



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 2<sup>e</sup> SESSION

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 018**

Le lundi 12 avril 2021

---

Président : M. Bryan May





## Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 12 avril 2021

• (1540)

[Traduction]

**Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)):** Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à cette 18<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes.

La réunion d'aujourd'hui se déroule dans un format hybride, comme nous en avons tous l'habitude maintenant, conformément à l'ordre de la Chambre du 25 janvier 2021. Les délibérations seront disponibles sur le site Web de la Chambre des communes.

Conformément au paragraphe 81(4) du Règlement, le Comité entreprend l'étude du Budget principal des dépenses, 2021-2022.

Nous sommes heureux d'accueillir parmi nous aujourd'hui le ministre des Anciens Combattants et des représentants du ministère. Je présenterai ces derniers au cours de la deuxième heure.

Pour commencer, je suis heureux d'accueillir l'honorable Lawrence MacAulay, ministre des Anciens Combattants.

Monsieur le ministre, la parole est à vous.

**L'hon. Lawrence MacAulay (ministre des Anciens Combattants):** Monsieur le président, membres du Comité, merci de me recevoir ici aujourd'hui pour parler du Budget principal des dépenses.

Je suis toujours ravi de me joindre à vous, et j'apprécie le travail important que vous faites tous à l'égard de l'arriéré, du soutien aux organismes de vétérans, des familles des vétérans et des aidants qui s'occupent d'eux.

Comme je vous l'ai déjà dit, la réduction des temps d'attente a toujours été ma priorité en tant que ministre. Je suis persuadé que nous sommes sur la bonne voie pour atteindre notre objectif d'avoir l'arriéré sous contrôle l'an prochain. L'arriéré est actuellement en baisse à environ 15 000 demandes, alors qu'il était d'environ 23 000 demandes à la même époque l'an dernier. Le nombre de décisions augmente un peu plus chaque jour.

En juin dernier, nous avons présenté un plan pour nous attaquer à l'arriéré en faisant appel à tous les outils qui sont à notre disposition, des nouvelles embauches à la numérisation. Dans l'énoncé économique de 2020, nous nous sommes engagés à verser près de 200 millions de dollars en financement supplémentaire pour assurer la mise en œuvre de notre plan. Ces démarches nous ont permis d'accomplir des progrès.

Nous avons embauché et formé des employés afin de constituer des équipes qui s'occuperont des prestations aux vétérans. Le prochain trimestre sera le premier où ces équipes seront opérationnelles en permanence, et nous nous attendons à voir le nombre de décisions rendues augmenter au fil des mois.

Il y a certainement encore beaucoup à faire, et trop de vétérans attendent encore trop longtemps. Cependant, le nombre de décisions prises et la diminution de l'arriéré que nous constatons — 15 000 en date d'aujourd'hui, comparativement à 23 000 l'an dernier — montrent que nous sommes sur la bonne voie.

Ce Budget principal des dépenses dépasse de plus d'un milliard de dollars celui de l'an dernier. Cette augmentation comprend une somme de près de 870 millions de dollars pour les prestations d'invalidité et près de 175 millions de dollars pour les mesures de soutien du revenu.

Nous avons besoin de ce financement en grande partie parce que la cadence des décisions prises s'est accélérée, que nous approuvons un plus grand nombre de demandes et que les prestations aux vétérans qui en ont besoin sont versées plus rapidement qu'avant. Cela représente environ un milliard de dollars de plus versés directement aux vétérans que l'an dernier, et près de deux milliards de dollars de plus qu'en 2014-2015. Il reste encore fort à faire, mais je suis sûr que nous pouvons tous convenir qu'il s'agit d'importants progrès.

Il est intéressant de noter, monsieur le président, que ce travail à l'égard des temps d'attente a été effectué pendant une pandémie mondiale. Depuis le début de la pandémie, les employés d'Anciens Combattants communiquent directement avec les vétérans pour prendre de leurs nouvelles et s'assurer de leur bien-être. C'est quelque chose que nous allons continuer de faire au cours des semaines et des mois à venir.

Et parce que cela touche nos vétérans autant que nos membres en service, j'aimerais aborder brièvement la question des inconduites sexuelles au sein des forces armées. Comme vous tous, j'ai été profondément troublé par les événements qui nous ont été rapportés. Se porter volontaire pour servir sous notre drapeau comporte son lot de risques. Un milieu de travail dangereux ne devrait pas être de ceux-là. Quel que soit le rang des personnes concernées, il n'y a pas de place pour le genre d'inconduite dont nous avons entendu parler.

Je tiens à souligner à quel point il est important pour ceux qui pourraient être touchés de demander de l'aide. Nous collaborons sur une base régulière avec des vétérans et des intervenants qui œuvrent dans le domaine du soutien aux victimes de traumatismes sexuels militaires. Nous offrons des services et du soutien par l'intermédiaire d'Anciens Combattants. Personne ne devrait avoir à faire face à ces problèmes seul. Nous avons mis sur pied le Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2, et nous avons organisé des forums sur les anciennes combattantes afin de cerner les besoins particuliers des femmes qui ont porté l'uniforme au service du Canada et de mieux y répondre.

Anciens Combattants Canada est là pour offrir du soutien et de l'aide. Que cela se rapporte à l'inconduite sexuelle, à une blessure de stress post-traumatique ou à tout autre problème auquel nos vétérans peuvent être confrontés, nous voulons aider. Par exemple, nous avons récemment accordé du financement à l'Université McMaster dans le cadre du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille afin de mettre au point une stratégie d'intervention destinée aux vétérans qui ont développé un trouble de stress post-traumatique après avoir subi de l'inconduite sexuelle pendant leur service. Nous devons toujours faire plus, et il s'agit assurément d'un enjeu sur lequel nous continuerons à travailler.

Monsieur le président, le Budget principal des dépenses est essentiel à la capacité du ministère de s'acquitter de son mandat de servir nos vétérans et leur famille.

Merci beaucoup, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur le ministre.

Notre premier intervenant est le député Brassard, pour six minutes.

**M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, d'être à nouveau parmi nous aujourd'hui. Je suis d'accord pour dire que le Comité a fait du très bon travail en discutant de l'arriéré, en examinant les organismes qui fournissent des services aux anciens combattants et en se penchant sur bien d'autres questions encore.

J'aimerais m'attarder un instant sur certaines de vos observations en tant que ministre associé de la Défense nationale. Certaines personnes ne savent peut-être pas que vous portez également ce titre. Vous avez dit: « Comme vous tous, j'ai été profondément troublé par les événements qui nous ont été rapportés. Se porter volontaire pour servir sous notre drapeau comporte son lot de risques. Un milieu de travail dangereux ne devrait pas être de ceux-là. Quel que soit le rang des personnes concernées, il n'y a pas de place pour le genre d'inconduite dont nous avons entendu parler. »

Monsieur le ministre, vous avez probablement entendu dire que le comité de la défense nationale a été fermé par les membres du Parti libéral aujourd'hui, alors ma question pour vous est la suivante: quand cela compte vraiment, pourquoi vous, le ministre de la Défense et votre gouvernement tournez-vous le dos aux femmes de nos forces armées en fermant ce comité et l'enquête sur les inconduites sexuelles?

• (1545)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Brassard, je peux vous assurer que, premièrement, le comité est un organe autonome qui prend ses propres décisions. Je n'ai rien à voir avec ce qui se fait au comité de la défense nationale si je n'y suis pas, et vous le savez parfaitement. Je peux vous dire une chose avec certitude: cette question doit être réglée et il n'y a absolument aucune place pour cela au Canada. C'est absolument inacceptable.

**M. John Brassard:** Eh bien, vous voyez, monsieur le ministre, voici la différence. Le comité s'en occupait, et pourtant ce sont des membres de votre propre gouvernement au sein de ce comité qui ont présenté une motion pour mettre fin aux travaux de ce dernier. Comment conciliez-vous la teneur de vos observations — le fait que vous vouliez souligner combien il est important d'être à l'écoute — avec ce message qu'on envoie aujourd'hui aux femmes de nos forces armées, à savoir que nous ne voulons pas en entendre

parler et que nous allons fermer le comité qui s'occupe de cela? Comment conciliez-vous ces deux positions, monsieur le ministre?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Brassard, comme vous n'êtes pas sans le savoir, je n'étais pas au comité. Le fait demeure cependant que le ministère des Anciens Combattants s'occupe résolument et absolument de ces questions. Nous prêtons foi aux personnes qui se manifestent afin de nous assurer que la question sera traitée de manière appropriée par le ministère, et c'est ce que nous allons continuer à faire. Ce que fait le comité de la défense nationale est l'affaire du comité de la défense nationale, mais en tant que ministre des Anciens Combattants, je ferai de mon mieux pour m'assurer que chaque vétéran reçoit les services et la rémunération qu'il mérite. Voilà pourquoi nous travaillons si fort et pourquoi votre comité travaille si fort; nous voulons nous assurer d'être en mesure d'offrir ces avantages. C'est ce que nous avons fait et c'est ce que nous continuons à faire, et je pense que vous le savez.

**M. John Brassard:** Monsieur, je voudrais mettre l'accent sur les chiffres de l'arriéré pendant une seconde. Le rapport du Comité permanent des anciens combattants intitulé *Sortir du borbier : résorber l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada* établit l'arriéré au 30 juin 2020 à 21 572 dossiers, avec un nombre supplémentaire de 23 724 dossiers en attente, pour un total de 45 296. Dans votre exposé, vous avez dit que l'arriéré était de 15 000 dossiers. Pouvez-vous également nous indiquer le nombre de dossiers en attente supplémentaires qui n'ont pas été attribués et dont le délai d'attente est de 16 semaines, ce qui est la norme?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, monsieur Brassard, comme je l'ai clairement indiqué, l'arriéré est un problème majeur et nous sommes tous d'accord là-dessus. Il est passé de 23 000 à 15 000, et nous allons continuer à le faire baisser.

Je ne sais pas quels sont les dossiers que vous voulez, mais nous allons nous assurer, à Anciens Combattants Canada, que tous les dossiers seront traités [*Difficultés techniques*]. Maintenant, comme vous n'êtes pas sans savoir que les dossiers arrivent à peu près aussi vite qu'avant la pandémie, il y a eu une augmentation spectaculaire du nombre de demandes adressées à Anciens Combattants. Nous avons fait une énorme quantité de travail afin de [*Difficultés techniques*] et nous avons dépensé presque 200 millions de dollars sur cette seule question pour embaucher 350 personnes. Nous avons aussi formé environ 175 ou 180 personnes de plus au sein du ministère pour qu'elles puissent travailler sur cet arriéré, et c'est effectivement ce qu'elles font. Je vous ai indiqué précédemment que l'arriéré était ma priorité numéro un, et c'est là-dessus que nous travaillons et que nous continuerons à travailler afin d'assurer que d'ici un an, l'arriéré aura été éliminé.

