



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 2^e SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 031

Le lundi 14 juin 2021

Président : M. Bryan May



Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 14 juin 2021

• (1610)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): La séance est ouverte.

J'aimerais commencer par souhaiter la bienvenue à M. Ruff, qui se joint à nous aujourd'hui pour cette réunion.

Je souhaite également la bienvenue à notre nouveau membre permanent, M. Zuberi. Bienvenue, monsieur Zuberi. Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous.

Il s'agit de la 31^e réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. La réunion d'aujourd'hui se déroule, comme d'habitude, de façon hybride.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion du Comité adoptée le mardi 27 octobre 2020, le Comité se réunit pour poursuivre son étude sur les chiens d'assistance pour les vétérans.

Bienvenue à tous les témoins qui ont pris le temps de se joindre à nous aujourd'hui.

Je vais d'abord présenter nos témoins en commençant par le sergent William Webb, qui comparait à titre personnel. Nous accueillons deux représentants de Meliora chiens de service: M. Marc Lapointe, entraîneur agréé, et M. Carl Fleury. Nous recevons aussi Mme Joanne Moss, présidente et directrice générale de la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux.

Chaque témoin aura cinq minutes pour faire sa déclaration préliminaire, après quoi nous passerons aux questions.

Je vous ferai signe lorsque vos cinq minutes seront presque écoulées, et vous me verrez souvent faire ce geste pendant la réunion. Je m'en excuse à l'avance, mais mon rôle est souvent d'interrompre et d'assurer le respect du temps accordé. Je présente donc déjà mes excuses si je dois interrompre quelqu'un, mais dans le cas des déclarations préliminaires, j'ai tendance à donner aux témoins l'occasion de conclure leurs exposés.

Notre premier témoin aujourd'hui sera le sergent Webb.

Vous avez la parole pour cinq minutes, monsieur Webb.

M. William Webb (à titre personnel): Merci, monsieur le président.

Le président: Je suis désolé de vous interrompre. Je m'excuse de devoir déjà le faire.

Monsieur Desilets, votre main est levée.

[Français]

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Je m'excuse d'avoir interrompu M. Webb, mais j'ai une question d'ordre tech-

nique, monsieur le président. Puisque la séance a commencé avec 45 minutes de retard, à quelle heure prévoyez-vous qu'elle se terminera?

[Traduction]

Le président: Nous avons une certaine marge de manoeuvre. Je vais sonder le groupe pendant que nous commençons pour voir si nous pouvons tous rester pendant les deux heures et je vous répondrai ensuite, monsieur Desilets.

Monsieur Webb, nous vous écoutons pour cinq minutes.

M. William Webb: Merci, monsieur le président.

Je m'excuse auprès du député du Bloc, je vais lire très rapidement, ce qui veut dire que les interprètes auront probablement du mal à suivre.

Le président: Monsieur Webb, avant que vous ne le fassiez, ça peut être un problème, alors ne vous préoccupez pas trop du temps. Prenez simplement le temps de faire votre exposé.

Merci.

M. William Webb: Je ne suis pas un entraîneur de chiens d'assistance ni un membre du conseil d'administration d'une organisation de chiens d'assistance, et je ne suis pas affilié aux activités d'une de ces organisations. Je suis un utilisateur final.

Après avoir été libéré des Forces armées canadiennes en 2016, je me suis installé en Colombie-Britannique. C'est là que j'ai commencé à avoir des difficultés avec des fournisseurs de chiens d'assistance, des entreprises locales, des organismes gouvernementaux et les administrations locales, municipales et provinciales. C'est à ce moment-là que les obstacles quotidiens à la présence de mon chien ont commencé.

À ce moment, les seuls fournisseurs, Assistance Dogs International et International Guide Dog Federation, ADI et IGDF, exerçaient des pressions sur le gouvernement de la Colombie-Britannique, et la nouvelle loi sur les chiens d'assistance a été mise en oeuvre en même temps que la loi de l'Alberta. Les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique sont pratiquement identiques. Ces organisations ont participé au processus de l'Office des normes générales du Canada, l'ONGC, sans toutefois en informer le gouvernement de la Colombie-Britannique ni l'ONGC.

Je n'avais pas accès aux édifices publics et à la plupart des services parce que je n'avais pas obtenu mon chien de l'ADI ou de l'IGDF. Vos témoins ont tous vanté les mérites du test de la Colombie-Britannique. Je tiens à souligner que mon chien a dû passer ce test lorsqu'il était chiot pour voir s'il serait effectivement inscrit au programme. En Colombie-Britannique, le test pour obtenir la certification d'un chien d'assistance coûte 200 \$. Il s'agit cependant d'un test d'obéissance. Le test n'évalue pas si le chien est capable de faire ce pour quoi il a été entraîné. Les anciens combattants ou toutes les autres personnes dont le chien vient d'un fournisseur privilégié de l'ADI ou de l'IGDF n'ont pas à payer ce montant.

Mme Linda Reid, ancienne présidente de l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique et actuelle députée provinciale, est la présidente de BC & Alberta Guide Dogs, un organisme membre de l'ADI et de l'IGDF, et le député provincial Scott Hamilton a siégé au conseil d'administration de la Pacific Assistance Dogs Society. Ces deux personnes ont participé aux travaux du comité qui a apporté des changements en profondeur à la loi de la Colombie-Britannique. Par la suite, ces deux organismes sont devenus les seuls fournisseurs approuvés en Colombie-Britannique en vertu de la loi. Actuellement, il y en a trois. Le directeur de la politique ministérielle de la Colombie-Britannique, Toby Louie, a rédigé la loi ainsi que des politiques pour la Pacific Assistance Dogs Society.

Comme vous pouvez le constater, il y a un énorme conflit d'intérêts, puisque personne ne s'est récusé de tout débat ou travail sur ce projet de loi. Ceci illustre parfaitement la façon dont les fournisseurs de chiens d'assistance s'insinuent dans la politique gouvernementale.

L'actuel ministre de la Sécurité publique de la Colombie-Britannique, M. Mike Farnworth, a déclaré que la loi sur les chiens d'assistance en Colombie-Britannique est d'application volontaire. Toutefois, si une personne veut jouir de tous les avantages de la loi, elle doit posséder une carte d'identité de chien d'assistance de la Colombie-Britannique. Au verso de cette carte, il est écrit que le détenteur possède un chien-guide ou un chien d'assistance certifié et qu'il a droit d'accès aux lieux publics et à la location. Nous avons toutefois déjà ces droits en vertu de la Charte canadienne. La province dit également qu'elle ne certifie pas les chiens d'assistance; mais le recto de la carte d'identité mentionne « certifié par la province de la Colombie-Britannique ».

À Noël, mon chien est tombé malade et est mort subitement. Actuellement, j'hésite à me procurer un autre chien d'assistance en raison du comportement prédateur des fournisseurs et des restrictions imposées en Colombie-Britannique. Beaucoup de fournisseurs de chiens d'assistance au Canada sont, dans une certaine mesure, des prédateurs qui cherchent uniquement à promouvoir leurs intérêts. Si les anciens combattants sont la raison d'être des chiens d'assistance psychiatrique, ce sont les anciens combattants qui sont constamment coincés dans la lutte entre les fournisseurs de soins. Il y a 10 ans, il n'y avait au Canada qu'environ huit fournisseurs de chiens d'assistance alors qu'il y en a maintenant près de 132. Vous ne pouvez pas me dire que ce n'est pas une question d'argent.

L'une des plus grandes difficultés auxquelles sont confrontés les anciens combattants est l'usage fautif, la désinformation et la malhonnêteté de la terminologie utilisée par cette industrie non réglementée au Canada. M. Phil Ralph de Wounded Warriors Canada a déclaré dans son témoignage que leur norme correspond à celle de l'ADI, qui est accréditée. Mme Forbes a également déclaré que les chiens d'assistance nationaux étaient accrédités par Imagine

Canada. Je tiens à souligner qu'Imagine Canada accrédite uniquement les activités des organismes de bienfaisance; il n'accrédite pas l'obtention, les normes ou l'entraînement des chiens d'assistance. Lorsque Mme Sheila O'Brien a été interrogée au sujet de l'accréditation de l'ADI, elle a déclaré que l'ADI est évaluée par des pairs, et non par un organisme tiers indépendant. Il n'existe aucun fournisseur accrédité au niveau international.

• (1615)

Tout cela est trompeur non seulement pour le public, mais aussi pour les gouvernements. L'utilisation de cette terminologie par les députés fédéraux et provinciaux cela ne fait que renforcer la désinformation.

En s'insérant dans toutes les instances gouvernementales pour faire avancer leurs intérêts et faire pression sur des députés — même au sein de ce comité — par leurs efforts de promotion directs ou indirects, les fournisseurs de chiens d'assistance au Canada ne rendent pas service aux anciens combattants. Au contraire, ils causent un préjudice.

Notre députée de Surrey-Sud-White Rock, Mme Findlay, est membre du conseil d'administration et trésorière de BC & Alberta Guide Dogs, une organisation membre de l'ADI, qui exerce des pressions pour que sa norme — qui n'est ni publiée ou accessible au public — devienne la loi du pays.

M. Phil Ralph a également parlé de la norme de l'ADI. La loi de la Colombie-Britannique ne contient aucune norme. En fait, la seule norme que l'on trouve sur le site de l'ADI est un code de conduite à l'intention des organisations membres. La norme de l'ADI et de l'IGDF est privée et elle n'est pas accessible au public ou à qui que ce soit. Elle est réservée à ses membres.

