui l'appelle plus tard dans la journée et prend un rendez-vous. La décision relative à la prestation pour études et formation est prise en quelques semaines. Nous savons aussi que l'un des facteurs qui complique le traitement des demandes, en particulier en cas d'invalidité, est que la blessure ou l'état de santé n'est souvent pas parfaitement consigné dans le dossier médical. Que la personne fasse partie des Forces armées canadiennes ou les ait quittées, dans certains cas, les documents ne sont pas clairs.

Dans l'idéal, si vous vous blessez dans le cadre d'une opération ou d'un exercice d'entraînement, votre blessure est bien diagnostiquée et inscrite dans votre dossier. La décision peut alors être prise très facilement.

Je vais demander à M. Christopher d'en parler.

● (1015)

M. Rick Christopher: Plusieurs facteurs entrent en jeu. C'est une question que je me pose souvent. Pourquoi recevons-nous tant de demandes?

Je crois que c'est dû au rythme des opérations des Forces canadiennes, au nombre de personnes qui sont libérées. Il y a la sensibilisation. Les gens sont vraiment au courant de ce qui est disponible au sein du ministère. Le sous-ministre a mentionné qu'il est mainte-

nant plus facile de présenter une demande. Environ 60 % des demandes pour ce programme d'invalidité particulier passent par Mon dossier ACC et les gens trouvent le processus vraiment facile. Je peux aller en ligne et présenter, très simplement, une demande pour un certain nombre d'affections. Je crois que la combinaison de tous ces facteurs incite vraiment les gens à présenter une demande.

M. William Amos: En laissant la parole à mon collègue, je ferais simplement remarquer que j'ai l'impression que c'est une excellente nouvelle. En un sens, c'est l'histoire de vétérans plus nombreux qui reçoivent plus de prestations, plus de services et plus de soutien qu'ils méritent pleinement. Nous passons beaucoup de temps sur des cas très précis, et j'ai l'impression que les médias le font aussi, alors que le portrait plus global montre que les vétérans qui ont servi de façon si importante pour nous reçoivent plus de soins de meilleure qualité.

Le président: Il vous a laissé un grand total de 30 secondes.

M. Darrell Samson: Dans le même ordre d'idées, il est assez intéressant de constater que nous essayons de mettre en place des programmes pour aider nos vétérans. Nous ajoutons différents programmes qui sont mis en oeuvre pour les aider, comme le programme d'éducation, le programme du bien-être dont nous avons parlé et les différents programmes que nous proposons pour le financement d'urgence. Dans tous les cas, il est important d'obtenir les renseignements requis des participants, de les intégrer dans le programme, puis de leur expliquer que ces programmes sont disponibles et la façon dont ils peuvent y accéder. En conséquence, nous voyons de plus en plus de demandeurs se manifester.

Ce sont de bonnes nouvelles. Nous devons simplement continuer à travailler pour soutenir tous nos vétérans dans tous les domaines. C'est la chose la plus importante.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Desilets, vous disposez de deux minutes et demie. Je vous en prie.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci.

Évidemment, le sujet des arriérés va prendre toute la place aujourd'hui. Ma question va aussi dans ce sens.

Selon vous, quand allons-nous arriver au bout de cette liste? Quand réussirons-nous à régler ces 40 000 cas faisant partie de l'arriéré: en 2025, en 2050?

[Traduction]

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je ne peux insister assez sur l'importance d'éliminer l'arriéré.

Pour le moment, il est difficile de donner à qui que ce soit une idée de la date à laquelle l'arriéré sera résorbé, car je ne sais pas combien d'autres demandes arriveront dans la corbeille d'entrée aujourd'hui, demain ou la semaine prochaine. Comme Rick Christopher l'a dit, de plus en plus de vétérans quittent les Forces armées canadiennes. Le nombre de libérations augmente et, en conséquence, le nombre de demandes augmente.

• (1020)

[Français]

M. Rick Christopher: En 2015, nous prévoyions que le nombre de demandes allait diminuer. Or, ce n'est pas ce que nous avons observé. En outre, nos partenaires ou les collègues d'autres pays doivent faire face aux mêmes enjeux dans le cadre de programmes similaires.