**M. John Brassard:** Merci, monsieur le ministre.

J'aimerais maintenant parler du régime de pension à vie. Dans le plan ministériel d'Anciens Combattants Canada pour 2021-2022, on peut lire que « le nombre de vétérans qui choisissent des paiements forfaitaires plutôt que des paiements mensuels pour la nouvelle indemnité pour douleur et souffrance a entraîné une augmentation des dépenses prévues ».

Or, tout l'intérêt de la pension à vie était de remplacer les paiements forfaitaires versés depuis 2006. Selon vous, ce dispositif a-t-il été un échec en ratant son objectif qui était d'étaler les paiements mensuels plutôt que de faire en sorte que les vétérans acceptent les paiements forfaitaires?

**Le président:** Monsieur le ministre, vous avez le temps de répondre, mais faites-le rapidement, je vous prie.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je pense que mon honorable collègue sait parfaitement que le vétéran doit décider s'il veut recevoir un paiement forfaitaire ou un paiement mensuel. C'est quelque chose qui a été établi précédemment et qui est en place. La décision appartient au vétéran.

• (1550)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Amos, pour six minutes.

**M. William Amos (Pontiac, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, vous avez comparu devant ce comité à plusieurs reprises et vous avez toujours fait preuve de transparence, et vous étiez secondé par nos plus hauts fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants. Il est clair que les efforts nécessaires ont été déployés pour apporter les améliorations requises. Les problèmes ont été reconnus, et ils sont pris de front.

Je pense que les Canadiens s'attendent à ce que notre comité ait une idée aussi claire que possible non seulement des améliorations apportées, mais aussi des mesures supplémentaires qui sont prises. Vous nous avez donné quelques indications à ce sujet.

Je me demande si vous pouvez fournir des détails supplémentaires sur la façon dont les fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants ont pu travailler au cours de la dernière année compte tenu de la pandémie, ainsi que sur le fonctionnement de l'ensemble du ministère et de son équipe. À quels problèmes devez-vous faire face, vous et votre ministère, alors que vous tentez de réduire cette liste d'attente autant que possible?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, monsieur Amos.

La vérité est que la pandémie a été un grand test pour tout le monde. Il ne fait aucun doute que le ministère s'est présenté à la table et qu'il a très bien réagi. En fait, les fonds destinés aux vétérans sont maintenant, je crois, équivalents à ce qu'ils étaient auparavant ou supérieurs à ce qu'ils étaient auparavant.

En ce qui concerne le fonctionnement du ministère proprement dit, je laisserai le sous-ministre vous donner plus de détails à ce sujet, mais il est important que les gens réalisent que les fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants ont répondu à l'appel. Ils ont assuré la prestation des avantages aux vétérans.

Je vais laisser mon sous-ministre dire quelques mots à ce sujet. Je pense qu'il est très satisfait de la façon donc les choses se sont passées.

**Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants):** Bien sûr. Merci beaucoup pour cela.

Dès le début de la pandémie, le 13 mars de l'an dernier, le Ministère est passé en mode télétravail. Je suis heureux d'affirmer que, en moins d'un mois, nous étions de retour à une efficacité supérieure à 90 %, c'est-à-dire que les gens disposaient du bon équipement informatique et d'un accès sécuritaire.

Nous avons automatiquement entrepris de joindre les anciens combattants vulnérables, ceux qui, à notre avis, étaient sur le point de se retrouver sans abri et ceux en établissement de soins de longue durée, et nous avons communiqué avec leur famille. Nous

avons joint des femmes, des Autochtones et tout autre ancien combattant ayant une maladie ou un trouble qui, selon notre personnel, les rendait vulnérables, ce qui comprend les anciens combattants bénéficiant de la gestion de cas.

Nous continuons à offrir quotidiennement des services. Nous recevons chaque jour quelque 1 600 appels et des centaines de textos. Il est intéressant de remarquer que nous sommes devenus plus efficaces dans certains secteurs, dont notre service téléphonique, où le traitement des appels se fait dans le délai prévu de deux minutes. Nous expérimentons l'utilisation d'outils tels que celui-ci et Microsoft Teams pour tenir des réunions virtuelles avec les anciens combattants. Notre soutien en santé mentale est passé presque immédiatement en mode virtuel. Nous sommes très fiers des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et de nos cliniciens partout au pays.

Parallèlement, dans le cas d'anciens combattants se retrouvant dans une situation très délicate en raison de leur faiblesse ou de soins palliatifs, nous avons toujours des employés qui effectuaient des visites à domicile, soit des ergothérapeutes ou d'autres professionnels, afin de veiller à la continuité du soutien. Nous avons créé un groupe de travail sur la COVID-19 avec des représentants des anciens combattants afin de les écouter et d'améliorer nos façons de faire. Nous continuons à apprendre et tenons ces réunions régulièrement. Le fait que nous ayons été en mesure d'embaucher plus de 350 personnes et de les former dans un tel environnement virtuel montre tout le mérite de l'équipe.

Je vais m'arrêter là, monsieur.

• (1555)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Amos, voilà qui explique très bien toute l'efficacité des fonctionnaires à Anciens Combattants Canada, tant ici que partout ailleurs au pays. C'est tellement important, car la pandémie crée de la tension mentale et, comme le sous-ministre l'a précisé, le ministère a manifestement veillé à offrir les services adéquats aux anciens combattants au mieux de sa capacité.

Je suis donc extrêmement reconnaissant envers tous nos fonctionnaires, ici, à Anciens Combattants Canada. Je suis dans le milieu depuis longtemps et, à Anciens Combattants Canada, nous avons les meilleurs fonctionnaires du pays. Ils s'attellent à la tâche et le prouvent sans équivoque depuis le début de cette pandémie. Je tiens donc une fois de plus à les remercier publiquement.

**M. William Amos:** Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur le sous-ministre, et j'aimerais, par votre intermédiaire, remercier les fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada pour leur incroyable travail dans ces circonstances si stressantes.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci.

La parole est à M. Desilets pendant six minutes.

[Français]

**M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Bonjour, très chers collègues et invités.

Monsieur le ministre, je suis un peu surpris et déçu de votre discours. Je m'attendais à vous entendre parler des femmes et des services offerts aux francophones. Vous avez parlé du Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2. Cependant, selon les échos qui nous parviennent actuellement, ce bureau n'est pas fonctionnel et pose des problèmes.

J'aurais aussi aimé vous entendre parler de santé mentale.

Une citoyenne m'a carrément dit que le ministre lui avait suggéré de poser ses questions ou de faire ses demandes en anglais plutôt qu'en français, pour trois raisons. Premièrement, sa demande serait traitée plus rapidement. Deuxièmement, elle aurait ainsi plus facilement gain de cause. J'en doute énormément; cela ne se peut quasiment pas. Troisièmement, les données en anglais seraient légèrement différentes et plus à jour.

Monsieur le ministre, reconnaissez-vous qu'il y a une iniquité entre les services en français et les services en anglais au ministère des Anciens Combattants?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, monsieur Desilets. Vous décevoir est bien la dernière chose que je souhaite.

Le fait est que, oui, nous... Nous comprenons très bien la situation et nous avons dû embaucher plus d'employés francophones et bilingues afin de veiller à ce que les demandes en français soient traitées adéquatement et plus rapidement.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Monsieur le président, l'interprétation ne fonctionne pas.

[Traduction]

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

Est-ce que l'interprétation fonctionne maintenant? M'entendez-vous?

[Français]

**M. Luc Desilets:** Monsieur le président, je vous entends et j'entends très bien l'interprétation en français.

Je demanderais par contre à M. le ministre de recommencer son intervention.

[Traduction]

**Le président:** Je vais demander au ministre de répéter sa réponse.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Peut-on tenir compte du temps écoulé?

[Traduction]

**Le président:** Tout à fait.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur le président, est-ce que vous m'entendez bien?

**Le président:** Nous vous entendons très bien.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Excellent.

Monsieur Desilets, comme je l'ai dit, vous décevoir est bien la dernière chose que je souhaite. Le fait est que nous sommes conscients de la situation. C'est pour cette raison que nous avons embauché davantage d'agents francophones et bilingues: nous voulons nous assurer de réduire le temps d'attente. Il n'y a absolument

aucune raison pour que ce soit au pays ne puisse pas remplir une demande en anglais ou en français au ministère des Anciens Combattants. C'est et ce doit être ainsi que l'on traite les choses au ministère.

Par rapport aux femmes et aux membres de la communauté LGBTQ, nous comprenions qu'il fallait en faire plus pour ces anciens combattants. C'est pourquoi, en 2020, nous avons tenu une première conférence afin de — ou c'était en 2019, plutôt. La première a eu lieu en 2019. J'ai eu le privilège de l'annoncer, puis de l'organiser de sorte à comprendre exactement de quelle façon gérer les problèmes que les femmes et d'autres anciens combattants ont quand ils demandent de l'aide. Je crois que c'est d'une importance vitale, et nous allons continuer...

● (1600)

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie, monsieur le ministre.

Je veux revenir sur la situation des francophones, pour qui le problème est récurrent. Cette situation traîne et ne s'améliore pas. Quelles seront les solutions concrètes à ce problème?

Je vais vous donner un exemple. L'une de mes concitoyennes a fait, en anglais, une demande d'indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance au nom d'un vétérans d'Ottawa qui est francophone. Elle a obtenu une réponse après sept semaines. Vous savez comme moi qu'il faut habituellement entre six et douze mois pour obtenir une réponse à ce type de demande lorsqu'elle est faite en français. Les gens qui sont en attente souffrent et ne reçoivent pourtant pas l'argent qui leur est dû.

Qu'allez-vous faire concrètement pour régler ce problème et quand allez-vous le faire?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Desilets, en gros, ce que nous allons faire pour remédier à la situation, c'est de veiller à embaucher plus de personnel, à passer à un système numérique et à traiter plus rapidement les demandes.

Il était clair que nous devons embaucher plus d'agents francophones pour traiter ces réclamations dans les délais appropriés, ce que nous avons fait. Je crois que nous sommes tous conscients que l'attente était trop longue, que les anciens combattants attendaient trop longtemps.

Toutefois, monsieur Desilets, vous comprendrez également, et je sais que c'est le cas, qu'il y avait 23 000 demandes et que nous en avons maintenant 15 000. Nous œuvrons à remédier adéquatement à ce problème. Déjà, nous avons embauché plus d'agents francophones.

Monsieur Desilets, si vous connaissez quelqu'un qui éprouve des difficultés, veuillez communiquer avec moi et je ferai tout ce que je peux pour remédier à la situation. Il va de soi qu'à Anciens Combattants Canada, vous pouvez faire une demande en anglais ou en français, et que vous devriez le faire. Toutefois, j'aimerais que vous me fournissiez des détails sur le cas de cette personne pour que j'es- saie ensuite de vous aider.