La directrice générale de la politique et de la recherche à ACC, Mme Garrett-Baird, a déclaré que l'étude de l'ONGC a échoué parce que les membres n'ont pas pu dégager un consensus. Je ne suis pas du tout d'accord avec cette conclusion. Le fait que l'ONGC ait été fermé pendant un certain temps et qu'il ait fait l'objet d'une enquête en raison de ce processus est alarmant. Nous ne pouvons pas compter sur l'industrie des chiens d'assistance pour établir une norme nationale. Il y a trop d'animosité entre les fournisseurs pour qu'ils collaborent gentiment, et il y a trop d'argent à perdre avec ces personnalités.

Actuellement, l'Organisme de normalisation de la recherche humaine, qui est accrédité par le Conseil canadien des normes, travaille à l'élaboration d'une norme nationale. Anciens Combattants Canada a été invité à participer à l'étude, mais a dit que cela n'était pas possible. Cela me porte à croire que le ministère prévoit faire quelque chose de différent. ACC doit se tenir complètement à l'écart de ce processus indépendant et lui permettre de se dérouler sans entraves.

La semaine dernière, la députée Wagantall a demandé comment Wounded Warriors avait acquis la capacité professionnelle de déterminer si les programmes sont conformes aux normes et quelles étaient ses qualifications. M. Cousineau n'a pas répondu à cette question, alors je vais y répondre maintenant. Wounded Warriors Canada n'est pas qualifié pour établir la conformité aux normes. Wounded Warriors Canada n'est pas un fournisseur de chiens d'assistance. Il n'a pas d'entraîneurs ni de maîtres-chiens. Il ne fait que financer des tiers fournisseurs, et il n'est pas en mesure de superviser ou de faire avancer un processus de normalisation.

J'aimerais remercier la députée de North Island-Powell River qui a parlé de mes difficultés en tant que personne en itinérance avec mon chien d'assistance. Le 1^{er} janvier 2016, l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique a adopté la B.C. Guide Dog and Service Dog Act. Cette loi ne reconnaît pas les équipes de chiens d'assistance ou les fournisseurs qui n'ont pas été formés ou qui ne sont pas affiliés à l'ADI ou à l'IGDF, et elle viole complètement la Charte des anciens combattants, la Loi canadienne sur les droits de la personne et la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Cette loi entrave l'accès au logement en Colombie-Britannique et continue d'être un obstacle énorme pour les anciens combattants qui ont besoin de se loger, et c'est aussi un obstacle à l'accès aux espaces publics. Je ne pouvais pas entrer dans les bureaux provinciaux, je ne pouvais pas voyager à bord des traversiers de BC Ferries et je ne pouvais pas prendre les transports en commun avec mon chien d'assistance. C'est en grande partie ce qui m'a mené à la rue en mai 2018. C'est parce que je ne réponds pas aux critères de la B.C. Guide Dog and Service Dog Act.

M. Cousineau a déclaré que la Commission canadienne des droits de la personne a confirmé le bien-fondé de la loi de la Colombie-Britannique, alors qu'en fait cette loi a échoué à maintes reprises après la présentation de plusieurs plaintes pour atteinte aux droits de la personne contre BC Ferries, la location résidentielle, le refus d'accès à Costco, et aussi à mon propre refus d'accès à des lieux publics. Cependant, puisque la Commission de la Colombie-Britannique oblige tout le monde à signer des accords de confidentialité, aucun de ces cas ne peut être discuté.

La loi de la Colombie-Britannique dit également que le Code des droits de la personne de la Colombie-Britannique aura préséance sur la loi sur les chiens d'assistance, et ce fut le cas à plusieurs reprises. Cet article permet à la loi de contourner toute violation des droits de la personne, de sorte que la loi déforme complètement ce qu'elle est censée fournir.

J'ai presque terminé.

• (1620)

Le président: Merci, monsieur Webb.

M. William Webb: En Colombie-Britannique, n'importe qui peut avoir un chien d'assistance, car la certification n'est qu'un test d'obéissance, et une note de votre médecin de famille ou d'une infirmière praticienne est la seule exigence.

Peu de gens savent que le programme de chiens d'assistance psychiatrique a été lancé à la fin des années 1990, ou juste après le 11 septembre, par le distingué Elijah Harper. Ce n'est pas le National Service Dogs, comme l'a dit Mme O'Brien. C'est M. Harper qui a joué un rôle déterminant en tant que membre principal et aîné de la bande de Red Sucker Lake, au Manitoba. Ce programme est né grâce à la prévoyance et à la vision de M. Harper. Il a vu venir la tempête et les souffrances des anciens combattants qui revenaient de leurs premières rotations, alors je ne comprends pas pourquoi le Comité n'a pas invité les deux plus grands fournisseurs de chiens d'assistance au Canada.

Une norme nationale non officielle est actuellement publiée au Canada, et elle a été rédigée par M. Michel Bourassa, l'ancien directeur des normes du Conseil canadien des normes. Je pourrai en reparler pendant la période de questions.

Le président: Merci.

M. William Webb: En conclusion, je demande au Comité de prendre avec un grain de sel toute l'information présentée par les fournisseurs de chiens d'assistance. Ne vous fiez pas aux querelles intestines au sein de cette industrie non réglementée de plusieurs millions de dollars. Oui, les anciens combattants obtiennent des chiens gratuitement, mais quelqu'un est payé pour élever, nourrir, loger et entraîner ces chiens.

Il y a deux camps dans le monde des chiens d'assistance au Canada: l'ADI et l'IGDF et la norme MSAR.

Merci. C'est tout ce que je voulais vous dire.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Webb.

Nous allons maintenant entendre M. Lapointe et M. Carl Fleury de Meliora chiens de service. J'espère que j'ai bien prononcé ce nom.

Monsieur Lapointe, je crois que vous allez faire la déclaration préliminaire.

M. Marc Lapointe (entraîneur certifié, Meliora chiens de service): Oui, ce sera moi.

Est-ce que tout le monde m'entend bien?

Le président: Nous vous entendons, et nous vous écoutons pour les cinq prochaines minutes, monsieur Lapointe.

M. Marc Lapointe: Excellent.

Monsieur Webb, je vous remercie beaucoup pour tout ce dont vous avez parlé. J'ai livré la même bataille pendant 10 ans. Nous devrions nous parler. Il faut que nous parlions de cela.

Je m'appelle Marc Lapointe. Je suis un ancien combattant des Forces armées canadiennes avec 25 années de service et d'expérience à titre de sous-officier et d'officier commissionné dans l'infanterie, le Régiment aéroporté et les forces spéciales. Pendant que je servais le Canada dans le cadre de multiples déploiements à l'étranger, j'ai souffert du trouble de stress post-traumatique, comme beaucoup de mes frères et sœurs d'armes. Cela m'a amené à prendre ma retraite des Forces canadiennes en 2014.

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Carl Fleury et de son chien d'assistance, India. M. Fleury est membre du conseil d'administration de l'organisme Meliora chiens de service et il m'aidera à répondre aux questions que vous pourriez avoir du point de vue d'un membre. Il est non seulement un ancien combattant, mais lui et India sont aussi des diplômés de notre programme. Il a commencé à agir à titre d'entraîneur de chiens d'assistance et de mentor dans notre réseau de soutien par les pairs.

Depuis 2013, je me consacre personnellement et financièrement à aider les autres à retrouver l'espoir et à guérir en formant des chiens d'assistance médicale et leurs partenaires. J'ai personnellement accueilli et entraîné plus de 75 chiens et formé 150 équipes de chiens d'assistance médicale. J'ai dirigé deux organismes de dressage de chiens d'assistance dans trois pays différents. En 2016, j'ai reçu la Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants alors que je travaillais avec des anciens combattants et leurs chiens d'assistance. En 2017, on m'a demandé de participer à une étude médicale sur les chiens d'assistance psychiatrique menée par l'Université de la Saskatchewan et le Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances. Je suis l'un des consultants de l'Université. Depuis la cofondation de Meliora en 2020, plus de 25 anciens combattants et premiers répondants à la retraite ont terminé le programme de Meliora. Certains ont pu reprendre le travail, leurs études ou d'autres activités d'épanouissement personnel.

Pour la question de l'efficacité et de l'utilisation des chiens d'assistance psychiatrique par les anciens combattants des Forces armées canadiennes, j'ai personnellement vécu la façon dont un chien d'assistance aide à soulager les symptômes du TSPT. Avec mon chien Bosley, et en tant que directeur des normes et de la formation à Meliora, je rencontre presque tous les jours des personnes handicapées dont la vie a été améliorée et parfois sauvée par un partenariat avec un chien d'assistance.

Les chiens d'assistance médicale complètent les soins médicaux et psychologiques traditionnels que reçoit une personne handicapée, mais ils ne répondent pas à tous les problèmes. Nous savons que les chiens ont non seulement des effets calmants naturels sur les personnes atteintes de TSPT, mais aussi que chaque chien est entraîné spécialement pour répondre aux besoins de son partenaire. Beaucoup de chiens d'assistance de Meliora ont été dressés pour soulager les symptômes comportementaux à risques et indésirables chez leur partenaire. Le chien d'assistance réveille son partenaire dans les moments de terreurs nocturnes, il exerce une pression réconfortante — avec le poids de son corps — sur son partenaire pendant une crise, l'aide à se remettre de la paralysie provoquée par la peur ou d'un état dissociatif, et il prévient ou interrompt les moments de surcharge émotionnelle.

Nos chiens d'assistance sont également entraînés pour aider leurs partenaires à composer avec d'autres problèmes médicaux, notamment en reconnaissant les crises d'épilepsie, les réactions allergiques, la tension artérielle élevée ou basse et les urgences diabétiques. Lorsque nos membres vieillissent, les chiens sont entraînés pour rapporter des objets si son partenaire éprouve des problèmes de mobilité, pour aider à garder l'équilibre et transporter des articles ou des fournitures médicales. Dans le cas des membres ayant une déficience auditive, les chiens d'assistance les avertissent si une alarme est déclenchée, si on sonne à la porte, ou si quelqu'un veut attirer leur attention.