Pour régler la situation, il faut innover à plusieurs égards. Nous ne pouvons pas nous limiter à l'embauche de nouveaux employés. Il faut aussi tirer des leçons de nos collègues d'autres pays.

M. Luc Desilets: Pouvez-vous me dire quels sont les pourcentages au Québec et dans le reste du Canada?

Est-ce que 25 % des cas viennent du Québec sur ces 40 000 cas?

M. Rick Christopher: Je n'ai pas de sommaire par province en main. Nous pourrions vous le faire parvenir après la réunion.

M. Luc Desilets: D'accord.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous avons augmenté le nombre d'employés à Montréal qui se consacrent au traitement des demandes. En effet, nous avons besoin de plus de fonctionnaires compétents en français, totalement bilingues, surtout si nous tenons compte de la difficulté liée aux termes médicaux. Nous avons mobilisé des ressources afin de mieux répondre aux demandes de nos anciens combattants francophones.

M. Luc Desilets: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Blaney, je vous en prie.

Mme Rachel Blaney: Merci.

L'une des choses qui me préoccupe par rapport à l'arriéré, c'est que des gens n'obtiennent pas les ressources dont ils ont manifestement le plus grand besoin, plus souvent qu'autrement.

Si vous êtes un vétéran et que votre demande fait partie de l'arriéré, pouvez-vous avoir même accès au fonds d'urgence pour les anciens combattants?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Vous n'avez même pas besoin d'avoir une demande en instance. C'est l'une des raisons pour lesquelles le fonds d'urgence était si important. Même sans qu'une demande n'ait été soumise au ministère, tant que nous savons que vous avez servi, nous allons vous offrir du soutien.

Mme Rachel Blaney: Serait-il possible de nous faire savoir combien de personnes en attente ont accès à ce fonds?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je ne vois pas pourquoi nous ne pourrions pas vous communiquer ce genre de données, tant que cela ne compromet pas la protection de la vie privée.

Mme Rachel Blaney: Oui, des chiffres seraient suffisants. Je n'ai certainement pas besoin de détails.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Oui, absolument.

Mme Rachel Blaney: Pour en revenir à l'arriéré, à ses multiples facettes, je sais que l'ombudsman a dit très clairement que l'une de ses préoccupations est qu'il ne semble pas y avoir de plan global.

Où en êtes-vous par rapport à la création d'un plan, et sera-t-il rendu public?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je ne suis pas sûr que nous avons produit un document qui expose l'approche sur plu-

sieurs fronts que nous mettons en oeuvre. Nous pourrions produire le document qui la décrirait, mais nous allons de l'avant par rapport à l'équilibre entre l'embauche de personnel supplémentaire.

Nous n'avons pas été en mesure de tirer pleinement parti de la technologie. J'ai encore demandé à l'équipe: « Comment puis-je créer ce qui existe à l'Agence du revenu du Canada, où l'on utilise TurboTax pour soumettre notre demande? Comment puis-je créer un « TurboVet », de manière à ce qu'il soit parfaitement intuitif, pour garantir que nous obtenons tous les renseignements dont nous avons besoin? »

Le défi tient au fait que nous n'obtenons pas de diagnostic, peu importe que les gens servent encore dans les Forces armées ou qu'ils aient été libérés. Sans diagnostic, nous ne pouvons même pas commencer.

Je regardais par-dessus l'épaule d'un membre du personnel l'autre jour, et même après avoir demandé un diagnostic au médecin à plusieurs reprises, la réponse était que le vétéran a une douleur au genou. S'agit-il d'une déchirure du ménisque? D'une lésion au ligament croisé antérieur? Quel est le problème, pour que nous puissions aller de l'avant? Cela ne fait qu'aggraver la situation. Il s'agit d'obtenir des renseignements précis, en utilisant Mon dossier ACC, mais aussi de faire tomber les barrières en ce qui a trait aux équipes intégrées.

Voulez-vous ajouter quelque chose sur ce point?

M. Rick Christopher: Il y a plusieurs choses. Je ne pense pas qu'elles figurent toutes dans un document, mais nous travaillons actuellement sur plus de 12 initiatives pour éliminer l'arriéré. La dotation en personnel n'est qu'un élément. Il y a des choses comme nous assurer de réduire le nombre de paliers d'approbation, d'inciter les gens à soumettre leur demande dans Mon dossier ACC, si cela leur convient, pour garantir qu'il ne manque pas de renseignements.