**Le président:** Il vous reste 15 secondes.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Monsieur MacAulay, vous savez que je vous aime. Malheureusement, j'ai essayé de prendre rendez-vous avec vous au mois de novembre et je n'ai jamais eu de réponse. Nous devions discuter de questions relatives aux anciens combattants. Je vous aime malgré tout. Je sais que votre horaire est très chargé, mais cela me fera plaisir de vous parler d'un cas particulier si j'obtiens une réponse de votre bureau.

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur le président, je vais devoir revenir à M. Desilets là-dessus.

Je vais vous appeler, monsieur Desilets.

**Le président:** Voilà qui me paraît honnête.

La parole est maintenant à Mme Blaney pendant six minutes.

**Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, d'être avec nous aujourd'hui. J'espère en effet que vous œuvrez à régler ce problème, car je sais que les anciens combattants qui font une demande de services en français ne les obtiennent pas en plus d'avoir à attendre plus longtemps que leurs homologues anglophones. J'espère que vous remédieriez très rapidement à la situation.

La première question que j'ai pour vous, monsieur le ministre, porte sur la disposition sur le mariage après 60 ans. En 2015, le gouvernement a promis d'abroger cette disposition. Cette promesse figurait dans la lettre de mandat de vos prédécesseurs, mais j'ai remarqué qu'elle n'est pas dans la vôtre. Toutefois, je suis consciente que, en 2019, 150 millions de dollars sur 5 ans ont été prévus pour les survivants d'anciens combattants qui se sont mariés après 60 ans. En revanche, ce que je ne trouve pas, monsieur le ministre, c'est quoi que ce soit dans les comptes publics ou le budget des dépenses qui indique que cette somme a été versée. Donc, j'ai deux questions pour vous aujourd'hui.

D'abord, quand cette disposition sera-t-elle enfin abrogée, vu qu'un grand nombre d'anciens combattants soufflent plus de 80 bougies et que c'est leur conjoint qui leur prodigue des soins? Ensuite, pourquoi est-ce que cette somme n'a pas été versée? Si elle a bien été versée, pourriez-vous fournir au Comité les documents pertinents qui le prouvent?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, madame Blaney. J'apprécie votre question, tout comme votre sollicitude.

Dans ce dossier, mon ministère collabore avec Statistique Canada et l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans pour comprendre les caractéristiques et les besoins de ces survivants. Au cours des prochains mois, le ministère utilisera les résultats de cette étude pour étayer la meilleure façon de soutenir ces survivants.

D'abord, nous devons recueillir des données et des renseignements sur le nombre exact de ces personnes, leur emplacement et tout ce que nous pouvons apprendre d'autre sur elles. C'est ce que nous faisons, et nous allons continuer de le faire.

• (1605)

**Mme Rachel Blaney:** D'accord, donc les fonds n'ont pas été versés à ces personnes. Je peux vous confirmer, monsieur le ministre, que ce qui leur arrive, c'est qu'elles vivent dans une plus grande

pauvreté parce qu'elles n'obtiennent pas le soutien qu'elles ont bien mérité. Quand quelqu'un se marie ou s'engage à partager la vie de quelqu'un, j'ose espérer que le ministère des Anciens Combattants accepte cette décision. Je n'ai pas entendu de réponse quant au moment où cela va changer, donc je vais présumer que ce n'est plus une priorité pour le gouvernement.

Si vous le voulez bien, monsieur le ministre, passons à la prochaine question.

J'aimerais clarifier quelque chose avec vous à propos de la GRC. Le fait est que, actuellement, les membres de la GRC ne sont pas admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Je sais qu'ils sont admissibles à l'Allocation pour soins, qui leur fournit de l'aide dans leurs activités quotidiennes. Toutefois, les tâches à l'extérieur sont couvertes par le Programme pour l'autonomie, auquel ils n'ont tout simplement pas droit.

Comme nous demandons aux membres de la GRC de servir la population, je crois qu'il est important que nous leur rendions la pareille quand ils atteignent un certain âge, et je me demande simplement si cette lacune sera corrigée pour les membres de la GRC.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, madame Blaney.

De ce que je comprends, la GRC, comme le ministère, œuvre à leur fournir ce soutien.

Je vais laisser mon sous-ministre vous répondre.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Le service que nous offrons à la GRC est unique puisque nous avons un protocole d'entente avec elle, établi au titre de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada. La direction de la GRC a décidé de maintenir le régime de retraite, que nous administrerons pour elle. Il y a des représentants de la GRC, des intervenants et des associations d'anciens à toutes nos réunions; ils ont droit à des séances d'information et à une transparence complète sur tous les avantages que nous fournissons aux membres des Forces armées canadiennes. D'ailleurs, nous venons d'avoir l'une de ces réunions la semaine dernière. Toutefois, c'est ensuite la direction de la GRC qui décide des programmes offerts à ses membres et si le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou l'Allocation pour les soins, voire d'autres programmes offerts aux anciens combattants des Forces armées canadiennes, seront du lot. La GRC, du moins sa direction, n'a toutefois pas retenu ces avantages.

Nous offrons une gamme de services à la GRC et recevons des fonds supplémentaires pour ce faire. Elle a accès à tous nos services en santé mentale, ce qui comprend les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et leurs cliniciens.

**Mme Rachel Blaney:** Merci beaucoup, général. J'apprécie vraiment votre réponse et je ferai un suivi là-dessus.

Monsieur le ministre, j'aimerais revenir à l'arriéré dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité. Vous soulignez constamment les fonds investis pour y remédier. J'en suis consciente. Il n'en demeure pas moins que les anciens combattants ne reçoivent pas les services dont ils ont besoin. On nous le dit sans cesse. Les retards demeurent longs. Vous avez embauché des travailleurs temporaires. Nous ne savons pas encore vraiment s'il s'agit de travailleurs temporaires ou plutôt de travailleurs qui vont devenir permanents.

Je ne crois pas qu'il s'agisse d'un problème à court terme. C'est, selon moi, un problème de longue haleine. L'argent n'a d'importance que lorsque les services sont offerts, ce qui veut dire que le défi est énorme en ce moment, et je me demande quand le ministère va embaucher suffisamment de personnes pour vraiment prendre soin des anciens combattants de la façon dont ils le méritent.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Madame Blaney, je sais que ces questions vous touchent et j'apprécie votre soutien.

Il est tout à fait juste de déclarer que le gouvernement et le ministère ont beaucoup fait jusqu'ici. Est-ce que c'est suffisant? Non. Toutefois, au cours de la dernière année, nous avons investi presque 200 millions de dollars pour venir à bout de l'arriéré. Quelque 500 employés, dont 350 nouveaux venus, ont été formés pour l'éliminer.

L'arriéré de 23 000 demandes est passé à 15 000. Est-ce suffisant? Non, pas du tout. Nous devons nous assurer de remédier adéquatement à la situation et sommes en voie d'y parvenir. Comme je l'ai dit, les anciens combattants doivent recevoir les fonds qui leur reviennent de façon adéquate et, d'ici un an, nous aurons remédié à ce problème.

**Le président:** Merci, monsieur le ministre.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** C'est un problème important auquel il faut remédier, et nous devons veiller à ce que ce soit fait. Je comprends que les anciens combattants attendent, mais beaucoup d'argent leur est versé, pas assez, mais quand même beaucoup.

Merci.

• (1610)

**Le président:** Merci, monsieur le ministre.

Voilà qui met fin au premier tour de questions. Nous allons rapidement passer au second tour.

La parole est d'abord à Mme Wagantall pendant cinq minutes.

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

Merci, monsieur le ministre, d'être une fois de plus des nôtres ce matin.

Monsieur le ministre, en plus d'être ministre des Anciens Combattants, vous êtes également ministre associé de la Défense nationale. Compte tenu de ce qui a été divulgué récemment, soit les terribles ravages des traumatismes sexuels subis par des membres des Forces armées canadiennes de même que par d'anciens combattants pendant leurs années de service, je dois vous demander si vous avez communiqué avec le ministre de la Défense ou si celui-ci a communiqué avec vous à cet effet.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur le président, je répondrai à ma distinguée collègue que le ministre de la Défense nationale a réagi adéquatement à la situation. Nous discutons essentiellement toutes les semaines. Le ministre...

**Mme Cathay Wagantall:** Vous l'avez rencontré expressément à cet effet.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je l'ai rencontré à maintes reprises pour discuter d'innombrables dossiers. Toutefois, il est le ministre de la Défense nationale et, comme vous le savez très bien, il a adéquatement traité de ce problème afin de...

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Comme je l'ai dit, nous allons veiller à ce que cette question soit adéquatement résolue.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, vous avez répondu à ma question. Je vous en remercie infiniment. En gros, ce que j'entends, c'est que vous ne l'avez pas rencontré précisément à ce sujet.

Bien sûr, nous savons que le ministre de la Défense nationale et le premier ministre ont dit qu'ils croyaient ceux qui se présentent courageusement pour témoigner de ce qu'ils ont vécu. Je crois que vous avez dit la même chose aujourd'hui. Toutefois, c'est au fruit qu'on jugera de l'arbre lorsqu'ils devront franchir des obstacles pour prouver ce qu'ils ont vécu. J'espère en tout cas que cette conviction sera très répandue afin qu'ils ne deviennent pas d'autres victimes de l'arriéré actuel dans toutes les épreuves qu'ils vivent.

En ce qui concerne cet arriéré, vous avez indiqué que l'effectif s'est accru au cours des quatre dernières années pour s'établir à 900 nouveaux postes, mais qu'au cours des deux prochaines années, 750 de ces postes seront éliminés. Cela représente une quantité résiduelle de 150 postes à temps plein, ce qui n'atteint même pas les 400 postes que le gouvernement conservateur avait prévus en fonction du financement, lorsque vous êtes arrivé au pouvoir.

Selon le rythme du traitement de l'arriéré que vous décrivez, il faudra au moins deux ans de plus pour résorber l'arriéré, et ce, sans tenir compte des piles de demandes en attente que vous n'incluez pas dans les chiffres actuels de l'arriéré.

Pourquoi ne donnez-vous pas suite à la recommandation du directeur parlementaire du budget, selon laquelle ces postes doivent rester en place pendant les années à venir? Ce problème va encore s'aggraver lorsque vous supprimerez tous ces postes au sein de la fonction publique, au cours des deux prochaines années.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je peux vous assurer que lorsqu'une personne se présente au ministère des Anciens Combattants avec un problème de traumatisme sexuel, elle est crue sur parole.

Je ne pense pas que vous souhaitiez discuter de la situation qui existait avant 2014-2015, quand vous avez licencié 1 000 employés...