Depuis que je dresse des chiens d'assistance médicale pour les anciens combattants et les premiers répondants, j'ai perçu et constaté les améliorations incroyables des symptômes du TSPT qui ne se produisent que grâce à un partenariat avec un chien d'assistance. Dans toutes nos équipes de chiens d'assistance, nous constatons une augmentation de l'activité physique, de meilleurs liens affectifs avec les autres, un meilleur sommeil, des relations familiales plus harmonieuses, moins d'anxiété, une réduction importante de la dépression et des pensées suicidaires, et une utilisation réduite de médicaments.

La réussite d'un partenariat avec un chien d'assistance psychologique se mesure lorsque la personne n'a plus besoin de son chien pour mener ses activités quotidiennes. C'est notre objectif. En fait, la plupart des diplômés de notre programme de formation n'auront qu'un seul chien d'assistance parce qu'ils ont retrouvé leur indépendance lorsque leur chien prendra naturellement sa retraite.

• (1625)

Quant aux ressources requises du ministère des Anciens Combattants pour assurer l'accès aux chiens d'assistance psychiatrique, nous avons besoin de ce qui suit: une reconnaissance de ces chiens par ACC et partout au Canada; un registre national des fournisseurs responsables et éthiques de chiens d'assistance identifiant les chiens, les utilisateurs, les maîtres-chiens, les entraîneurs et les organismes de formation certifiés; une norme commune pour la formation et la certification des équipes de chiens d'assistance au Canada; un registre national des éleveurs responsables et éthiques ayant prouvé que leurs chiens sont sains, calmes et ont une vie professionnelle suffisamment longue; un financement pour élever, dresser et prendre soin des chiens d'assistance psychiatrique pour les anciens combattants blessés; la formation des gestionnaires de cas d'ACC sur les chiens d'assistance psychiatrique et les chiens d'assistance à la mobilité pour les anciens combattants, ainsi que sur le processus de demande, parce que les gestionnaires de cas n'ont aucune idée de ce qui se passe.

Meliora est un organisme national de dressage de chiens d'assistance médicale qui compte des membres dans presque toutes les provinces. Tous nos membres peuvent parler de situations conflictuelles qu'ils ont vécues en se voyant interdire l'accès à des lieux ou des édifices publics avec leurs chiens d'assistance certifiés parce que ces chiens n'étaient pas reconnus comme des animaux d'assistance. L'Alberta, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse exigent la réussite de tests précis avant de reconnaître les chiens d'assistance médicale de nos membres, qui sont, en fait, des tests de bon citoyen canin. Le Québec ne reconnaît presque pratiquement aucun chien d'assistance à part ceux qui accompagnent les personnes ayant une déficience visuelle.

• (1630)

Le président: Merci, monsieur Lapointe. Je vous invite à conclure.

M. Marc Lapointe: Oh, mon Dieu. J'ai encore beaucoup à dire. D'accord, je vais conclure.

À titre de directeur de la certification et des normes chez Meliora, je me suis fait un devoir de former les meilleures équipes de chiens d'assistance au Canada. J'ai établi nos critères de qualification afin de satisfaire et de dépasser les exigences de chaque province. Les chiens d'assistance psychiatrique doivent répondre aux normes les plus élevées en raison de la nature des blessures de leur utilisateur ou maître-chien.

Je crois que la formation des équipes de chiens d'assistance de Meliora, fondée sur la science et la compassion dans des environnements réels, est la norme d'excellence pour le dressage des chiens d'assistance psychiatrique au Canada.

J'ai remis au Comité des documents...

[Français]

M. Luc Desilets: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Il n'y a pas d'interprétation en français actuellement.

[Traduction]

Le président: D'accord.

Monsieur le greffier, pouvez-vous confirmer que l'interprétation fonctionne?

Je vais parler un peu, monsieur Desilets. Est-ce que vous entendez l'interprétation en français? Non?

[Français]

M. Luc Desilets: Il n'y a toujours pas d'interprétation.

[Traduction]

Le président: Je n'entends pas l'interprétation en anglais non plus, monsieur le greffier.

J'entends maintenant l'interprète anglais.

Monsieur Desilets, je parle actuellement, entendez-vous l'interprétation en français?

[Français]

M. Luc Desilets: Oui, je vous entends très bien, maintenant.

[Traduction]

Le président: D'accord, c'est excellent.

Je suis désolé. Une réunion Zoom pendant une pandémie n'en serait pas une si nous n'avions pas quelques problèmes techniques.

Je vous redonne la parole pour une dernière observation, monsieur Lapointe.

M. Marc Lapointe: Je n'ai que deux phrases. Je vais aussi répéter ce que j'ai dit pour m'assurer que M. Desilets n'a rien manqué.

Je crois que la formation des équipes de chiens d'assistance de Meliora, fondée sur la science et la compassion dans des environnements réels, est la norme d'excellence pour le dressage des chiens d'assistance psychiatrique au Canada. J'ai remis au Comité des documents que Meliora utilise pour former et évaluer ses équipes afin que vous puissiez les examiner au moment qui vous conviendra.

Je dois insister sur le fait que la plus grande priorité de toute norme qui serait établie devrait être la compassion et l'empathie envers la personne handicapée, et non l'argent.

Merci beaucoup.

J'aimerais saluer Mme Wagantall et Mme Moss.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lapointe.

Nous passons maintenant à notre dernier témoin.

Nous accueillons Mme Joanne Moss, directrice générale de la Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux. Vous avez la parole, madame Moss.

• (1635)

Mme Joanne Moss (présidente et directrice générale, La fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux): Bonjour tous.

Je vous remercie beaucoup de me donner l'occasion de vous rencontrer cet après-midi.

La Fondation canadienne des services de soutien assistés par animaux est un organisme de bienfaisance national enregistré et indépendant qui fait la promotion du secteur en plein essor des services

de soutien assisté par animaux au Canada. Nous travaillons pour les consommateurs, les utilisateurs finaux et le bien-être des animaux et nous collaborons avec les services de soutien assisté par animaux, les praticiens et les fournisseurs de services pour assurer la promotion de la qualité et de l'excellence des services. Nous établissons des ponts entre les collectivités, les disciplines et les secteurs afin de soutenir les personnes, les animaux de compagnie et les partenaires.

La façon la plus simple de décrire le travail de la Fondation est de dire qu'elle tente de combler les lacunes et d'établir des liens dans un secteur très fragmenté, non réglementé et de plusieurs millions de dollars du Canada. L'industrie des chiens d'assistance est un segment de ce secteur.

Bien que nous sommes conscients des contributions de l'ADI qui ont été mentionnées, il faut comprendre que l'ADI ne représente pas l'industrie des chiens d'assistance, car elle est plutôt un modèle d'affaires au sein de l'industrie. C'est pourquoi les normes privées de l'ADI et son programme d'accréditation par les pairs ne s'appliquent qu'à ses organisations membres pour la reconnaissance de la marque et le rendement. Toutefois, cette caractéristique n'est pas propre à l'IDA, car elle s'applique à toutes les organisations de chiens d'assistance. C'est l'une des raisons pour lesquelles les normes des entreprises privées ne peuvent pas, et ne doivent pas, être adoptées à titre de normes nationales du Canada.

Le retrait du projet de normes sur les chiens d'assistance de l'Office des normes générales du Canada a beaucoup à voir avec la création de précédents dans un paysage autoréglementé. Je me contenterai de dire que toutes les industries nouvelles et établies connaissent des problèmes de croissance, et que l'industrie canadienne des chiens d'assistance ne fait pas exception. La raison est que les normes nationales du Canada utilisent des pratiques exemplaires internationales d'élaboration de normes pour protéger les intérêts des Canadiens. Le Conseil canadien des normes est membre de l'Organisation internationale de normalisation, l'ISO, et il est affilié à 165 pays. Il est important de noter qu'une norme nationale du Canada n'est pas une politique, une ligne directrice, une procédure ou un programme d'accréditation ou de certification. L'utilisateur d'une norme nationale peut adapter ses procédures à la population desservie qui, dans le cas présent, est les anciens combattants.

Pour que l'industrie canadienne des chiens d'assistance survive et même s'épanouisse, ne serait-il pas temps de mettre de côté les obstacles liés à la marque et à la part de marché pour se concentrer sur ce qui compte le plus, c'est-à-dire honorer et soutenir les anciens combattants du Canada et leurs familles? Cette initiative vise à remettre en question le statu quo — et non les consommateurs, les utilisateurs finaux, les praticiens ou les fournisseurs de services — afin d'améliorer les pratiques actuelles pour assurer la qualité, la sécurité publique et le bien-être des animaux. La diversité est le facteur qui alimente et déclenche l'élaboration de normes nationales très efficaces au Canada. Ainsi, les différences peuvent devenir un élément catalyseur pour les innovations.

Que se passe-t-il ensuite? La Fondation travaille en partenariat avec l'Organisme de normalisation de la recherche humaine — un organisme d'élaboration de normes accrédité par le Conseil canadien des normes — pour élaborer quatre normes nationales avant-gardistes pour le Canada. Ces normes sont en cours d'élaboration.

Dans cette optique, je vous demanderais de bien vouloir tenir compte des points clés suivants lorsque vous formulerez vos conclusions et vos décisions.

Les normes nationales du Canada reposent sur des exigences fondées sur des références normatives actuelles, notamment des règlements, des politiques et des lignes directrices; des références informatives, telles que des publications, des articles, des revues; et des documents sources, tels que des normes d'entreprises privées. Les normes nationales du Canada insistent sur la nécessité de respecter les intérêts des consommateurs ainsi que les droits et la dignité des personnes. Ces normes doivent veiller à concilier les intérêts afin de prévenir les conflits d'intérêts.