Comme le sous-ministre l'a mentionné, il s'agit d'exploiter la technologie, en utilisant une certaine intelligence artificielle pour reconnaître les documents clés dans ce qui représente parfois de très volumineux états de service.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Lloyd, je vous en prie. Vous disposez de cinq minutes.

M. Dane Lloyd: Merci, monsieur le président.

Ce n'est pas mon rôle d'être le chef de claque pour le gouvernement ou le ministère. Nous avons cinq personnes autour de la table qui font un excellent travail sous ce rapport. C'est mon rôle de tenir le ministère comptable envers nos vétérans et, dans l'ensemble, je pense que nous obtiendrons les meilleurs résultats pour les gens.

Quand je vous entends, vous et le ministre, parler de compassion et de souplesse, et dire que vous serez là quand et où les vétérans et leurs familles auront besoin de vous, le discours ne correspond pas à la réalité qu'on nous décrit sur le terrain.

Au moins 133 familles se sont fait dire que les services de santé mentale pourraient leur être coupés. Vingt séances d'un service 1-800, ce n'est pas la même chose que du counselling en personne. Nous avons un excellent programme, mais lorsque nous mettons fin au counselling en personne, des programmes importants pour les familles d'anciens combattants, le ministère s'engagera-t-il à combler les lacunes que nous avons vu se creuser pour les familles des vétérans qui n'obtiennent pas les services de santé mentale dont elles ont profondément besoin ou qu'elles méritent largement de recevoir?

• (1025)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je sais que c'est un problème vraiment troublant. Encore là, le défi est celui d'une institution fédérale qui offre un soutien en santé mentale à des non-vétérans, ce qui relève, selon notre vision, de la compétence des provinces.

Par conséquent, le pouvoir qu'exerce le ministère est axé sur le bien-être de chaque vétéran. Il est difficile de voir en détail chacune des familles qui se démène avec sa situation actuelle et de reconnaître que la maladie mentale, les blessures mentales, sont un problème national. Le fait qu'un membre d'une famille ait fait des sacrifices et ait servi, a une incidence sur la famille, mais je me ré-pète, le ministère collabore avec chaque professionnel en santé mentale pour assurer le meilleur soutien possible, soit par un counselling en personne ou le recours à la capacité d'assistance, qui est de 20 séances par problème que la famille peut éprouver.

M. Dane Lloyd: Monsieur le sous-ministre, nous savons que ces lacunes sont troublantes. Nous savons que ces familles souffrent. Votre ministère a fourni des soins à court terme à ces familles. Vous nous dites que pour un vétéran, c'est à court terme, mais maintenant, vous dites que cela relève des provinces. Comment votre ministère peut-il dire qu'il peut fournir des soins à court terme, mais non des soins de longue durée parce que cela relève des provinces?

Pourquoi ne pouvez-vous pas étendre le programme afin d'obtenir les résultats escomptés? Vous dites que vous voulez obtenir des résultats, mais nous savons que des familles se manifestent et disent: « Les résultats ne se sont pas concrétisés. Les services nous ont été coupés et nous payons 600 \$ par mois de notre poche pour les obtenir ».

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup pour la question.

Une fois encore, le ministère ne fournit pas lui-même des soins. Tous les fournisseurs de soins travaillent au sein d'une administration provinciale. Le pouvoir dont le ministère dispose, encore là, par l'entremise de notre appareil gouvernemental, est axé sur le bien-être de ce vétéran. Si...

M. Dane Lloyd: Monsieur le sous-ministre, quand vous supprimez la couverture financière, vous supprimez en réalité les soins aux familles. N'êtes-vous pas d'accord?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je dirais aussi que, comme l'a dit mon collègue Michel Doiron, qui est à la veille de la retraite, nous n'écartons pas des gens du programme pour des raisons de compassion. Nous permettrons que le programme soit mené à bien de sorte que les objectifs, ou comme les professionnels de la santé mentale le disent, les « buts » du traitement soient atteints.