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur, je veux entendre parler de la situation à laquelle vous faites face.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Non, non, donnez-moi une minute pour répondre à votre question. Vous l'avez posé, et je vais y répondre.

Le fait est que la mesure que le Parti conservateur du Canada a prise a consisté à licencier 1 000 employés, à réduire le financement d'Anciens Combattants et à faire du tort aux anciens combattants et à Anciens Combattants Canada.

**Mme Cathay Wagantall:** Très bien. Je vous remercie de vos commentaires.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Les changements que nous avons apportés permettent de mettre environ deux milliards et demi de dollars de plus dans les poches des anciens combattants d'ici la fin de l'année.

**Mme Cathay Wagantall:** Voilà une excellente réponse...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** C'est la raison pour laquelle nous voulons prendre soin des anciens combattants, et nous le ferons. C'est ce qu'il est équitable de faire...

**Mme Cathay Wagantall:** Je vous suis reconnaissante de ce que vous venez de dire. Merci beaucoup.

Nous étions au beau milieu d'une importante récession. Vous en avez créé une, et voilà où nous en sommes.

Vous parlez de deux ou trois milliards de dollars de nouvelles dépenses, et pourtant vous ne cessez de dire, même à la Chambre des communes, que vous avez investi 10 milliards de dollars de plus. Où est cet argent, et comment a-t-il été dépensé?

Je ne vois pas la suppression de ces postes particuliers.... Si vous faites un meilleur travail que nous, pourquoi supprimerez-vous 750 postes au cours des deux prochaines années alors que nous serons toujours en situation d'arriéré pendant ces deux années? Pourriez-vous répondre à cette question, s'il vous plaît?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je pense qu'il est incroyablement important de réaliser que, comparativement à 2014-2015, plus de deux milliards de dollars de plus finissent dans les poches des anciens combattants. Ce que vous, votre ministère et votre gouvernement ont fait avant 2014-2015 a consisté à licencier du personnel. Vous avez retiré de l'argent des poches des vétérans. Vous avez fait du mal aux vétérans et au ministère...

• (1615)

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur, vous allez supprimer 750 postes.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** ... et il nous a fallu débiter au bas de l'échelle pour rétablir la situation.

**Mme Cathay Wagantall:** Vous allez supprimer 750 postes. Comment appelez-vous cela?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Nous embauchons toujours des gens...

**Mme Cathay Wagantall:** Comment qualifiez-vous la suppression de 750 postes?

**Le président:** J'ai bien peur que...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** [*Inaudible*] devenir très efficace.

Monsieur le président, j'aimerais répondre à la question. Le fait est que...

**Le président:** Soyez très bref, monsieur.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Oui. Ce que nous nous efforçons de faire en ce moment, c'est de nous assurer que nous gérons un ministère efficace, que nous prenons soin de nos anciens combattants et que nous faisons en sorte qu'ils reçoivent la rémunération adéquate qu'ils méritent. Nous l'avons fait, et nous continuerons de le faire.

Merci.

**Mme Cathay Wagantall:** À l'aide de 150 nouveaux postes...

**Le président:** Merci.

Sean Casey, vous avez la parole pendant cinq minutes.

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

Monsieur le ministre, permettez-moi tout d'abord de vous remercier de reconnaître le travail des fonctionnaires dévoués qui ont augmenté le niveau d'efficacité du ministère dans des circonstances très difficiles et qui rendent des services inestimables en vue de résorber l'arriéré.

Monsieur le ministre, je veux vous donner une chance réelle de répondre, sans être interrompu, aux questions portant sur le sujet que Mme Wagantall a abordé. Au cours de votre déclaration préliminaire, vous avez parlé du fait que le budget des dépenses de cette année dépassait d'un milliard de dollars celui de l'année dernière, mais qu'il comptait deux milliards de dollars de plus que celui de 2014-2015. J'ai trouvé intéressant que vous choisissiez cet exercice-là parce que, comme vous le savez, en 2014-2015, les anciens ministres des Anciens Combattants étaient Julian Fantino et Erin O'Toole.

Voilà que nous examinons un budget des dépenses qui est supérieur de deux milliards de dollars à celui de cette époque. Vous et moi nous souvenons bien de la situation au sein du ministère des Anciens Combattants: les compressions importantes qui avaient précédé, le fait que les compressions à l'extérieur de la région de la capitale nationale étaient beaucoup plus élevées ou fortes et, bien entendu, la fermeture des bureaux de district et d'autres locaux de ce genre.

Au cours de votre déclaration préliminaire, vous avez parlé de la provenance du milliard de dollars de financement supplémentaire qui est prévu pour le prochain exercice, mais je me demande si vous pourriez parler des deux milliards de dollars qui ont été ajoutés à ce jour, depuis l'époque des ministres Fantino et O'Toole, de leur provenance et de l'effet bénéfique qu'ils ont sur la vie des anciens combattants.

Merci.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, je vous remercie, monsieur Casey. Le fait est que près de deux milliards de dollars de ce budget iront dans les poches des anciens combattants. C'est tellement important, et c'est pour cela que nous sommes ici — pour nous en assurer.

Cela dit, nous avons également établi de nombreux autres éléments. Il y a le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Je pense que la plupart des gens sont conscients de l'effet que cet argent a sur les groupes qui travaillent très fort pour soutenir les vétérans et sur les organisations d'anciens combattants partout au pays. Ils parlent au nom des anciens combattants. Ils me disent, ainsi qu'au gouvernement et au ministère, quels sont les besoins des anciens combattants. Il est très important que nous gardions ces gens en place.

Nous avons créé un centre d'excellence sur le TSPT. Nous avons rouvert neuf des bureaux que le Parti conservateur avait fermés. Nous avons embauché plus de 1 000 employés, et nous continuerons de le faire. Nous avons créé un fonds de formation, qui est d'une importance vitale pour les anciens combattants, lorsqu'ils quittent l'armée. L'armée canadienne emploie des gens de tous les milieux... L'économie et le monde des affaires de notre pays ont besoin de ces personnes. Nous mettons en place un programme de formation pour qu'ils puissent devenir beaucoup plus efficaces. C'est bon pour eux, bon pour les anciens combattants, bon pour le pays et bon pour notre économie. En outre, comme vous le savez, nous avons investi un peu moins de 200 millions de dollars pour résorber l'arriéré, et c'est la raison pour laquelle il est passé de 23 000 à 15 000.

Le fait est que c'est notre travail — et votre travail — de veiller à mettre plus d'argent dans les poches des anciens combattants qui en ont besoin. Devons-nous en faire davantage? Oui. Y a-t-il d'autres mesures à prendre? Oui, et nous continuerons de les prendre.

**M. Sean Casey:** Merci, monsieur le président.

Si vous le permettez, j'aimerais revenir sur l'échange que vous avez eu avec Mme Blaney. Après que vous avez répondu à sa question, elle a indiqué qu'elle présumait que la situation des survivants et des membres de la famille des anciens combattants qui se marient après l'âge de 60 ans n'était plus une priorité pour le gouvernement, mais elle ne vous a pas donné l'occasion de répondre. Voulez-vous le faire?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je pense avoir répondu assez clairement. Ce que nous faisons consiste à évaluer la situation et rassembler les informations pour nous assurer que nous comprenons exactement quelle est la situation, comment nous y ferons face et quelles mesures doivent être prises. En fait, c'est ce que nous sommes en train de faire. Lorsque nous aurons ces informations, des décisions seront prises, mais il faut savoir quelle direction prendre. C'est la raison pour laquelle nous menons des études sur des sujets comme ceux-là, et c'est pour cette raison que nous nous trouvons là où nous sommes, pour veiller à mieux faire les choses pour les anciens combattants. En faisons-nous assez pour les anciens combattants? Non, mais nous avons certainement amélioré la situation, et nous voulons en faire davantage.

• (1620)

**M. Sean Casey:** Monsieur le ministre, la prochaine étude que le Comité entreprendra portera sur la commémoration. Je peux vous dire que l'expérience la plus mémorable que j'ai vécue en tant que parlementaire a été d'accompagner un groupe d'anciens combattants en Corée pour marquer un anniversaire important là-bas et de voir de jeunes Coréens embrasser ces anciens combattants à leur descente de l'autobus, des enfants qui, bien sûr, n'étaient pas nés lorsqu'ils ont si courageusement défendu la Corée.

Pouvez-vous nous donner un aperçu du plan stratégique de commémoration décennal du ministère?

Merci, monsieur.

**Le président:** Veuillez nous donner une réponse très, très brève, monsieur.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bien sûr, au fil des ans, j'ai eu le privilège de commémorer les événements de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ce qui est d'une importance monumentale et ce que nous continuerons de faire, mais nous devons aussi travailler avec les anciens combattants modernes. Vous savez combien d'endroits ils ont visités. Ils ont préservé la démocratie dans le monde entier. Nous allons travailler avec des anciens combattants, les forces armées, des organisations d'anciens combattants, des éducateurs et des gens du milieu des affaires de tout le pays afin de garantir que nous commémorons ce que ces hommes et ces femmes ont fait. Nous le ferons, et nous nous assurerons de commémorer ces événements comme il se doit. Il est très important de commémorer les événements qui sont survenus pendant les opérations militaires, et nous devons nous assurer que nous continuons de le faire.

**Le président:** Merci, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Desilet pendant deux minutes et demie.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur le ministre, vous siégez au Cabinet. Vous savez donc mieux que quiconque que le Canada devrait recevoir 44 millions de doses de vaccins dans les prochains mois.

Avez-vous envisagé d'offrir au Québec et aux autres provinces la possibilité de demander aux vétérans et aux vétéranes ayant une expérience dans le domaine de la santé de participer à la vaccination? Souvent, ce n'est pas le nombre de vaccins qui pose un problème, mais bien la main-d'œuvre.

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je vous remercie de votre question, monsieur Desilet.

Il est très important que nous fassions appel à tous ceux qui sont disponibles pour nous assurer que les vaccins sont administrés aux Canadiens partout au pays. Mais je pense, monsieur Desilet, que vous savez parfaitement à qui incombe la responsabilité d'administrer les vaccins aux Canadiens. Ce travail relève des gouvernements provinciaux, mais je suis prêt à écouter tout ce que les gens ont à proposer pour accélérer le processus. Ces discussions seraient importantes, mais je ne suis pas prêt à donner l'impression que je veux annuler les décisions des provinces.

Merci, monsieur Desilet.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Nous ne voulons pas d'ingérence dans les champs de compétence des provinces, mais nous voulons de la collaboration, tout comme vous. Faire une telle offre serait une possibilité. Je vous le suggère fortement, parce que des provinces manquent de main-d'œuvre.