La loi habilitante du Conseil canadien des normes, la Loi sur le Conseil canadien des normes, énonce son mandat de promouvoir une normalisation volontaire efficiente et efficace au Canada lorsque la normalisation n'est pas expressément prévue par la loi.

La Loi sur la concurrence contient des dispositions pénales et civiles visant à prévenir les comportements et les pratiques anticoncurrentiels qui entravent la concurrence, font monter les prix et limitent l'offre.

• (1640)

La Charte canadienne des droits et libertés énonce que lorsqu'une loi entre en conflit avec les droits de la personne, la Charte l'emporte, tout comme les lois sur les droits de la personne.

Nous sommes à la croisée des chemins. La large voie mène à des débats interminables, à l'adversité et à la division, alors que la voie étroite mène à l'espoir, à l'harmonie, à la prise de décisions par consensus et à un avenir prometteur.

Nous ne sommes peut-être pas complètement organisés, mais nous avons tout pour le devenir, alors faisons en sorte que nos anciens combattants et leurs familles soient aussi fiers de nous que nous sommes fiers d'eux.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Moss. C'est une excellente façon de terminer votre exposé. C'est une attitude fantastique.

Pour faire un suivi, à moins que des membres du Comité s'y opposent, nous allons prolonger notre réunion afin d'y consacrer le temps prévu, mais nous devons vraiment terminer à 18 heures pile.

Nous allons commencer la première série de questions de six minutes par Mme Wagantall. Vous avez la parole, madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci à tous d'être ici. J'aime énormément entendre directement nos anciens combattants parler de leurs expériences, parce qu'en fin de compte, c'est la façon de savoir ce qu'il faut faire.

Je veux être aussi claire et concise que possible que les réponses soient claires et concises et que nous puissions poser beaucoup de questions.

Tout d'abord, madame Moss, ce que je comprends aujourd'hui, c'est qu'un conflit d'intérêts, un énorme conflit d'intérêts, a entravé l'élaboration d'une norme nationale de l'ONGC pour les chiens d'assistance, mais je suppose qu'il s'agit d'un défi normal dans l'élaboration de toutes normes nationale lorsqu'il faut unir les acteurs d'un marché concurrentiel. Est-ce exact, très brièvement?

Mme Joanne Moss: Oui, assurément. Peu importe le marché, c'est un comportement assez courant, et j'ajouterais que certains grands organismes ont plus de facilité à se faire entendre. Donc oui, c'est assez typique.

Mme Cathay Wagantall: L'important est de ne jamais perdre de vue l'objectif ultime et de tout mettre en œuvre pour atténuer le problème.

Mme Joanne Moss: Tout à fait.

Mme Cathay Wagantall: Je comprends qu'on vous a demandé de constituer un groupe en vue de l'élaboration d'une norme pour les chiens d'assistance. D'où venait cette demande?

Mme Joanne Moss: Parlez-vous de l'ONGC?

Mme Cathay Wagantall: Oui.

Mme Joanne Moss: D'accord. Je vais tâcher de faire aussi court que possible.

Nous avons organisé deux conférences nationales sur les chiens d'assistance militaire parce que nous recevions énormément de demandes de la part d'anciens combattants et de leurs familles. Nous voulions aider ces personnes et, à la fin de la seconde conférence, le groupe a décidé de voter sur la proposition de me déléguer afin que je demande à l'ONGC s'il serait possible d'évaluer...

Mme Cathay Wagantall: La demande venait d'un groupe d'utilisateurs?

Mme Joanne Moss: Oui, d'anciens combattants et d'autres participants aux conférences. Ce sont toutefois les anciens combattants qui voulaient...

Mme Cathay Wagantall: Qui parrainait la conférence?

Mme Joanne Moss: Notre fondation a parrainé les deux conférences.

Mme Cathay Wagantall: C'est ce que je voulais savoir. Merci.

Mme Joanne Moss: Ces groupes ont eu l'occasion de se faire entendre et ils m'ont déléguée pour que je présente cette demande sous la forme d'une proposition à l'ONGC. Les gens de l'ONGC ont fait un pas de plus et, plutôt que de faire une étude de faisabilité, ils ont décidé de passer directement à l'étape de l'élaboration d'une norme.

Mme Cathay Wagantall: Si j'ai bien compris, l'ONGC a pris les devants. Un comité formé de 35 organismes, y compris des fournisseurs, Wounded Warriors Canada, Transports Canada, des éleveurs, des utilisateurs... Un très large éventail d'organismes était de la partie. Je sais qu'il y avait des craintes parce que, dans ces cas, il faut éviter les chevauchements et les risques de conflits d'intérêts qui s'ensuivent entre les différents organismes. En principe, au maximum trois organismes associés auraient dû être autorisés à participer. Les chevauchements étaient beaucoup plus importants. En êtes-vous consciente?

Mme Joanne Moss: Oui, en effet.

Mme Cathay Wagantall: Quelles sont vos attentes? Aimeriez-vous participer à l'élaboration de la norme?

• (1645)

Mme Joanne Moss: Notre organisme est le partenaire de l'Organisme de normalisation de la recherche humaine, l'ONRH, pour l'élaboration de la norme. La fondation met ces normes en place pour faire avancer les choses. Elles ne concernent pas seulement les chiens d'assistance, mais une foule de services de soutien assistés par animaux.

Mme Cathay Wagantall: D'accord, mais notre étude se concentre sur les chiens d'assistance. J'essaie de comprendre comment on pourrait éviter un cafouillage. Si un organisme participe au processus, l'accréditation par un organisme... Cela ne devrait pas se refléter dans cet organisme par la suite.

Mme Joanne Moss: Il y a plusieurs dimensions dans ce que vous venez de dire. Les normes elles-mêmes doivent s'appliquer de la même façon à quiconque travaille avec un animal, peu importe lequel, qui offre des services de soutien assistés. De toute façon, les normes sont axées sur les exigences. Il peut y avoir des différences liées aux différentes espèces d'animaux, mais l'accent est mis sur les exigences de base ou, si vous voulez, ce qui n'est pas négociable, pour pouvoir travailler et faire du bénévolat dans ce secteur. Cela n'a rien à voir avec les procédures.

Mme Cathay Wagantall: Merci pour ces précisions. Elles sont fort utiles.

J'ai tellement de questions. Avez-vous une formation de dresseuse ou de maître de chien?

Mme Joanne Moss: Nous ne dressons pas les chiens d'assistance. Nous sommes le seul organisme impartial. Nous ne dressons pas les animaux. Notre organisme tente de remettre de l'ordre dans le secteur. C'est sa raison d'être.

Mme Cathay Wagantall: Quel processus international d'accréditation avez-vous suivi? Votre organisme peut-il accréditer des organismes qui dressent des chiens d'assistance en santé mentale?

Mme Joanne Moss: Aucun processus d'accréditation n'est possible tant que le Canada n'établit pas une norme nationale. C'est la première chose.

La seconde est que notre organisme collabore avec une instance d'accréditation qui...

Mme Cathay Wagantall: De quelle instance s'agit-il?

Mme Joanne Moss: Il s'agit de l'Organisme de normalisation de la recherche humaine, qui a été accrédité par le Conseil canadien des normes. Les organismes de dressage de chiens d'assistance sont les seuls qui peuvent élaborer des normes parce qu'ils satisfont aux critères que j'ai mentionnés. Ils sont passés au travers du processus international. Nous allons collaborer avec eux pour l'élaboration des normes.

Mme Cathay Wagantall: C'est bien. Merci.

Le président: J'ai bien peur que votre temps soit écoulé.

Nous passons à la députée Lalonde. Vous avez six minutes.

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

[Français]

Bonjour, tout le monde. C'est vraiment un plaisir d'être parmi vous.

[Traduction]

Tout d'abord, je tiens à souligner à quel point nous sommes ravis d'accueillir des anciens combattants. C'est toujours un plaisir. Votre parole et vos années de service ont une valeur inestimable pour nous. Je m'apprêtais à poser une question à Mme Moss, mais je crois qu'elle a été couverte en bonne partie. Je vais donc m'adresser à M. Lapointe.

Je sais que vous travaillez chez Meliora chiens de service, et que vous collaborez aussi avec Audeamus. Veuillez m'excuser si j'ai mal prononcé le nom...

Durant votre exposé, vous avez parlé de la multitude de groupes et d'organismes sans but lucratif dans le domaine, de même que des divergences entre les approches et les intérêts. Ayant entendu cela, auriez-vous une recommandation à formuler sur la manière dont ACC devrait évaluer la crédibilité des organismes si jamais une norme d'accréditation est adoptée?

M. Marc Lapointe: C'est très difficile de répondre à cette question. Dans la plupart des cas, le plus important est de savoir à qui on a affaire. Parmi les gros noms qui ont été mentionnés aujourd'hui, certains ne méritent pas de siéger à ce comité à cause de la manière dont ils ont traité d'autres vétérans. Il faut savoir à qui on a affaire, faire une vérification des antécédents pour savoir si le programme offert par un fournisseur est honnête et conforme. Ce serait certainement un bon point de départ.

Mme Marie-France Lalonde: Monsieur Lapointe, pourriez-vous nous recommander un nom? Seriez-vous à l'aise de nous donner cette information?

M. Marc Lapointe: Qu'entendez-vous par « un nom »?

Mme Marie-France Lalonde: Un organisme qui, selon vous, devrait faire partie du groupe. Vous avez dit que des noms devraient être rayés de la liste, et vous avez fait allusion...