Au bout du compte, comme M. Christopher et les ombudsmans — non seulement M. Craig Dalton, mais aussi son prédécesseur, M. Guy Parent — l'ont souligné, à certains égards, certains

plaignent pour que les familles des vétérans soient traitées de plein droit. Nous n'avons pas ce pouvoir.

M. Dane Lloyd: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Il vous reste environ 30 secondes.

M. Phil McColeman: Il ne me reste que 30 secondes. Rapidement, selon les commentaires qui ont suivi la question précédente, vous avez modélisé les ressources qui seraient nécessaires pour réduire l'arriéré. Votre modélisation a été faite en fonction d'un nombre réduit. Avez-vous modélisé comme s'il allait y avoir un nombre accru? Si la réponse est non, pourquoi ne l'avez-vous pas fait? C'est ma première question. Franchement, cela nous apparaît comme un parfait exemple de mauvaise gestion.

Il y a deux ans, nous étions ici à vous écouter nous dire que vous aviez un plan pour réduire cet arriéré. En réalité, rien ne s'est produit. Dans un souci de saine gestion, vous modélisez, alors pourquoi ne pas le faire dans les deux sens?

• (1030)

Le président: Nous aurons une réponse très brève, s'il vous plaît.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Monsieur, merci beaucoup pour la question.

C'est toujours un défi lorsque nous essayons de déterminer la tendance, de demander des ressources au gouvernement et de prendre le temps non seulement d'embaucher des employés et de les former, mais aussi de mettre au point tous nos outils numériques dans tous les domaines afin de mettre en oeuvre un changement marquant dans notre façon de procéder.

Je peux simplement dire que nous ne ménages aucun effort. Comme le ministre l'a dit, l'élimination de l'arriéré est une priorité, nous avons donc une approche pluridimensionnelle pour composer non seulement avec l'augmentation du nombre de demandes que nous observons maintenant, mais aussi à l'avenir.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Samson, je vous en prie.

M. Darrell Samson: Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser une question. Dans la lettre de mandat, des demandes importantes ont été faites au ministre. Une d'entre elles consiste à « mettre en oeuvre un système d'approbation automatique pour les demandes de prestation d'invalidité les plus courantes ».

Cette seule formulation me laisse croire que nous allons accélérer le processus et que cela aidera à résorber l'arriéré. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet et où nous en sommes par rapport à cet objectif?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Oui, monsieur. Merci.

Pour revenir à une question précédente, nous collaborons avec nos alliés pour faire de la modélisation afin de réduire l'arriéré et d'accélérer la prise de décisions, en particulier en travaillant avec le département des Anciens Combattants des États-Unis et celui de l'Australie pour examiner le type de modélisation qu'ils ont fait afin d'accélérer leurs processus décisionnels.

Nous progressons rapidement. Comme il en a déjà été question ici en ce qui concerne les blessures psychologiques, alors qu'auparavant, le ministère essayait d'associer la blessure mentale à une situation donnée, à une opération donnée, nous y avons renoncé afin d'accélérer la prise de décisions. Si un vétéran a servi, qu'il n'y a aucune indication d'un trouble mental préexistant et que nous avons un diagnostic, nous allons de l'avant, au point où nous approuvons 97 % des demandes relatives à des troubles de stress post-traumatique.

Je cède la parole à M. Rick Christopher pour voir s'il a quelque chose à ajouter.

M. Rick Christopher: Entre autres choses que nous envisageons, par exemple, en ce qui concerne les pertes auditives présumptives automatiques, si vous êtes entré dans l'armée et votre audition était bonne et vous quittez l'armée et votre audition ne l'est plus, les chances sont que cela est dû à votre service militaire. Nous examinons les demandes les plus courantes, les demandes pour les types d'invalidité que nous approuvons et le taux d'approbation et nous cherchons les possibilités de dire qu'il est plus probable qu'improbable que ce soit lié à votre service militaire.

Toutefois, la deuxième partie du processus consiste à déterminer la gravité de la blessure. Nous pouvons faire automatiquement le lien avec votre service militaire, mais nous devons quand même faire le travail et examiner les dossiers médicaux pour déterminer la gravité de votre invalidité. Sous l'angle législatif, c'est ce qui détermine l'indemnité pour un préjudice moral.