J'aimerais vous faire une autre suggestion, au cas où vous décideriez de faire cette offre aux provinces. Je vous suggère d'annuler le montant maximal de 20 000 \$ que les vétérans peuvent gagner chaque année sans que leurs prestations soient réduites. Une vétérane de ma circonscription est venue prêter main-forte au réseau de la santé et elle a gagné 26 000 \$. Nous ne savons pas encore quel en sera le montant, mais elle devra effectuer un remboursement.

Si vous décidez d'avoir recours aux services des vétérans et des vétéranes, je vous inviterais à dialoguer avec les provinces afin de trouver une entente pour faire disparaître cette disposition, qui est néfaste.

[Traduction]

**Le président:** Pourriez-vous, s'il vous plaît, nous donner une réponse concise?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci, monsieur Desilet. Votre argument est bien vu.

Bien sûr, nous avons très bien travaillé avec les provinces pendant la pandémie, et nous continuons de travailler avec les provinces afin de nous assurer que nous nous attaquons à ce problème, que nous mettons fin à la pandémie et que nous revenons à la normale, quelle qu'elle soit.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant céder la parole à Mme Blaney pendant deux minutes et demie.

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président.

Rebonjour, monsieur le ministre.

Comme vous le savez, notre comité réalise actuellement une étude sur les aidants. L'une des préoccupations que nous avons entendu les familles et les aidants exprimer est qu'ils ont toujours l'impression qu'il y a un manque de soutien pour les vétérans et pour la santé mentale et le bien-être des enfants et des aidants eux-mêmes.

C'est particulièrement inquiétant lorsqu'il s'agit de vétérans qui souffrent du TSPT. Nous entendons beaucoup parler de la façon dont les aidants modifient leur comportement et essaient de soutenir les vétérans, mais ils ne savent pas comment soutenir les personnes atteintes du TSPT. Ils font de leur mieux, mais ils ne reçoivent certainement aucune formation d'Anciens Combattants Canada pour les appuyer et aider leur famille.

Aujourd'hui, il y a des aidants et souvent des partenaires qui s'occupent des enfants qui sont frustrés et épuisés. Ils sont épuisés et, en outre, dans certains cas, ils ne sont pas en mesure de travailler autant, voire pas du tout, parce qu'ils soutiennent une personne qui éprouve vraiment des difficultés.

Nous savons qu'il y a une allocation de reconnaissance des aidants naturels, mais elle ne suffit pas, surtout pour les partenaires qui sont maintenant incapables de gagner leur vie à cause de la réalité qu'ils vivent dans leur propre maison, et qui doivent composer avec un soutien en santé mentale.

Je me demande si ACC va prendre les devants et commencer à soutenir les membres de la famille en leur offrant des ressources, des thérapies et des services de soutien réels pour résoudre les problèmes qu'affrontent les anciens combattants et leur famille.

• (1625)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Madame Blaney, je suis sûr que vous savez parfaitement que nous avons fait cela, et vous êtes l'une des personnes qui ont le plus insisté sur ce point. Vous avez mentionné l'allocation de reconnaissance des aidants naturels, qui est d'une importance vitale, et qui doit aider certaines personnes. Bien entendu, il y a toujours du travail à faire.

L'allocation de reconnaissance des aidants naturels apporte plus de 12 500 \$ non impossibles aux aidants naturels. Cette prestation est utile, mais bien sûr, nous sommes toujours prêts à envisager d'autres options qui amélioreront la situation des anciens combattants et de leur famille. C'est notre raison d'être; c'est pourquoi le Comité existe, et c'est pourquoi nous organisons tant de tables rondes pour être à l'écoute.

Je suis entièrement d'accord avec vous, je serais très disposé à voir se réaliser tout ce que nous pouvons faire de plus dans le cadre de notre mandat.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Doherty pendant cinq minutes.

**M. Todd Doherty (Cariboo—Prince George, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, le 3 mai dernier, le premier ministre a annoncé un investissement de 240 millions de dollars dans son site Web Espace Mieux-être Canada. Pouvez-vous nous dire si votre ministère a eu quelque chose à voir avec la façon dont Homewood Santé a été choisi pour administrer ce programme? Le ministère des Anciens Combattants a-t-il signé un contrat quelconque avec Homewood ou Schlegel Health Care?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je vous remercie beaucoup de votre question. Je vais permettre à mon sous-ministre d'y répondre.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Merci beaucoup pour cette question, monsieur le président.

Je ne suis pas au courant d'un quelconque lien entre Espace Mieux-être et Homewood dans le cadre d'une approche pangouvernementale plus générale. Ce que je peux vous dire, c'est que nous avons orienté nos anciens combattants vers Homewood pour y suivre leur thérapie, comme nous les avons aiguillés vers d'autres praticiens de la santé mentale ailleurs au pays, par exemple à l'Hôpital Sainte-Anne. C'est l'un des établissements de soins de santé mentale.

Je pense que vous parlez de Homewood à Guelph, en Ontario, monsieur Doherty.

**M. Todd Doherty:** Merci.

Monsieur le ministre, je vais vous lire des extraits de deux courriels que j'ai reçus d'une ancienne combattante.

Voici le premier: « Monsieur Doherty, je viens de parler à une personne très peu serviable au numéro 1-866 des Anciens Combattants. Je veux que vous sachiez à quel point il est difficile de parler à quelqu'un. Hier, j'ai reçu une lettre m'informant que ma demande concernant la diminution de la capacité de gain n'a pas été jugée concluante et que je dois me soumettre à l'évaluation d'un fournisseur afin de vérifier si je la mérite ou non. Je viens de faire cette démarche l'année dernière, du 9 décembre 2019 au 20 mars 2020. J'ai tout fait. On m'a imposé deux jours de tests physiques qui m'ont rendue invalide pendant une semaine, des questionnaires sur la santé mentale et une rencontre avec leur psychiatre ou l'équivalent. Veuillez noter que je suis considérée comme invalide à 60 % en raison de mon syndrome de stress post-traumatique. Je présente un risque de suicide et d'automutilation. Je ne voulais pas avoir à repasser par ce processus alors que je l'avais fait quelques mois auparavant. Aujourd'hui, j'ai pris le taureau par les cornes et j'ai téléphoné pour essayer de parler à quelqu'un de cette unité. Je n'en ai pas le droit. Je n'ai même pas le droit de m'adresser au superviseur pour pouvoir parler à quelqu'un de cette unité. Apparemment, ils n'ont pas de numéros pour les unités. On m'a dit à maintes reprises que je devais parler à mon gestionnaire de cas. J'ai répondu à maintes reprises que je l'avais fait et qu'il ne pouvait rien faire, si bien que j'essayais de communiquer avec la personne qui m'avait envoyé la lettre. Rien à faire. On m'a simplement dit de parler à mon gestionnaire de cas, ce à quoi j'ai répondu que je l'avais fait et qu'il ne pouvait rien faire. C'est frustrant, impoli et injuste — injuste sur tous les plans. Les personnes qui prennent ces décisions doivent être en mesure de les justifier et de répondre à toute question. Dans ma lettre, on dit expressément qu'il faut appeler le numéro 1-866 pour parler à quelqu'un. Je l'ai fait et je n'ai reçu aucune aide. »

Monsieur le ministre, je vais maintenant vous lire la seconde lettre que j'ai reçue hier: « Je viens de recevoir un appel téléphonique de la fournisseuse cet après-midi. Elle m'a dit en gros que tout ce qui a été fait il y a un an ne compte pas. Elle a affirmé que la partie psychiatrique n'était pas acceptable. J'ai commencé à craquer à ce moment-là, j'étais en pleine détresse. J'ai commencé à m'automutiler, et mon conjoint m'a emmenée au service de santé mentale où ils m'ont évaluée, suffisamment médicamentée pour que je rentre chez moi et dit qu'ils n'avaient personne de qualifié pour traiter un quelconque type de syndrome de stress post-traumatique militaire, si bien qu'ils estimaient ne pas pouvoir m'aider. C'est ce qui m'est arrivé. C'est ce qui arrive aux anciens combattants partout au Canada. Nous sommes en sécurité jusqu'à ce qu'une nouvelle personne passe la porte et rejette notre demande. C'est toujours un combat. La seule façon de gagner est de ne plus être sous contrôle, et je veux dire par là de se suicider. J'en étais là aujourd'hui. »

Monsieur le ministre, vous occupez ce poste depuis plus de 800 jours. Est-ce que cela vous semble une façon de traiter une personne qui a servi notre pays?

• (1630)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Premièrement, si vous avez un cas particulier — je pense que vous en avez deux — il serait bon de téléphoner à mon cabinet pour que nous puissions vous aider...

**M. Todd Doherty:** Il s'agit de la même personne.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Il s'agit de la même personne. D'accord. Écoutez, je me soucie vraiment d'elle, et s'il y a moyen de rectifier une erreur et de s'assurer qu'on le fasse... Mais je ne peux pas en discuter ici. Nous accordons la priorité absolue aux questions du genre, et je suis certain que le sous-ministre aimerait en discuter avec vous. Le fait est que nous voulons veiller à ce que ces personnes reçoivent le soutien dont elles ont besoin, mais dans un cas particulier, si vous appelez mon cabinet, je peux vous assurer que nous ferons tout ce que nous pouvons pour aider.

Monsieur Natynczyk, voulez-vous dire quelque chose?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Encore une fois, monsieur Doherty, notre culture est fondée sur la bienveillance, l'empathie et le respect, et lorsqu'il y a un problème...

**M. Todd Doherty:** Je suis désolé, mais est-ce que cela vous semble être un exemple de bienveillance, d'empathie et de respect?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** C'est la raison pour laquelle, en cas de problème, nous devons étudier son dossier en profondeur parce que, je le répète, notre culture est fondée sur la bienveillance, l'empathie et le respect. Je comprends que c'est ce qu'a vécu l'ancienne combattante et que nous devons améliorer son expérience, c'est clair.

**M. Todd Doherty:** Merci.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Doherty, je veux que vous vous assuriez de prendre contact avec mon cabinet concernant ce dossier.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. Todd Doherty:** Je vais assurément le faire, monsieur le ministre. Merci.

**Le président:** La parole est à Mme Lalonde pour cinq minutes.

[Français]

**Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le ministre. C'est avec plaisir que nous vous recevons aujourd'hui.

[Traduction]

Je veux discuter avec vous du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Nous savons que les anciens combattants reçoivent énormément de soutien de la part de leur famille et de leurs amis, et d'Anciens Combattants Canada bien entendu, mais les organismes d'anciens combattants jouent un rôle important à cet égard. Comme nous avons parlé aux représentants d'un certain nombre de ces organismes ici au Comité, nous avons été à même de constater à quel point leur travail est primordial.