M. Marc Lapointe: Comme Mme Moss l'a dit, il y a de la corruption partout. Il y en a même dans notre domaine, pendant que nous nous parlons. Je ne vais pas vous recommander un organisme en particulier. La seule chose que je peux dire est qu'il faut faire des vérifications, que vous soyez des anciens combattants, des députés provinciaux ou des fonctionnaires. Faites vos recherches. D'où vient telle ou telle personne? Quelle est son expérience? Qui a-t-elle entraîné? Quel est son taux de réussite? Si c'est 100 %, alors elle ment, c'est certain. C'est de ce genre de vérifications dont je vous parle. Des centaines de questions peuvent être posées. Je peux vous les transmettre. Elles portent sur la manière de poser des questions à un organisme.

• (1650)

Mme Marie-France Lalonde: Merci beaucoup. Quand nous rédigerons nos recommandations, nous pourrions vous prendre au mot.

Quels risques fait-on courir aux anciens combattants qui veulent avoir un chien d'assistance alors qu'il n'existe pas de politique nationale en matière d'accréditation?

M. Marc Lapointe: Tout d'abord, avant de répondre à cette demande, il faut vérifier si la personne a la santé voulue pour s'occuper d'un animal. C'est la première chose à vérifier. Il faut instaurer un processus d'entrevue et de visite à domicile, s'assurer que l'environnement est sûr pour le chien d'assistance. La personne doit être prête à accueillir un chien d'assistance, ce qui peut prendre des années. Le chien n'est pas une solution à tous les problèmes. C'est une lourde responsabilité, et les anciens combattants n'ont pas toujours les moyens d'en avoir un ou la capacité de s'en occuper.

Le chien ne guérit pas les blessures. Il est utile. C'est un outil pour aider une personne à s'améliorer et à passer à l'étape suivante, à regagner sa dignité, sa confiance, sa capacité à socialiser, etc.

[Français]

Mme Marie-France Lalonde: Merci beaucoup.

M. Marc Lapointe: Cela me fait plaisir.

[Traduction]

Le président: Madame Lalonde, il vous reste du temps.

Mme Marie-France Lalonde: Puis-je poser la même question à Mme Moss ou au sergent Webb? Que recommanderiez-vous à ACC pour ce qui concerne l'évaluation de la crédibilité d'un organisme si jamais des normes d'accréditation sont adoptées?

Mme Joanne Moss: Premièrement, avant de penser à l'accréditation, il faut penser à une norme qui encadrera ce processus, comme je l'ai dit. La norme doit établir les exigences. La procédure de vérification de la conformité à ces exigences constitue un tout autre volet.

M. William Webb: Anciens Combattants Canada doit se tenir loin du monde des chiens d'assistance, un point c'est tout. Ce n'est pas son travail de gérer ce secteur. Il peut s'en sortir par lui-même, je crois, à l'intérieur d'un processus indépendant et d'un processus national de normalisation. L'accréditation et la normalisation sont deux choses bien différentes.

Mme Marie-France Lalonde: Faudrait-il s'en remettre à une tierce partie? Pouvez-vous me donner des précisions?

M. William Webb: Quand une norme nationale sera adoptée, le processus d'accréditation pourra être mis en branle. Je laisserais le soin aux personnes intéressées de faire leurs propres recherches afin d'être en mesure de prendre une décision éclairée. Il circule actuellement tellement d'information — et de désinformation — sur le Web qu'il est impossible de prendre une décision éclairée.

Mme Marie-France Lalonde: Merci.

Le président: Vous arrivez à la fin du temps alloué. Monsieur Desilets, les six prochaines minutes vous appartiennent.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de vos loyaux services, messieurs Webb, Fleury et Lapointe.

Ma première question s'adresse à vous, monsieur Lapointe.

Vous êtes probablement au courant du fait que le ministère des Anciens Combattants de l'Australie assume la quasi-totalité des frais associés aux chiens. Je parle des frais d'entraînement, des frais accessoires et d'autres frais à postériori.

Selon vous, cela devrait-il être la même chose ici?

M. Marc Lapointe: Avant de répondre à votre question, je veux aussi vous dire qu'aux États-Unis, il y a une compagnie d'assurance pour les chiens de service qui s'appelle Trupanion. En fait, le département américain des Anciens Combattants, par l'entremise de Trupanion, paie des assurances médicales pour les chiens de service des vétérans. C'est quelque chose qu'Anciens Combattants Canada pourrait faire pour aider notre communauté.

Excusez-moi, j'ai un trou de mémoire. Pouvez-vous répéter la question?

• (1655)

M. Luc Desilets: Selon vous, devrait-on suivre l'exemple de l'Australie?

M. Marc Lapointe: Absolument.

Je suis moi-même vétéran, comme vous le savez. Je fais ce travail pour les autres vétérans depuis plus de 10 ans. Je me donne à

100 %. Je pense que je me suis donné à 120 % pour mon pays et que, pour cela, je mériterais un chien de service, pour m'alléger la vie et me rendre plus heureux dans ma vie de tous les jours.

Un chien de service ne coûte pratiquement rien, au maximum 1 200 \$ par année. Ce n'est pas beaucoup. Sur une période de 8 à 10 ans de service, cela coûterait peut-être 10 000 \$. C'est un prix de base. Il n'y a pas de profit là-dedans. Cela inclut tous les frais: nourriture, assurances, vétérinaire, et ainsi de suite. Même l'entraînement est inclus dans ce coût.

Je fais tout gratuitement pour tout le monde. Tout sort de ma poche. J'ai hâte d'avoir de l'aide. Je suis très sérieux quand je dis cela.

M. Luc Desilets: D'après vous, qu'est-ce qui empêche Anciens Combattants Canada d'assumer ces frais? Où est-ce que les choses bloquent?

M. Marc Lapointe: C'est la politique. On se fie aux propos de quelqu'un qui connaît quelqu'un d'autre au gouvernement, parce qu'on se dit que cette personne est sûrement crédible. Alors, on écoute cette personne, qui n'est pas crédible du tout, et qui empire même la situation des vétérans au lieu de l'améliorer.

En réalité, 80 % des membres de nos organisations, peut-être même plus, ne font pas ce travail pour les bonnes raisons. Ils ne font pas cela pour aider nos compagnons d'armes et les sortir de la tranchée, comme on dit. Moi, mes compagnons d'armes, je les sors de la tranchée. Il y en a d'autres qui les laissent là et qui n'en ont que pour leur argent. Ils leur disent que, s'ils veulent un chien, ils devront payer tel montant, qu'il y a la coalition Assistance Dogs International, et ainsi de suite. Je m'excuse, mais cela ne fonctionne pas. Il y a des blocages partout et il faut que cela cesse.

M. Luc Desilets: D'après vous, est-ce qu'il est prouvé que les chiens d'assistance sont vraiment aidants?

M. Marc Lapointe: Absolument, monsieur Desilets. Les études de l'Université de la Saskatchewan et de l'Université de Regina ont fourni des preuves. Si l'on fait bien le travail, dans un délai d'un an et demi, on réduit de 50 à 75 % le recours aux médicaments chez les personnes assistées. Auparavant, la personne était en train de s'isoler dans son sous-sol; grâce à cette aide, la personne va probablement retourner aux études ou suivre une formation pour devenir entraîneur dans notre organisation afin d'aider le prochain vétéran.

En d'autres mots, nous sommes une organisation qui aide des vétérans à se reprendre en main.

M. Luc Desilets: Vous avez mentionné deux études universitaires, mais est-ce qu'il existe, dans la littérature ou ailleurs, des données démontrant que l'investissement de 12 000 \$ nous permettrait d'économiser, disons, 32 500 \$?

M. Marc Lapointe: Justement, nous en avons fait la démonstration à la GRC. Nous lui avons envoyé un dossier expliquant combien de milliards de dollars nous pourrions économiser, en frais de médicaments, grâce aux chiens de service.

M. Luc Desilets: Est-ce que ce sont des données auxquelles le Comité pourrait avoir accès?

M. Marc Lapointe: La Dre Colleen Dell, de l'Université de la Saskatchewan, a cette information en main.

M. Luc Desilets: C'est parfait, merci. Mon adjoint a pris l'information en note.

M. Marc Lapointe: C'est parfait.

M. Luc Desilets: J'ai de la difficulté à comprendre. Les États-Unis sont souvent utilisés comme modèle. D'après vous, est-ce qu'ils vivent des difficultés semblables relativement aux chiens de service?

M. Marc Lapointe: Ils ont déjà vécu des difficultés, mais c'est beaucoup plus libéral, en ce sens que l'Americans with Disabilities Act englobe différents animaux de service. Comme vous l'avez entendu, il y a des choses aussi farfelues que le fait d'utiliser un perroquet, par exemple. Donc, ils sont beaucoup plus libéraux en ce sens.

Au Canada, nous avons besoin d'une norme professionnelle pour assurer la sécurité du public, la sécurité de l'équipe constituée du chien de service et du vétérinaire, et la sécurité du chien lui-même. Il y a des gens qui s'amuse à donner des coups de parapluie à un chien, simplement parce qu'il est à côté d'eux. Il y a des choses comme celles-là qui doivent arrêter. Il doit y avoir une norme pour que les gens soient sensibilisés et éduqués quant aux bons comportements à adopter.

Certains pensent qu'il faut laisser Anciens Combattants Canada en dehors de tout cela. Leur avis est valable, mais il faut aussi que le ministère soit informé et sensibilisé à ce qui se passe pour être en mesure d'aider les vétérinaires.

Je suis d'accord qu'il faudrait l'appui d'un organisme indépendant, qui n'a rien à voir avec les chiens de service, et qui posera un regard impartial sur la situation, au nom de tous les vétérinaires du Canada.