M. Darrell Samson: Indirectement, cela augmentera en soi les approbations et contribuera donc à résorber l'arriéré, c'est donc aussi un élément essentiel.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'ajouterais simplement à cela, monsieur, pour dire « absolument ».

Les officiers d'entraide de la Légion royale canadienne nous disent que ceux qui ont vu leur demande être refusée présentent une nouvelle demande au fil du temps, que ce soit pour des problèmes d'audition et d'acouphènes, des blessures psychologiques ou des lésions musculo-squelettiques. Nous savons qu'une personne ayant servi dans l'infanterie, les blindés ou l'artillerie a de fortes chances de souffrir de lésions musculo-squelettiques après plusieurs années.

Nous accélérons les décisions dans tous ces domaines, ce qui fait que nous voyons des gens revenir — ce qui est formidable — pour obtenir l'aide dont ils ont besoin.

M. Darrell Samson: Pour poursuivre sur cette approche de résorption de l'arriéré, parce que nous devons trouver des solutions à l'appui de l'augmentation des approbations, un autre élément du mandat dit: « Offrir aux vétérans une nouvelle prestation pouvant atteindre 3 000 \$ en services de consultation supplémentaires gratuits avant qu'une demande de prestation d'invalidité ne soit nécessaire ».

Là encore, je pense que cela pourrait être une stratégie. Pouvez-vous nous en dire plus à ce propos?

• (1035)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Encore là, monsieur, nous voulons éviter de créer de la frustration chez les vétérans lorsqu'ils se présentent enfin, lorsqu'ils surmontent la stigmatisation liée aux blessures psychologiques ou à la maladie mentale. Lorsqu'ils se présentent enfin, nous voulons qu'ils reçoivent immédiatement un traitement.

Nous travaillons explicitement sur ce point en ce moment: accélérer l'accès au traitement pour tous les vétérans qui souffrent de blessure psychologique.

M. Darrell Samson: Pour faire le lien avec la question de Mme Blaney, c'est une stratégie dont ils peuvent se prévaloir avant même de présenter une demande.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est exact, monsieur.

Encore une fois, c'est l'une des multitudes mesures que nous devons prendre pour mettre en œuvre cette approche pluridimensionnelle à l'appui de nos vétérans et pour réduire l'arriéré. J'aimerais vraiment en venir au fait que, comme pour vos impôts, si vous soumettez votre déclaration de revenus par voie électronique, vous obtenez une réponse dans les deux semaines.

Actuellement, nous savons qu'à cause du nombre de demandes que nous recevons, nous sommes autour de 32 semaines. Ramenons ce délai à 16 semaines. Ramenons-le à un mois. Ramenons-le à deux semaines. Si nous pouvons obtenir les bons renseignements et simplifier le processus de demandes, traitons les demandes aussi vite que possible.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Ruff, vous disposez de cinq minutes.

M. Alex Ruff: Je vais avoir un peu l'air d'un disque rayé.

Nous revenons sans cesse aux difficultés inhérentes aux arriérés. Ils augmentent depuis maintenant... Je reconnais parfaitement l'aspect positif de l'histoire, soit que nous accordons plus de prestations, mais je tiens à saisir le plan.

J'ai travaillé pour d'anciens officiers généraux, et si j'avais fait le point avec eux en leur disant: « Hey, patron, il me faudra deux ans avant que je vous présente le plan et voici l'échéancier, nous allons régler le problème rapidement », je suis sûr que vous pouvez deviner à quelle vitesse je me serais fait botter le derrière.

Quand pourrions-nous prendre connaissance de ce plan? C'est vraiment la raison pour laquelle nous sommes ici. C'est pour vous aider, pour aider le ministère, pour obtenir les ressources nécessaires et aider les vétérans afin qu'ils bénéficient de cette transparence et de cette compréhension. Ces anciens combattants peuvent bien être de bons soldats, mais même s'ils ne se plaignent pas, vos antennes se dressent parfois. Cependant, au bout du compte, nous sommes là pour les aider. Une fois qu'ils comprennent le plan — et dans la terminologie de commandement de mission — ils seront 100 % à bord et prêts à l'accepter.

Actuellement, je crois que la frustration vient du fait qu'ils ne savent pas quand le problème sera réglé.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'apprécie vraiment la question.