Comme nous le savons tous, la pandémie n'a fait que compliquer un peu plus les choses pour nos anciens combattants et les organisations qui leur apportent un soutien. En 2018, le gouvernement a commencé à financer de nombreuses organisations d'anciens combattants par le truchement du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Les groupes qui reçoivent ce financement effectuent un large éventail de travaux et de recherches sur l'itinérance, la santé mentale et la transition vers la vie civile des anciens combattants, ainsi que sur le soutien aux anciennes combattantes et bien plus encore.

Monsieur le ministre, vous et votre ministère avez récemment annoncé le nom des bénéficiaires du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille pour 2021. J'aimerais que vous nous parliez plus en détail de l'importance de ce fonds et de l'annonce que vous avez faite récemment.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, madame Lalonde.

Les organismes d'anciens combattants, petits et grands, travaillent au nom des vétérans et de leur famille partout au pays, et tous les membres du Comité le savent. Depuis 2018, nous avons été incroyablement fiers d'offrir un soutien à 60 organismes partout au Canada. Nous l'avons fait dans le but de permettre aux anciens combattants de mieux vivre.

Le mois dernier, nous avons annoncé que 23 organismes de partout au Canada recevraient du financement par le truchement du fonds pour le bien-être afin de lancer ou d'élargir leurs activités de soutien aux anciens combattants. Cette année, les bénéficiaires s'emploient à favoriser le bien-être social et émotionnel des familles et des fournisseurs de soins des anciens combattants, à rendre hommage aux anciens combattants autochtones et à créer des ressources pour aider les anciens combattants sans abri à vivre de façon autonome. Nous savons tous à quel point le problème de l'itinérance est important chez les anciens combattants, et nous travaillons fort pour y remédier. Nous préconisons de nouvelles approches pour assurer le bien-être des anciennes combattantes, ce qui est, encore une fois, une question importante.

Tout le monde sait combien ces organismes sont importants pour nos anciens combattants, leur famille et leurs communautés, comme la Légion et de nombreux autres organismes. Ce financement sera d'une grande utilité. Je suis incroyablement fier que nous soyons en mesure de leur fournir le financement dont ils ont besoin pour améliorer la situation.

Vous savez aussi que ces organismes de partout au pays travaillent très fort dans leurs propres communautés pour se procurer du financement, dont ils se servent exclusivement pour aider les anciens combattants. En outre, bon nombre de ces organismes possèdent des installations qui servent de lieu de rencontre non seulement aux anciens combattants, mais aussi aux communautés de tout le pays.

C'est d'une importance capitale. Encore une fois, nous insistons sur l'importance des anciens combattants. Toutefois, les organismes que nous avons aidés font beaucoup pour les anciens combattants et les communautés dans lesquelles ils se trouvent.

Je vous remercie pour votre question. Il est clair que j'apprécie le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. C'est un fonds merveilleux qui aide énormément. Il apporte beaucoup aux anciens combattants, et je ne saurais en être plus fier. Je vous remercie pour la question.

• (1635)

**Mme Marie-France Lalonde:** Merci beaucoup.

Pendant la minute qu'il me reste, j'aimerais vous parler très brièvement du financement pour la Fondation Vimy et le Centre Juno Beach.

Le gouvernement a versé du financement au Centre Juno Beach et à la Fondation Vimy. Pourriez-vous donner des détails à ce sujet et nous parler un peu du financement?

Nous n'avons pas été en mesure de souligner un événement très important entre le 9 et le 12 de ce mois. Nous avons espoir de pouvoir le faire... J'ai eu le plaisir de vous représenter à quelques événements, mais il est clair que la pandémie a changé les choses.

Monsieur le ministre, j'aimerais que vous nous parliez de notre engagement à l'égard du Centre Juno Beach et de la Fondation Vimy.

**Le président:** Je vous demanderais d'être bref, s'il vous plaît.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup.

Le président va m'interrompre, mais nous savons, bien sûr, ce qui s'est passé à Juno Beach. Les Canadiens y ont débarqué.

Nous avons été en mesure d'annoncer un financement supplémentaire de 500 000 \$, sur deux ans, en plus des 500 000 \$ versés chaque année. Ce centre est d'une importance capitale. Il importe au Canada. Tout le monde le voit.

La Fondation Vimy accomplit énormément de bon travail. Nous savons ce qui est survenu sur la crête de Vimy. On dit que c'est le jour où la nation est née.

Le financement que nous versons à la Fondation Vimy est très important. Il permet d'offrir un portail en ligne grâce auquel les gens peuvent visiter virtuellement Vimy et ses environs, ainsi qu'une application utile aux visiteurs. On y explique exactement ce qui s'est passé à Vimy. C'est notre propre histoire canadienne qui s'est écrite sur la crête de Vimy.

Il est primordial que les Canadiens de tous âges comprennent exactement ce qui s'est passé sur la crête de Vimy, à quel point nos soldats y ont été courageux et le nombre de personnes qui y ont perdu la vie — et elles ont été nombreuses.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur le ministre. Voilà ce qui met fin à cette série de questions.

Je crois que vous devez nous quitter. Je tiens à vous remercier, au nom du Comité, d'être venu aujourd'hui et d'avoir répondu à nos questions.

Nous allons continuer avec votre sous-ministre et vos fonctionnaires, mais je vous remercie, monsieur le ministre, d'avoir été avec nous aujourd'hui.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je tiens à vous remercier, monsieur le président, ainsi que les membres du Comité, et je vous encourage vivement à continuer de siéger. Les temps sont difficiles pour tout le monde.

Prenez soin de vous. Je vous remercie.

**Le président:** Merci.

Nous allons persévérer. Je vais revenir un peu en arrière pour présenter les fonctionnaires.

Bien sûr, vous avez déjà entendu une personne bien connue au Comité, le général à la retraite Walter Natynczyk, sous-ministre.

Je vous souhaite la bienvenue officiellement, monsieur Natynczyk.

Nous accueillons aussi Charlotte Bastien, sous-ministre adjointe, Supervision stratégique et Communications; Rick Christopher, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration; Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation de services; et Sara Lantz, sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et Services ministériels.

Je crois, madame Lantz, que vous avez des remarques liminaires à prononcer pour amorcer cette seconde heure de réunion.

• (1640)

**Mme Sara Lantz (sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et Services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** Oui, merci. Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, bonjour.

Comme le président l'a mentionné, je m'appelle Sara Lantz et je suis sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et Services ministériels, à Anciens Combattants Canada. Je suis heureuse d'être ici avec vous aujourd'hui pour discuter du Budget principal des dépenses 2021-2022 d'Anciens Combattants Canada et répondre à vos questions.

Avant de parler directement du Budget principal des dépenses pour le nouvel exercice, j'aimerais prendre un moment pour revenir sur l'exercice écoulé. Comme on l'a déjà souligné à maintes reprises, c'est une période difficile pour tous les Canadiens. La pandémie nous a tous touchés de différentes façons et pourtant, je suis fière de la manière dont les fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada ont collaboré au cours de la dernière année pour gérer les défis divers et complexes qui se sont présentés. Ces efforts ont permis à Anciens Combattants Canada de continuer à offrir ses services et son soutien aux vétérans de partout au pays lorsqu'ils en avaient le plus besoin.

[Français]

Grâce à notre planification et à nos réalisations d'avant la pandémie, qui nous ont permis de devenir une organisation plus numérique, nous avons pu rapidement et efficacement équiper nos employés dans tout le pays pour qu'ils travaillent à distance. Ainsi, les services offerts à nos vétérans et à leur famille n'ont pas été interrompus.

Au cours de ce premier mois d'avril, nous avons fourni des avantages et des services d'une valeur de plus de 350 millions de dollars. Sur 12 mois, nous avons fourni 4,3 milliards de dollars en avantages et en services pour l'exercice 2020-2021.

[Traduction]

De plus, en réponse à la pandémie, Anciens Combattants Canada a pu augmenter le budget du Fonds d'urgence pour les vétérans et celui du Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, en plus d'obtenir 20 millions de dollars de plus de nouveau financement pour fournir une aide d'urgence aux organismes de vétérans durement touchés par la pandémie de COVID-19, comme certaines filiales de la Légion royale canadienne.

De plus, en 2020, comme nous l'avons déjà dit au Comité, nous avons réussi à obtenir un financement supplémentaire de 192 millions de dollars sur deux ans afin d'améliorer les délais d'exécution des décisions relatives aux prestations d'invalidité. Le ministère a rapidement maintenu en poste, recruté et formé plus de 700 employés, et nous commençons maintenant à constater les effets positifs de cette capacité ministérielle accrue.

[Français]

Cela étant dit, bien que nos niveaux de service aient été maintenus, en raison des mesures de sécurité et de santé publique mises en oeuvre dans tout le pays, nous avons connu une utilisation plus faible que prévu des services en personne tels que les soins à domicile, les services dentaires, la massothérapie et d'autres services similaires. Collectivement, cela s'est traduit par une réduction de 10 % des dépenses par rapport aux prévisions initiales d'avant la pandémie.

[Traduction]

Maintenant que nous entamons un nouvel exercice, en supposant un certain retour à la normale en 2021-2022 grâce à la vaccination et en tenant compte de notre capacité accrue de prise de décisions concernant les demandes de prestations d'invalidité, vous constaterez que le Budget principal des dépenses 2021-2022 accorde à Anciens Combattants Canada un budget d'ouverture de 6,3 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 1 milliard de dollars, ou de 20 %, par rapport au Budget principal des dépenses de l'an dernier.

[Français]

Nous estimons actuellement qu'environ 870 millions de dollars de cette augmentation de 1 milliard de dollars sont principalement attribuables à l'augmentation de la capacité et à l'amélioration des délais d'exécution liés aux décisions en matière de prestations d'invalidité.

[Traduction]

Le Budget principal des dépenses comprend également des augmentations clés pour la prestation de remplacement du revenu, les autres services de santé achetés et le Programme pour l'autonomie

des anciens combattants afin de garantir un financement suffisant pour répondre à la demande croissante pour ces programmes.

• (1645)

[Français]

Enfin, il est toujours bon de noter que plus de 90 % du budget d'Anciens Combattants Canada sert à fournir des paiements et des services à nos vétérans et à leur famille. Ces fonds sont affectés directement à des programmes essentiels comme les prestations d'invalidité, la prestation de remplacement du revenu, les services de réadaptation, l'allocation de reconnaissance pour aidant, l'allocation pour études et formation, et bien d'autres.

[Traduction]

Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de faire ces remarques liminaires.

Mes collègues et moi-même serons heureux de répondre à toute question que vous ou d'autres membres du Comité pourriez avoir au sujet du Budget principal des dépenses 2021-2022.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Lantz.

Avant de continuer, j'aimerais que les personnes pour qui le volume de l'interprétation était le même que celui du parquet lèvent la main.