• (1700)

M. Luc Desilets: D'accord.

Je pense que mon temps de parole est écoulé. Vous devriez me le dire, monsieur le président.

M. Marc Lapointe: Sinon, je suis prêt à répondre à d'autres questions.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Vous respectez tous très bien votre temps de parole aujourd'hui.

La députée Blaney maintenant.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins. Je vous suis reconnaissante d'être ici aujourd'hui. Je remercie tout spécialement ceux d'entre vous qui ont été dans les forces armées. Votre service revêt une grande valeur pour tous les Canadiens.

Sergent Webb, je vais commencer par vous, bien entendu.

Plus nous apprenons de vous et plus nous progressons dans cette étude, plus je m'aperçois que des normes nationales sont nécessaires pour protéger les utilisateurs finaux. Les anciens combattants sont les grands perdants si des normes ne viennent pas unifier les éléments disparates d'un cadre morcelé.

Pouvez-vous nous raconter comment un chien d'assistance a changé votre vie, sergent?

M. William Webb: J'étais probablement un des rares vétérinaires qui a cru ce que les gens racontaient au sujet des chiens d'assistance. J'ai fait des recherches. J'ai appelé plus d'une dizaine de fournisseurs, et un seul d'entre eux m'a posé les bonnes questions. Il m'a demandé si j'avais un environnement sûr et si j'étais soutenu par une équipe médicale.

C'est cette équipe que j'ai choisie. Je prenais beaucoup de médicaments antipsychotiques à cette époque. Dès la première année, comme M. Lapointe l'a raconté, j'ai diminué à un, peut-être deux. Deux années plus tard, je n'en prenais plus. Je ne participe pas au programme d'accès au cannabis d'Anciens Combattants Canada. J'ai été accompagné par mon chien jusqu'à ce qu'il décède durant la période des fêtes. Je suis actuellement en démarche pour accueillir un nouveau chien.

Mme Rachel Blaney: Dans votre exposé, vous avez parlé des défis que vous avez dû surmonter. Un de ces défis, sur lequel nous avons travaillé ensemble, concernait la difficulté de trouver un toit, d'avoir un chez-soi à cause du chien d'assistance. C'est très important d'en parler, car vous êtes loin d'être le seul ancien combattant à avoir vécu ce genre d'expérience.

Pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet pour que ce soit consigné au compte rendu?

M. William Webb: Je peux même vous donner un exemple précis qui est survenu la semaine dernière. Il y a exactement une semaine, deux membres de l'équipe des chiens d'assistance qui se trouvaient à la station de Whistler Blackcomb ont essayé d'obtenir des services, mais on leur a refusé l'accès. Ils ont dû appeler la GRC pour qu'elle intervienne auprès des dirigeants de Whistler Blackcomb. Voyez-vous, selon la loi sur les chiens d'assistance de la Colombie-Britannique, il faut présenter une carte d'identité pour entrer dans un lieu, partout dans la province, avec un chien d'assistance. La GRC est intervenue parce qu'elle a l'obligation fiduciaire de faire respecter la Charte canadienne. Pour faire échec à la désinformation au sujet de la loi sur les chiens d'assistance, la Colombie-Britannique, l'Alberta et la Nouvelle-Écosse ont intégré l'article 1.1, dans lequel il est indiqué que le Code des droits de la personne a préséance, mais ce n'est pas suffisant pour empêcher les entreprises de faire à leur tête... Malgré la désinformation, elles ne peuvent pas interdire l'accès à une personne.

Je suis désolé d'avoir à dire que le chien de ma propre sœur a réussi l'examen imposé par la Colombie-Britannique en 22 petites minutes. Son chien n'est pas dressé, mais il est maintenant accrédité comme chien d'assistance par la province de la Colombie-Britannique, et il peut l'accompagner partout. C'est un très petit chien... J'ai donc des problèmes avec ma propre famille à cause de la manière dont la loi est rédigée et appliquée en Colombie-Britannique. Tout le monde peut avoir un chien d'assistance dans cette province, absolument tout le monde. Si votre chien se comporte bien, il passe l'examen. Mon chien doit être dressé en fonction d'une norme, pas pour réussir un examen.

Mme Rachel Blaney: C'est une différence importante.

M. Marc Lapointe: Est-ce que je peux ajouter quelque chose rapidement?

Mme Rachel Blaney: Oui, je vous en prie.

M. Marc Lapointe: Je voyage d'un bout à l'autre du Canada dans ma fourgonnette. Ce que le sergent Webb raconte est vrai. En Alberta et en Colombie-Britannique, où je suis allé l'hiver dernier, j'ai fait l'objet d'un contrôle avec mon chien d'assistance. Comme je viens de l'Ontario, on m'a refusé l'accès. C'est ridicule. Je voyage. Il faut régler ce problème.

Mme Rachel Blaney: Je suis d'accord. C'était l'objet de ma question suivante pour le sergent Webb, parce que c'est la réalité actuellement. Les normes varient d'un bout à l'autre du Canada.

Les anciens combattants ont des chiens d'assistance parce qu'ils aspirent à retrouver une vie conforme à une certaine norme. Vous avez dit tout à l'heure que votre chien vous a aidé à vous sevrer des médicaments antipsychotiques. C'est tout simplement extraordinaire.

Pourriez-vous nous parler des différences entre les provinces? Vous avez mentionné votre déménagement en Colombie-Britannique. Quelle est la principale différence que vous avez remarquée?

• (1705)

M. William Webb: L'impossibilité d'accéder aux lieux publics est la principale différence. C'est vrai pour tous les édifices des gouvernements, municipaux ou provinciaux.

Je comprends que le fédéral et les provinces ont des compétences distinctes, mais des députés fédéraux siègent aux conseils de certains organismes et les aident à faire adopter des politiques qui servent leurs intérêts... Il y a même des répercussions sur la Loi sur la concurrence puisque les fournisseurs de chiens d'assistance qui ne sont pas membres de l'ADI ne peuvent pas exercer leurs activités en Colombie-Britannique. Ils sont désavantagés.

Parce que toutes ces lois concernent les droits de la personne et que ce n'est pas un domaine payant, les avocats s'en tiennent loin. Ce sont toujours les vétérans qui font les frais des failles de ce système.

Mme Rachel Blaney: Qu'attendez-vous de la part d'ACC? Qu'est-ce qui doit être fait pour permettre aux anciens combattants de partout au pays d'obtenir un chien d'assistance en toute sécurité?

M. William Webb: Je m'attends avant tout à ce qu'ACC se tienne loin du processus d'élaboration de normes. Je m'attends à ce qu'Anciens Combattants offre son plein soutien au processus, mais que l'approche soit indépendante et externe, parce que les organismes de chiens d'assistance ont fait des pieds et des mains pour étendre leurs tentacules au sein du ministère et promouvoir leurs intérêts. Je vois leurs traces partout. C'est pourquoi je demande à Anciens Combattants Canada de se tenir loin du processus d'élaboration de normes, de ne pas prendre parti, sous aucun prétexte.

Le président: Merci. Le temps est écoulé, désolé.

Monsieur Ruff maintenant, pour cinq minutes.

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

Tout d'abord, je voudrais remercier personnellement le sergent Webb et M. Lapointe. Je soupçonne que M. Fleury est aussi un ex-militaire, si j'en juge par son impeccable coupe de cheveux.

J'ai moi-même été dans l'infanterie pendant 25 ans. J'ai pris ma retraite il y a deux ans. Je comprends très bien de quoi vous parlez. Je vous remercie d'avoir servi le pays.

J'ai eu de la chance. J'ai échappé à bien des difficultés que beaucoup de mes camarades ont rencontrées. Je sais que beaucoup de mes amis et de mes anciens collègues souffrent et qu'ils ont besoin du soutien de leur chien d'assistance. Comme vous l'avez dit, certains d'entre eux... On parle de norme. Quelle norme? Il n'y en a pas.

J'ai eu la chance de faire partie du Comité quand j'ai été élu la première fois. Je n'y ai pas siégé depuis près de huit mois, et je suis ravi d'être de retour. Je dois dire que je suis assez ébranlé de voir l'ampleur des défis à relever.

Je voudrais revenir à certaines choses que vous avez dites, sergent Webb. Je suis entièrement d'accord avec vous. Il faut tenir les politiciens, et même le gouvernement en dehors de tout processus d'adoption de normes. Ce n'est pas l'affaire des représentants élus.

Quel organisme... Avez-vous une suggestion? Comment devons-nous choisir un processus d'élaboration de ces normes? J'aimerais vous entendre davantage à ce propos, sergent Webb.

M. William Webb: L'ONRH a déjà engagé un processus, et l'association canadienne des services de soutien assistés par animaux y collabore. C'est une instance indépendante.

Je tiens à souligner que l'organisme de Mme Moss, qui est entièrement indépendant, subit constamment les attaques de l'industrie parce qu'il tient à rester impartial. Une étude indépendante est en cours en vue de l'adoption d'une norme nationale. Il faut permettre à ce processus de suivre son cours.

Je vous lance un défi. Allez sur Google et consultez les sites Web d'au moins trois organismes de chiens d'assistance. Essayez de trouver leurs normes. Vous n'en trouverez pas. La seule norme publiée est celle de Courageous Companions. C'est le seul organisme qui affiche sa norme sur son site Web. Les autres organismes ne le font pas. Ils parlent de normes, mais ils ne les publient pas. Un seul organisme a une norme publique actuellement. Ce n'est pas une norme nationale, mais elle a été publiée et on peut la consulter.