Encore une fois, dans une culture militaire, il est tout à fait logique de prendre différents éléments pour en faire un plan. Nous le ferons aussi rapidement que possible. D'ici un mois, nous devrions être en mesure de prendre les quatre domaines dont j'ai parlé — l'idée de non seulement embaucher du personnel, mais d'utiliser la numérisation, d'établir le processus et de recourir à des équipes intégrées et de les combiner avec les 12 domaines d'intervention que M. Christopher vous a décrits en plus de faire des projections.

La seule chose que nous ne pouvons pas prévoir, c'est le rythme des Forces armées canadiennes de demain. Nous ne pouvons prévoir ni le nombre d'hommes et de femmes qui quitteront les forces ni leurs blessures. Ce sont les seules choses que nous ne contrôlons pas. C'est le volume de nouvelles demandes.

Toutefois, nous pouvons utiliser les données dont nous disposons. Je dis cela parce qu'en 2015, nous avions prévu qu'en 2019, nous aurions quelque 9 700 vétérans faisant l'objet d'une gestion de cas. Nous en sommes à plus de 13 000. La réalité est que nous ne pouvions pas être plus précis. C'est la nature des choses.

M. Alex Ruff: Cela fait partie d'une bonne planification. Je n'ai aucun doute que les personnes chargées de la planification dans votre ministère révisent constamment ces chiffres. Quand la situation évolue, on révisé le plan, mais nous avons besoin du plan.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Oui.

M. Alex Ruff: Nous aurons donc ce plan dans un mois. Il sera à la disposition du Comité et du grand public.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Absolument. Encore une fois, pour revenir à ce que Mme Wagantall disait, nous tenons à être transparents.

M. Alex Ruff: Parfait.

Par ailleurs, le plan comportera des échéances et la date à laquelle vous prévoyez, au mieux de vos capacités, avoir réglé une partie de ces problèmes.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'est exact, sur la base des meilleures connaissances dont nous disposons.

M. Alex Ruff: Super.

C'est tout pour ma part.

M. Phil McColeman: Je vous remercie, général.

C'était beaucoup mieux que les salades que le ministre nous a débitées et, franchement, que certains autres discours. Mon collègue a dit que s'il s'agit du point le plus important à l'ordre du jour du ministre, alors des mesures devraient être prises.

Le plus décevant, honnêtement, c'est d'avoir assisté ici à l'histoire de ce dossier particulier. Cela remonte à 2017, date à laquelle le problème a vraiment été reconnu pour la première fois. Il nous a fallu trois années complètes. Nous sommes en 2020. D'autres personnes haut placées dans votre équipe de direction nous avaient promis que nous aurions un plan. C'était en 2017.

Comme mon collègue l'a dit, nous avons la responsabilité, comme opposition officielle, ici au Comité, de ne pas poser les questions faciles, mais les questions difficiles. Je sais que vous connaissez la dynamique de ce que nous sommes chargés de faire comme parlementaires.

Je regarde trois ans en arrière et je pense aux raisons pour lesquelles les promesses n'ont pas été tenues pendant cette période. Depuis combien d'années êtes-vous à la barre, monsieur?

• (1040)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Cela fait cinq ans et demi.

M. Phil McColeman: Cela remonte à l'époque où l'un de mes collègues — mon bon ami — était ministre. Je me demande si vous pouvez nous donner simplement une idée générale des raisons pour lesquelles nous avons attendu aussi longtemps.

Le président: Il ne vous a pas laissé beaucoup de temps, général, alors très brièvement...

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je dirai simplement que nous allons établir le plan et voir ce que nous pouvons faire par rapport à la numérisation et travailler à l'intégration... Nous sommes absolument satisfaits du travail acharné de nos employés dans l'ensemble. Nous allons élaborer le plan.

Encore une fois, je suis responsable depuis 2015, 2016, 2017 et 2018, jusqu'à maintenant. Je regrette que le plan ne vous ait pas été présenté en 2017.

Cependant, je suis heureux de pouvoir dire — et M. Christopher peut-être intervenir ici — que vers 2015-2016, nous produisions environ 2 500 décisions par mois. Nous en sommes à 5 000 par mois. Toutes les mesures que nous avons prises ont permis de doubler la production et ce n'est pas suffisant. Il me faut 6 000 décisions par mois. Encore une fois, s'il y avait un autre tsunami de demandes, je pourrais avoir besoin de 7 000 décisions par mois.