Nous allons nous arrêter un instant et laisser aux techniciens le soin de voir s'ils peuvent régler ce problème. Je vous entendais, madame Lantz, mais j'entendais aussi bien la voix de l'interprète. J'ai réussi à comprendre ce que vous disiez grâce à l'interprétation, mais la situation n'était pas idéale.

Nous allons suspendre la séance en attendant que les techniciens aient réglé le problème.

• (1645)

(Pause)

• (1650)

**Le président:** Je pense que nous allons simplement poursuivre avec la troisième série de questions. Si nous voulons y revenir, peut-être la prochaine fois que nous abordons les affaires du Comité, nous pourrions discuter de ce format et le modifier, mais normalement, nous continuons tout simplement.

Le premier intervenant sera M. Doherty, pour cinq minutes.

**M. Todd Doherty:** Merci, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'être ici.

Je ne sais pas qui est le mieux placé pour répondre à cette question. Quelqu'un pourrait-il me dire combien de bureaux d'Anciens Combattants qui ont été fermés sont actuellement ouverts pour offrir des services aux vétérans?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Merci beaucoup, monsieur Doherty.

Neuf bureaux ont été rouverts entre 2015 et 2016, je crois. On a ouvert neuf bureaux en tout au pays.

• (1655)

**M. Todd Doherty:** Combien de bureaux ont-ils été fermés?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** C'étaient les neuf mêmes bureaux.

Nous en avons aussi ouvert un dixième à Surrey, en Colombie-Britannique. En outre, nous avons fait en sorte que les personnes chargées de la prestation des services puissent se rendre dans les collectivités du Nord en se déplaçant dans tout le pays sans se fixer à un endroit précis.

Si vous voulez un complément d'information, je peux demander à Steven Harris de vous répondre.

**M. Todd Doherty:** Pouvez-vous me dire s'ils ont tous un effectif complet?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** À ma connaissance, ils ont un effectif complet et continuent à être dotés en personnel partout.

Monsieur Harris, voulez-vous dire quelque chose à ce sujet?

**M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Oui, exactement. Ils ont un effectif complet depuis leur ouverture. Il y a, bien sûr, des départs occasionnels. Les gens changent d'emploi; ils ont des promotions et autres. Nous avons remplacé des personnes après leur départ, alors oui, l'effectif serait complet.

**M. Todd Doherty:** Sont-ils ouverts pendant la COVID?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, tous nos bureaux demeurent accessibles partout au pays. Je répète encore une fois que nous voulons respecter les protocoles des autorités locales de santé publique dans chaque endroit, mais nos employés ont accès à nos bureaux.

Pour ce qui est de l'accès en personne, cela se fait dans des cas exceptionnels uniquement, en respectant, encore une fois, tant les directives sur la santé et la sécurité au travail de la fonction publique que les directives de la fonction publique émises dans chaque province.

Monsieur Harris, voudriez-vous ajouter quelque chose?

**M. Steven Harris:** Oui, c'est exact, monsieur le sous-ministre.

Nous sommes passés à un environnement virtuel en utilisant, comme le sous-ministre l'a mentionné un peu plus tôt, non seulement nos centres d'appels, notre service en ligne dans Mon dossier ACC et les messages textes, mais aussi des outils comme MS Teams et Zoom — que nous utilisons actuellement — pour prendre contact et communiquer avec nos vétérans, avec ceux qui pourraient avoir des questions au sujet de la situation. Quant à ceux qui font l'objet d'une gestion de cas, nous avons différentes façons de continuer à les soutenir et à communiquer avec eux. Beaucoup d'entre eux ne venaient pas au bureau avant la pandémie. Nous leur offrons des services à distance. Nous avons donc continué de le faire pendant cette période.

**M. Todd Doherty:** Comment procédez-vous avec nos vétérans qui habitent dans des régions rurales et éloignées et qui ont des problèmes de connectivité?

**M. Steven Harris:** Les gens ont de multiples façons pour continuer à nous joindre, que ce soit par téléphone, par message texte, ou par Internet en utilisant MS Teams et d'autres outils de cette nature. Les gens peuvent communiquer avec nous de différentes façons, y compris par écrit ou par télécopieur.

**Le président:** Je suis vraiment désolé, mais je vais devoir suspendre la séance encore une fois. Nous avons apparemment perdu la ligne téléphonique, alors tous ceux qui nous regardaient, le personnel et les autres ont tous été débranchés.

Monsieur Doherty, nous allons arrêter le chronomètre. En fait, nous allons probablement devoir ajouter un peu de temps, car je crois que nous les avons perdus depuis quelques secondes.

Nous allons suspendre la séance, le temps de tenter de régler les problèmes techniques.

● (1655)

(Pause)

● (1705)

**Le président:** Monsieur Doherty, je suis désolé de l'interruption. Allez-y.

**M. Todd Doherty:** J'aimerais tout d'abord faire un commentaire.

Je veux mentionner à ceux qui nous regardaient et qui ont écouté la séance précédente avec le ministre, qu'une personne de notre bureau régional d'Anciens Combattants écoutait ce qui a été dit concernant l'ancienne combattante. Elle a communiqué avec mon bureau et nous allons la mettre en contact avec cette ancienne combattante. Je voulais simplement remercier cette personne qui nous regarde. Elle mérite des félicitations.

Monsieur le général, je veux simplement être très clair. Avez-vous dit que les neuf bureaux qui étaient fermés, et en fait un autre venu s'ajouter, sont ouverts pendant la COVID?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Ils sont accessibles. Tous ces bureaux sont accessibles, de la même façon que les édifices du quartier général sont accessibles. Nous n'offrons pas de service dans ces bureaux, mais nos employés peuvent aller et venir. Nous avons recours à divers moyens pour offrir des services à nos vétérans, mais il n'y a pas de service en personne. En fait, pour ce qui est de la prestation des services, nous pouvons répondre aux besoins par l'entremise de tous les autres moyens à faible interaction dont nous disposons.

Monsieur Harris, voulez-vous parler des mesures que nous avons prises?

**M. Steven Harris:** Oui, bien sûr.

Dans les centres d'appels, nos employés répondent à plus de 1 500 appels par jour. Nous recevons plus de 600 messages sécurisés par l'entremise de Mon dossier ACC. Nous avons les activités de communication dont le ministre et le sous-ministre ont parlé plus tôt. Nous avons aussi des gens qui peuvent effectuer des visites à domicile et procéder à des évaluations d'ergothérapie dans les situations d'urgence, en respectant bien entendu tous les protocoles en place.

Il y a beaucoup d'activités de communication; il y a beaucoup d'interactions et il y a de nombreux points de contact entre nos vétérans, leurs gestionnaires de cas et Anciens Combattants Canada actuellement.

**M. Todd Doherty:** Ils ne sont pas ouverts, mais ils sont accessibles par l'entremise des différentes lignes de communication. Un vétéran ne pourrait pas se rendre dans un bureau régional du ministère aujourd'hui. Il doit passer par Mon dossier ACC ou la ligne 1 866 ou d'autres moyens.

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

**M. Todd Doherty:** Très bien. Ma question au général est donc la suivante: dans un avenir prévisible, est-ce le niveau de communication auquel nos vétérans peuvent s'attendre?

• (1710)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, nous allons nous adapter en fonction des protocoles sanitaires en place dans chacune des régions. Anciens Combattants n'est propriétaire d'aucun immeuble. Nous sommes locataires partout où nous sommes présents. À titre d'information, nous ne sommes propriétaires que de deux cimetières et de la crête de Vimy. À part cela, nous travaillons avec le ministère des Services publics et de l'Approvisionnement. Dès que les autorités sanitaires locales diront qu'elles donnent le feu vert et que nous avons atteint le niveau de sécurité requis, nous allons accroître l'accès — le 10 % et le 25 % — à nos bureaux.

Toutefois, ce que l'on entend dire — encore une fois, dans le cadre des réunions avec les intervenants, et elles sont très nombreuses —, c'est que nous répondons, dans l'ensemble, aux besoins partout au pays par l'entremise des divers canaux de communication dont M. Harris a parlé.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur le général.

Nous passons maintenant à M. Samson pendant cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Je vous remercie beaucoup.

Je suis heureux de pouvoir prendre la parole. La journée a été chargée.

Je tiens tout d'abord à remercier le sous-ministre et son personnel pour leur ardeur au travail depuis le début de la pandémie. Je sais que le travail à distance présentait tout un défi lorsque la pandémie a frappé, mais en très peu de temps, vous avez réussi à faire en sorte que 90 % de vos employés travaillent à distance, en étant équipés pour le faire et en mesure d'offrir les services. Je sais que la prestation des services s'est maintenue et s'est même améliorée, mais je comprends aussi que le nombre de demandes a baissé pendant un bout de temps.

Je suis reconnaissant également de toute l'information que j'obtiens, car les temps sont durs, mais vous avez la situation bien en main. J'en suis heureux, et je vous en remercie.

Lors de la première séance, le ministre a mentionné un élément sur lequel il faudrait revenir à mon avis. Nous avons vu l'arriéré passer de 23 000 à 15 000, ce qui représente, si mes calculs sont bons, une baisse d'environ 30 % à 35 %. Je suis conscient qu'il peut y avoir eu moins de demandes en raison de la situation et de la COVID, etc., mais ce sont vraiment de très bons chiffres. Je vous serais très reconnaissant de mentionner aux Canadiens ce que vous avez constaté, soit les principaux éléments de votre plan qui améliorent vraiment la situation actuellement pour nous aider à réduire l'arriéré.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je vous remercie beaucoup, monsieur. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier le Comité des recommandations qu'il a formulées et qui nous ont aidés à nous doter de la force motrice nécessaire — la force motrice en personnel — et à élaborer notre plan, comme nous l'avons fait, pour aller de l'avant. Je vais demander à M. Harris de vous parler de nos quatre piliers, s'il le veut bien.

Monsieur Harris, je vous remercie.

**M. Steven Harris:** Je vous remercie, monsieur le sous-ministre.

Je vous remercie de la question.

Nous avons réalisé des progrès dans divers domaines. Il y a eu de toute évidence, et comme le ministre l'a mentionné plus tôt, le personnel supplémentaire que nous avons embauché pendant la pandémie grâce aux fonds que nous avons obtenus dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses. Nous avons donc pu embaucher 350 employés supplémentaires qui sont maintenant bien formés, travaillent de façon autonome et prennent des décisions dans les dossiers qui dépassent notre norme de service, les dossiers ou les demandes qui continuent d'entrer depuis quelque temps.

Nous avons organisé nos activités différemment. Nous avons formé des équipes responsables des prestations aux vétérans qui ont tout en main pour prendre des décisions à cet égard. Nous avons formé ces équipes en ayant recours à des employés de longue date et à des recrues embauchées pour les périodes de pointe. Ils ont formé ensemble des unités qui sont en mesure de prendre des décisions et de le faire rapidement.