M. Alex Ruff: Je suis tout à fait d'accord. Je suis un grand adepte de la transparence.

Ma prochaine question sera brève et s'adressera aux trois témoins. Que faut-il faire pour la suite des choses? Comme je l'ai dit, j'ai des amis, des anciens collègues qui sont vraiment exaspérés devant l'absence de décision et la lenteur des progrès. Ce n'est pourtant pas sorcier. C'est un dossier qui devrait se régler assez rapidement. La solution ne sera pas parfaite et il y aura toujours des problèmes, mais il faut adopter des normes nationales.

À votre avis, combien de temps faut-il prévoir pour qu'un organisme indépendant aille de l'avant? Dans combien de temps peut-on espérer avoir une norme qui permettra d'harmoniser les pratiques et de régler les problèmes de mobilité et de service à l'échelle du pays?

Je vais me tourner vers vous en premier, monsieur Lapointe.

• (1710)

M. Marc Lapointe: La réponse à cette question n'est pas simple. Bien entendu, je vais prêcher pour ma paroisse, parce que mes standards sont très élevés. Je me range toujours du côté de la sécurité. Le critère de la sécurité s'applique à tous les aspects, mais le professionnalisme, l'éthique et ce genre de choses comptent aussi. Nous ne voulons pas des chiens d'assistance pour aller nous promener... Autant que possible, ces chiens doivent se fondre dans le décor, ils ne doivent pas devenir des obstacles.

Il est difficile pour moi de vous dire qui aller voir pour avoir des conseils. Franchement, je vous dirais de vous adresser à Mme Moss. Allez la voir. Elle est impartiale et elle fait ce travail depuis 20 ans. J'imagine que c'est la meilleure solution pour l'instant. Elle a été associée à tellement de dossiers. Elle connaît les normes.

M. Alex Ruff: La question n'est pas tant de savoir vers qui aller, mais combien de temps il faudra.

Des normes existent déjà, mais combien de temps faudra-t-il attendre avant qu'elles soient adoptées?

M. Marc Lapointe: Ce n'est pas sorcier, comme vous l'avez si bien dit, monsieur. Ce n'est pas difficile. Il suffit de faire un examen des procédures pour déterminer si elles sont sûres. Une fois qu'on aura confirmé qu'elles sont sûres, il faudra former des gens qui pourront s'assurer que ces normes... *[Difficultés techniques]*... et qu'une réponse est donnée. Il faut à tout prix éviter le copinage.

M. William Webb: C'est une longue réponse, digne d'un officier, monsieur Lapointe

M. Marc Lapointe: Cela arrive.

Le président: Le temps est écoulé, messieurs.

Madame Moss, je vois que vous avez levé la main. Avez-vous quelque chose à ajouter sur le même sujet?

Mme Joanne Moss: Oui.

Le président: J'en prends note et je vais revenir à vous tout à l'heure.

Mme Joanne Moss: D'accord.

Le président: Monsieur Fillmore, à vous la parole. Vous avez cinq minutes.

M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.): Je débute en remerciant les témoins et ceux qui ont servi dans les Forces canadiennes. Merci à vous également, madame Moss, pour votre travail avec les chiens d'assistance.

Monsieur Webb, je m'adresse à vous en premier. Je ne sais pas si je dois vous appeler sergent ou monsieur Webb. Si vous avez une préférence, n'hésitez pas à me le préciser.

Vous avez parlé d'un certain nombre de choses... Je sais que c'est clair pour vous, mais je vais vous demander des précisions pour que ce le soit aussi pour nous. Ce serait très apprécié.

Vous avez évoqué le fait que certains dresseurs se comportent comme des prédateurs. Comme le nombre de fournisseurs de services de dressage de chiens est passé de 8 à 132, on peut penser que c'est un domaine assez lucratif. Vous avez indiqué aussi que le dressage de votre chien n'est pas reconnu par le gouvernement de la Colombie-Britannique, et qu'il n'est pas accepté dans les transports en commun, entre autres. Pardonnez-moi si je vous offusque, mais j'essaie de comprendre où se trouve le vrai problème. Est-ce que le

dressage de votre chien laisse à désirer ou est-ce que les gouvernements et d'autres organismes refusent l'accès à votre chien parce qu'il n'a pas le bon sceau?

M. William Webb: C'est bien dit. Mon chien n'a pas le bon sceau.

La loi sur les chiens d'assistance de la Colombie-Britannique ne prévoit aucune évaluation des résultats du dressage ou des normes de dressage. Elle prévoit seulement un examen du comportement en vue de l'accès public. Il n'y a pas d'évaluation ou d'examen de l'organisme qui a dressé mon chien. C'est évident que l'industrie a son mot à dire dans les politiques gouvernementales, et qu'elle est toujours au bon endroit au bon moment en faisant siéger des députés aux conseils d'administration, comme trésoriers ou présidents, pour qu'ils valent ses intérêts. C'est ce qui s'est passé en Colombie-Britannique, en Alberta et en Nouvelle-Écosse.

Je suis un utilisateur final, pas un dresseur, et je n'ai pas peur d'appeler un chat un chat. Quand vient le temps de faire valoir ses intérêts, l'industrie agit en prédateur féroce et elle est prête à tout pour les faire passer en premier. Des fournisseurs exercent beaucoup de pressions pour faire valoir leurs intérêts. Je pense en particulier à l'ADI et à l'IGDF, dont l'association avec Wounded Warriors leur assure des entrées à Anciens Combattants et au gouvernement provincial. Ils sont partout et ce n'est pas sain. Les choses doivent changer. Tous les fournisseurs doivent se retirer du processus.

Le ministère des Anciens Combattants pourrait par exemple proposer à tous les fournisseurs de soumettre leur documentation aux organismes de normalisation dans le domaine des ressources humaines, c'est-à-dire leurs normes, leurs documents, leurs manuels de formation, ce genre de choses, en vue de l'établissement d'un mécanisme complet et centralisé. Si tous les fournisseurs transmettent leurs documents, le processus serait probablement assez rapide.

• (1715)

M. Andy Fillmore: Selon vous, l'échec de l'Office des normes générales du Canada est dû au comportement prédateur de certains organismes de dressage?

M. William Webb: Tout à fait. Durant le processus d'élaboration de la loi de la Colombie-Britannique, des députés qui siégeaient à l'ONGC ne lui ont pas dévoilé que la province préparait cette loi, et ils n'ont pas non plus dévoilé au gouvernement de la Colombie-Britannique qu'ils collaboraient avec l'ONGC en vue de l'élaboration d'une norme nationale. C'est un grave conflit d'intérêts et un grave manque de transparence du processus. Dans 95 % des cas, les députés qui siégeaient à l'ONGC et au gouvernement provincial étaient associés à un organisme, de manière directe ou non. Où est l'équité? Nulle part, et c'est l'utilisateur final qui paie le prix.

M. Andy Fillmore: C'est clair.

M. Marc Lapointe: Me permettez-vous d'ajouter quelque chose de très important, monsieur?

M. Andy Fillmore: Je vous en prie.

M. Marc Lapointe: Dans le même ordre d'idées, si vous faites une recherche dans Google sur l'organisme gouvernemental responsable des chiens d'assistance en Alberta, vous allez constater qu'il s'agit d'une seule personne, qui est liée à un ami qui évalue tous les chiens dans cette province. Une seule personne décide qui obtiendra ou non une carte lui permettant d'avoir un chien d'assistance. Ce n'est pas normal non plus.

M. William Webb: Il n'y a aucune surveillance, ni en Alberta ni en Colombie-Britannique, de la manière dont la loi est appliquée, y compris la délivrance de cartes d'identité et les évaluations. Il n'y a absolument aucune surveillance.

Le président: Merci.

M. Andy Fillmore: Merci à vous deux.

Le président: Monsieur Désilets, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

J'ai une autre petite question pour M. Lapointe.

Nous ne vous lâcherons pas.

Je tiens à vous rappeler que je ne dispose que de deux minutes et demie.

M. Marc Lapointe: D'accord.

M. Luc Desilets: Anciens Combattants Canada finance Wounded Warriors Canada. Étant donné qu'Anciens Combattants Canada n'a aucune norme sur le dressage et la certification, il semble se fier à lui pour faire le travail.

Avez-vous l'impression que le ministère lui aurait en quelque sorte confié la tâche d'établir des normes parce qu'il n'est pas capable de le faire lui-même?

M. Marc Lapointe: Parlez-vous de Wounded Warriors Canada?

M. Luc Desilets: Oui.

M. Marc Lapointe: Personnellement, je connais les deux personnes qui sont à la tête de cet organisme, Scott Maxwell et Phil Ralph. Je vous dirais de faire très attention, parce qu'ils aiment beaucoup faire croire qu'ils savent ce qu'ils font, afin de gagner en popularité auprès des vétérans, mais ils n'ont aucune expérience. Je parle seulement sur le plan des chiens de service. Présentement, les chiens de Wounded Warriors Canada proviennent de quatre organisations, auxquelles il faut faire très attention, car elles sont très douteuses. Elles font affaire avec des sous-organisations pour récupérer des chiens de sauvetage un peu endommagés et les donner aux vétérans. Ceux-ci se retrouvent donc avec un chien à problèmes, en plus d'avoir leurs propres problèmes. Cela arrive très souvent. Je ne fais pas de blagues. J'ai même vu une organisation retirer un très bon chien de service à un vétéran pour le revendre à un civil. J'étais là et j'ai été témoin de cela. Je vous le dis, il s'en passe des choses dans ce domaine, c'est incroyable.

M. Luc Desilets: Comment expliquez-vous qu'Anciens Combattants Canada finance cette organisation? Le ministère est-il au courant de cela?