Je ne peux pas embaucher et former assez rapidement des employés, je dois donc me replier sur la numérisation.

Monsieur Christopher.

M. Rick Christopher: Historiquement, le nombre de nouvelles demandes a dépassé notre capacité de production. En 2015-2016, l'écart était faible et le nombre de nouvelles demandes a continué à augmenter.

Il est évident qu'il ne suffit pas de recruter des gens et de les former pour composer avec ces fluctuations. Le délai pour recruter des gens et les former est trop long. C'est une partie de la solution, mais nous devons vraiment simplifier et rationaliser notre traitement de ces demandes.

Le président: Merci beaucoup.

Il nous reste environ deux minutes. Si vous avez une question qui prendrait environ une minute, j'ai besoin d'une minute à la fin pour les travaux futurs. Je ne sais pas si vous avez une question et une réponse très brève.

Monsieur Casey.

M. Sean Casey: M. McColeman a fait quelques affirmations dans sa question et j'aimerais que vous les abordiez directement. Il a accusé le ministère d'incurie et il a affirmé, comme si c'était vrai, que le problème de l'arriéré a surgi soudainement en 2017.

Pourriez-vous traiter de ces deux points?

Le président: Soyez très bref, je vous en prie.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Quand je suis entré en poste, nous avons assisté à ce que j'ai appelé « une tempête parfaite ». Nous avons un rythme opérationnel très élevé dans les Forces armées canadiennes et la mission de combat touchait à sa fin. Beaucoup d'autres vétérans présentaient des demandes et le défi était qu'il y avait une période de latence. Ils présentaient une blessure psychologique plus tard, conjuguée à la réalité de l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants et aux gens qui soulignaient les lacunes générales de cette nouvelle Charte.

Il fallait apporter des améliorations à l'ensemble des prestations, en conjonction à l'époque avec le programme de réduction du déficit auquel le ministère a contribué à hauteur de 35 %, et de 40 % dans certains domaines, en matière de dotation, d'opérations et de maintenance. Tous ces éléments se sont conjugués à une époque où les troupes rentraient au pays. Nous avons donc fait ce que nous pouvions faire, comme M. Rick Christopher l'a dit, pour réduire cet arriéré en augmentant la production, mais aussi en utilisant différents outils.

Le président: Merci.

Je voudrais conclure en vous remerciant tous d'être venus témoigner et nous aider avec... J'allais dire « notre étude ». J'avais oublié que vous étiez ici avec nous la semaine dernière. Nous sommes ici pour parler des prévisions budgétaires.

Si le Comité peut me permettre de prendre un moment — je promets que cela prendra environ 30 secondes — je ferai le point pour tout le monde. La prochaine réunion est le 12 mars. Il s'agit de la deuxième de quatre réunions au programme. Le 2 avril, si nous pouvons nous projeter un peu dans l'avenir, marquera le début de la deuxième étude, sur les mesures de soutien et les services fédéraux destinés aux vétérans du Canada ainsi qu'aux aidants naturels et aux

membres de la famille. Si nous pouvions recevoir les listes de témoins pour cette étude d'ici le lundi 16 mars à 16 heures et, si vous le vouliez bien, si vous pouviez tous classer vos listes par ordre de priorité, cela aidera le greffier à dresser la liste des témoins.

Enfin, nous devons fixer une date limite pour la réception des mémoires relatifs à l'étude sur l'arriéré. Les analystes ont recommandé le 31 mars, et que le texte ne dépasse pas 2 000 mots. Tout cela peut être soumis par voie électronique. Y a-t-il un problème avec l'une ou l'autre de ces échéances?

Comme je n'en vois aucun, merci beaucoup à tous.

● (1045)

M. Dane Lloyd: Avons-nous une idée de la date à laquelle l'ombudsman des vétérans pourra venir témoigner.

Le président: Oui, l'ombudsman des vétérans comparaitra le 26 mars pour traiter de votre motion, puis le 31 mars dans le cadre de l'étude sur l'arriéré.

Merci beaucoup à tous.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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