Nous examinons aussi les changements à apporter pour recevoir et traiter les demandes, pour simplifier le processus le plus possible pour les vétérans et pour fournir l'information aux décideurs le plus rapidement possible. Nous examinons, par exemple, la façon d'obtenir les dossiers de service des Forces armées canadiennes ou de secteurs comme Bibliothèque et Archives Canada ou d'autres secteurs du ministère de la Défense nationale. Nous avons simplifié le processus. Nous avons été en mesure d'accélérer le tout le plus possible, même pendant la COVID-19, pour nous assurer de recevoir l'information dès que possible.

Nous regardons aussi du côté de l'automatisation, en examinant comment le processus et les systèmes fonctionnent, afin de trouver les meilleurs outils que nous pouvons utiliser pour faire des recherches dans l'information que l'on reçoit et trouver celle qui est pertinente pour la prise de décision. Lorsque nous recevons un dossier médical pour examen, il est souvent volumineux. Nous devons pouvoir le passer en revue le plus rapidement possible pour prendre une décision, pour trouver l'information pertinente dont notre équipe a besoin pour pouvoir prendre la décision le plus rapidement possible. Ce sont là quelques exemples qui nous ont aidés à avancer dans la bonne direction. Le travail n'est pas terminé.

• (1715)

[Français]

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie, monsieur Harris. Cette information est très importante pour les Canadiens et les Canadiennes.

Parlons maintenant des activités de commémoration. Comme on l'a mentionné plus tôt, le Comité est en train de préparer une étude sur ce sujet extrêmement important. Je sais que le gouvernement veut investir dans la commémoration et la reconnaissance de nos vétérans.

Vendredi dernier, c'était le Jour de la bataille de Vimy, et j'ai participé à une activité.

Quelles sont les célébrations de commémoration importantes qu'Anciens Combattants Canada mettra en avant cet été?

[Traduction]

**Le président:** Pourriez-vous répondre brièvement, s'il vous plaît?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je vous dirais simplement, monsieur, que nous travaillons avec les intervenants auprès des vétérans et le groupe consultatif sur la commémoration pour souligner divers événements. Nous avons cette année le 70<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de Kapyong, les 22 et 23 avril. Nous avons aussi la Journée nationale des casques bleus le 9 août. Entre les deux, nous avons Beaumont-Hamel le 1<sup>er</sup> juillet. Je devrais probablement m'arrêter ici, et M. Christopher pourra vous en dire plus sans doute lors d'une prochaine question.

Je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie.

Nous passons maintenant à M. Desilets pendant deux minutes et demie.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Natynczyk, pourriez-vous confirmer ce que j'ai entendu quant au fait que des vétérans et des vétéranes réussissent à obtenir des réponses au téléphone en deux minutes. Ai-je bien compris?

[Traduction]

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, nous avons constaté que l'efficacité de nos centres d'appels s'est accrue, en fait, pendant la pandémie. En travaillant de la maison, nos employés ont accru leur productivité par rapport à la période précédant la pandémie. Nous tirons des leçons de cette expérience. Je vais demander à M. Harris de répondre à la question.

[Français]

**M. Steven Harris:** Vous avez raison de dire que les gens reçoivent une réponse en deux minutes. La norme est de deux minutes, et plus de 80 % des appelants obtiennent une réponse en moins de deux minutes.

**M. Luc Desilets:** Si c'est le cas — et je ne mets pas cela en doute —, je suis vraiment impressionné, parce que la lenteur et la mauvaise qualité du système téléphonique ont fait l'objet de beaucoup de discussions au Comité.

Il a été question de temps d'attente qui pouvaient aller jusqu'à une demi-journée par moments, de mauvaises réponses et de coordination difficile.

Est-ce que ces données sont consignées et accessibles?

**M. Steven Harris:** Oui, elles figurent dans des rapports distribués chaque année et nous pouvons certainement les fournir au Comité.

**M. Luc Desilets:** Je vous en serais très reconnaissant. C'est gentil de votre part.

J'ai une dernière question à poser à M. Natynczyk.

Plus tôt, j'ai fait part au ministre du cas d'une infirmière du Québec, à la retraite de l'armée, qui a répondu à l'appel pour aller travailler comme infirmière pendant la pandémie. De mars à juin, elle a travaillé en pleine vague de la pandémie et elle a dépassé de 6 000 \$ le plafond de 20 000 \$ de la prestation de remplacement du revenu. Aujourd'hui, votre ministère lui réclame cet argent.

J'aimerais savoir combien de vétérans vivent la même situation et sont obligés de rembourser cet argent pour avoir rendu des services. Comptez-vous modifier cette règle du plafond de 20 000 \$ pour que

des vétérans et des vétéranes puissent nous donner un coup de pouce pendant la pandémie?

• (1720)

[Traduction]

**Le président:** Le temps est écoulé, monsieur le général, mais je vais vous laisser le temps de répondre brièvement.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je vous remercie de ce renseignement. Cela s'applique aux vétérans qui reçoivent la prestation de remplacement du revenu. Ils ont droit de gagner 20 000 \$, à titre d'incitatif pour les aider à trouver un but. Je suis heureux de savoir que les gens l'utilisent pour le mieux.

C'est la première fois que j'entends parler d'un cas de ce genre. Selon ce que prévoient la loi et le règlement dans l'ensemble, nous sommes autorisés à leur laisser les premiers 20 000 \$ sans remboursement. Je vous remercie de cette information, monsieur.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur le général.

Madame Blaney, c'est à votre tour. Vous avez deux minutes et demie. Allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Rachel Blaney:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je veux revenir à la disposition sur le mariage après 60 ans. Je pense que nous savons tous que la disposition a été adoptée en 1901. On l'avait surnommée la « disposition relative aux mariages intéressés », car on pensait bien sûr à l'époque que les jeunes femmes épousaient ces anciens combattants plus âgés pour leur pension. Je trouve très frustrant de voir que le sexisme qui prévalait à l'époque — et nous pensons, je l'espère, faire un peu mieux aujourd'hui — a encore cours de nos jours.

Le ministre a mentionné que des recherches sont en cours pour identifier ces conjoints. Je veux dire très clairement que beaucoup d'entre eux ont communiqué avec notre bureau et ont posé des questions à ce sujet, en particulier après l'annonce faite dans le budget 2019. Ils voulaient s'inscrire. Plus de deux ans plus tard, l'étude débute à peine. Mon bureau a demandé à répétition de l'information à ce sujet, mais nous n'avons rien à leur dire.

Pourrait-on mettre en place un processus pour que ces personnes puissent faire une demande? Je suis certaine que beaucoup d'entre elles, et ce sont principalement des femmes, peuvent s'auto-identifier clairement. Il s'agit de quelque chose, à mon avis, dont elles ont désespérément besoin et qu'elles méritent. C'est ma première question. Comment ce processus se déroulera-t-il? Comment ces personnes pourront-elles obtenir ce soutien dont elles ont désespérément besoin?

Pour ce qui est de ma deuxième question, quand va-t-on supprimer cette disposition? On parle d'une disposition désuète qui n'a rien à voir avec ce qui se passe aujourd'hui. Cela fait plus de 100 ans. On doit la supprimer. Je me demande quand cela sera fait concrètement. Quand allons-nous traiter les personnes qui épousent nos anciens combattants avec respect? Elles les aiment. C'est beau, et nous ne devrions pas punir les gens d'être tombés amoureux à 60 ans.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** La disposition sur le mariage après 60 ans est une politique qui présente tout un défi. Je répète encore une fois qu'elle est directement liée à la pension de retraite des membres des Forces armées canadiennes. Ce que le ministère a reçu dans le cadre du budget est un montant de 150 millions de dollars, je crois, comme vous l'avez mentionné, pour créer un fonds pour les survivants des anciens combattants.

Le défi que nous avions était de comprendre pleinement la portée des besoins dans leur ensemble. C'est pourquoi nous nous sommes tournés vers l'Institut de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et Statistique Canada pour nous aider à déterminer les données probantes dont nous avons besoin pour élaborer la politique. Dans le cas de l'institut, les responsables se sont rendus à l'Université de la Colombie-Britannique pour effectuer les recherches, qui ont été retardées considérablement en raison de la COVID, si bien que ce n'est que tout récemment que nous avons reçu l'information.

Je vais maintenant demander à Rick Christopher d'intervenir et de nous dire où en est la politique.

**Le président:** Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. Rick Christopher (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, ministère des Anciens Combattants):** Je vais être bref.

Je vous remercie, monsieur le sous-ministre.

Monsieur le président, nous avons enfin reçu l'information. Comme le sous-ministre l'a mentionné, la pandémie nous a retardés. Nous compilons l'information et nous allons préparer des recommandations qui seront soumises au ministre sur la politique à mettre en place.

**Le président:** Excellent. Je vous remercie beaucoup.

Nous devons conclure, car nous devons tenir des votes.

Au nom des membres du Comité, j'aimerais remercier nos témoins de leur présence et surtout des services qu'ils rendent à notre pays en ces temps incroyablement difficiles.

Nous vous sommes reconnaissants du travail que vous accomplissez. Nous voyons les progrès. Je pense que nous nous entendons tous pour dire qu'il reste du travail à faire, mais je vous dis un grand merci de notre part.

Je vous invite maintenant à vous déconnecter pour que nous puissions procéder à nos votes.

Conformément au paragraphe 81(4) du Règlement, le Comité examinera maintenant le Budget principal des dépenses pour l'année financière se terminant le 31 mars 2022.

Nous avons deux options. Nous pouvons voter sur tous les crédits ensemble dans le cadre d'une seule motion, ou voter sur chacun d'eux séparément. Je préférerais les regrouper.

Ai-je le consentement unanime pour adopter tous les crédits ensemble?

• (1725)

**M. John Brassard:** D'accord.

**Le président:** Excellent. Je vois les gens hocher la tête.

MINISTÈRE DES ANCIENS COMBATTANTS

Crédit 1 — Dépenses de fonctionnement.....1 302 127 308 \$

Crédit 5 — Subventions et contributions.....4 944 822 846 \$

(Les crédits 1 et 5 sont adoptés avec dissidence.)

TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)

Crédit 1 — Dépenses du programme.....9 884 732 \$

(Le crédit 1 est adopté avec dissidence.)

**Le président:** Puis-je faire rapport des crédits à la Chambre?

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Excellent. Je vous remercie.

Je vais simplement vérifier auprès du greffier si je n'ai pas sauté une étape importante.

Très bien. Comme nous n'avons rien d'autre à l'ordre du jour aujourd'hui, avons-nous le consentement unanime pour lever la séance?

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup. C'était bon de vous voir tous.

Nous avons quelques votes mercredi, ce qui nous retardera un peu, mais nous nous reverrons à notre prochaine séance.

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>