M. Marc Lapointe: Non, je ne pense pas qu'il soit au courant. C'est cela, la politique: on conclut des ententes avec des gens qu'on connaît, en bâclant les choses. C'est comme cela qu'on fonctionne. Il n'y a pas de vérification des références. On ne fait pas de suivi auprès des vétérans pour voir si leur chien les aide, en fin de compte, ou s'ils recommanderaient ou non l'organisation à quelqu'un. On ne fait pas de sondage pour savoir ce que pensent les vétérans. Je ne sais pas combien de vétérans au Canada ont présentement ou ont déjà eu un chien de service. Il faudrait peut-être mener un sondage auprès d'eux pour savoir s'ils recommanderaient aux vétérans d'avoir un chien de service, quelle organisation ils recommanderaient et pour quelles raisons.

• (1720)

M. Luc Desilets: Selon vous, est-ce que les normes...

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, mais votre temps est écoulé, monsieur.

[Français]

M. Luc Desilets: D'accord.

Merci.

[Traduction]

Le président: Madame Blaney, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Madame Moss, je vais m'adresser à vous directement. Selon les témoignages que nous avons entendus et ce que vous nous avez dit vous-même, les parts de marché et les rivalités ont empêché jusqu'ici l'adoption de normes nationales — je vais essayer de ne pas me tromper d'acronyme — de l'ONGC pour les chiens d'assistance.

N'est-il pas toujours aussi difficile d'élaborer des normes nationales quand des concurrents sur le marché sont de la partie? Dans le processus en cours, avez-vous ce genre de problèmes à régler?

Mme Joanne Moss: Je fais faire un petit retour en arrière pour répondre à cette question, si vous me le permettez.

Notre organisme existe parce que la communauté des personnes handicapées a entrepris de militer pour ses droits il y a une vingtaine d'années. Les choses se sont un peu améliorées, mais le secteur est très morcelé et il faut qu'un organisme impartial défende les droits des Canadiens ayant un handicap et d'autres parties prenantes, avec eux et pour eux, afin de combler les lacunes et de favoriser la création de réseaux. Pour y parvenir, il faut mobiliser les différentes parties prenantes, y compris les fournisseurs de services, les disciplines, les secteurs, etc. La tâche est colossale.

Bien entendu, il y a de l'adversité, mais elle ne nous empêche pas d'avancer. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour établir un processus décisionnel fondé sur le consensus et un mécanisme d'interrogation appréciative, qui favorisent la collaboration des différents groupes d'intérêt. Il y a toujours de l'adversité, mais nous insistons sur le fait que le processus n'est pas adversatif.

Autrement dit, nos normes... Des normes nationales ont été publiées par le Conseil canadien des normes. Elles sont affichées sur notre site Web. Nous sommes prêts pour l'étape de l'élaboration. Je travaille actuellement à la mise en place d'un premier comité technique. Nous avons reçu énormément de réponses de gens de partout au Canada qui souhaitent participer au comité technique.

C'est le début du processus. Il commence par la mise en place d'un comité technique, qui votera et qui travaillera diligemment à l'élaboration d'une version préliminaire des normes. Ensuite, cette version sera soumise à une consultation publique. Nous recevrons des rétroactions, qui seront transmises au comité technique. Nous apporterons les modifications nécessaires et soumettrons un projet de normes à l'examen du Conseil canadien des normes. Si le projet est accepté, le Conseil publiera une norme nationale.

Nous sommes prêts à aller de l'avant. Nous avons le feu vert pour élaborer une norme. Ce travail s'inscrit tout à fait dans notre mandat. Nous veillons à ce que personne ne soit oublié, à ce que les animaux ne soient pas oubliés, mais aussi à ce que la justice règne dans ce domaine, dans l'intérêt des utilisateurs finaux et des animaux.

Le président: Merci, madame Moss. J'ai bien peur que votre temps soit écoulé.

Le suivant est M. Davidson, pour cinq minutes.

Mme Cathay Wagantall: Je pense que c'est moi qui intervins.

Monsieur Davidson, est-ce que vous voulez parler, ou souhaitez-vous que je pose les questions? Je ne voudrais pas prendre votre...

M. Scot Davidson (York—Simcoe, PCC): Madame Wagantall, je pense que c'est vous qui prenez la place. Merci.

Le président: Madame Wagantall, je vous en prie.

Mme Cathay Wagantall: Je suis désolée. En l'absence de notre chef intrépide aujourd'hui, nous sommes tous un peu perturbés. Merci.

J'aimerais vous faire part de l'expérience d'une personne que je viens de rencontrer dans ma province. Il s'agit d'un ancien combattant qui assume une responsabilité au sein du gouvernement. Il a obtenu un chien d'assistance d'un organisme dont le nom n'a pas beaucoup été mentionné aujourd'hui, mais sur le coup, il n'avait pas réalisé ce qu'il avait en main. On lui avait dit qu'il avait un chien d'assistance, mais après avoir rencontré un bon ami à moi qui participe à la recherche qui est menée en Saskatchewan, il a réalisé qu'il avait un chien d'obéissance, ce qui n'est pas la même chose qu'un chien d'assistance.

Bonjour, monsieur Lapointe. Je suis contente de vous voir.

Je vais demander à M. Lapointe et à Mme Moss, de nous parler, très brièvement chacun, de la dynamique de ce qu'il faudrait faire dans des cas semblables. Lorsque je prends connaissance de ce genre de préoccupations, je réalise l'importance de faire la différence, et ce, même pour les anciens combattants, entre un chien d'obéissance et un chien d'assistance.

Ensuite, bien sûr, les chercheuses, Mmes Dell et Chalmers ont mené des travaux très poussés à l'université concernant l'importance de jumeler la personne avec le chien le plus tôt possible, parce que les anciens combattants comprennent le travail d'équipe.

Un autre élément essentiel est le suivi continu. On a offert un chien à une personne, et on leur a dit adieu. Il leur a demandé de revenir, et deux ans plus tard, il n'a toujours pas obtenu de réponse.

J'aimerais entendre votre point de vue, parce qu'il s'agit là de valeurs essentielles et d'éléments qui sont indispensables lorsqu'il est question de définir une norme.

Monsieur Lapointe, voulez-vous répondre en premier, et ensuite, Mme Moss?

• (1725)

M. Marc Lapointe: Absolument.

Notre programme repose essentiellement sur le soutien par les pairs, et non sur le chien d'assistance. Et le soutien par les pairs est assuré par les anciens combattants entre eux. Ils forment une communauté. Nous nous aidons les uns les autres. Nous nous enca-

drons. Nous sommes présents les uns pour les autres dans les moments difficiles.

Aussi, vous avez tout à fait raison. Il faut jumeler le chien et l'ancien combattant le plus tôt possible, et les entraîner en équipe afin qu'ils puissent développer ce super lien que l'on ne peut créer si on se contente d'entraîner un chien d'assistance et de le remettre ensuite à la personne. Lorsque je fais cela, il me reste encore à entraîner la personne et à lui montrer quoi faire.

Je vais vous donner un exemple dans ma réponse.

Nous dansons ensemble, et nous connaissons les pas; mais, maintenant, je vais changer de partenaire. L'autre partenaire ne connaît pas encore les pas, n'est-ce pas? Le chien d'assistance s'en va vers un nouveau partenaire de danse. Le soutien à offrir consiste à encadrer ce nouveau couple en veillant à ce que la personne connaisse tous les pas.

Mme Cathay Wagantall: C'est très bien.

Madame Moss, aimeriez-vous formuler un commentaire?

Mme Joanne Moss: J'aimerais parler des éléments de la norme.

À titre d'information, je participe au projet SUAP, moi aussi. Je connais très bien Mme Dell et le reste de l'équipe.

Étant donné que je me prépare en vue de la séance d'information à l'intention des membres du comité technique, les organismes ont été encouragés à soumettre leur documentation accessible au public. Nous ne recevons aucune documentation n'ayant pas été rendue publique, parce que nous ne voulons pas entrer dans les considérations relatives au droit d'auteur. Par conséquent, nous sommes à la recherche d'exigences, de lignes directrices et de normes en tout genre. Il s'agit essentiellement de réunir un grand inventaire des pratiques actuelles.

Ce processus lié à la définition d'une norme est également renseigné par les politiques et les règlements existants, et ainsi de suite, ainsi que par tout genre de documentation examinant le contexte à ce stade-ci. C'est le point de départ pour la première norme. En tant que comité, nous allons étudier le vocabulaire utilisé dans tout le secteur, y compris le vocabulaire lié aux chiens d'assistance, de même que les définitions et un code d'éthique, à l'échelle nationale. Et nous allons commencer à approfondir à partir de là.

Mme Cathay Wagantall: Parfait. Merci.

Très brièvement, comment voyez-vous le fait que de nombreux organismes dispensent un programme reconnu par le gouvernement pour fournir des chiens d'assistance à des personnes blessées?

Je trouve cela intéressant. C'est le monde de la petite entreprise. En effet, toutes sortes de personnes et d'organismes veulent fournir des chiens d'assistance. Mais si ces normes entrent en vigueur, nous n'aurons pas à choisir ceux qui deviendront les fournisseurs. Ils devront respecter les normes. Est-ce exact?

M. Marc Lapointe: Oui, mais il faut qu'une certaine entité s'assure qu'ils le font.

Mme Cathay Wagantall: Exactement. Je comprends cela.

Madame Moss, aimeriez-vous faire un commentaire?

Mme Joanne Moss: Oui, vous avez tout à fait raison, monsieur Lapointe.

Ce qui se passe, ici, c'est qu'une fois qu'une norme nationale est publiée, on commence à regarder les options d'évaluation de la conformité pour ceux qui souhaitent utiliser cette norme. À ce moment-là, encore une fois, les parties prenantes seront réunies, et elles décideront. Certains pourront vouloir maintenir le statu quo; d'autres voudront peut-être envisager d'obtenir l'accréditation de leur programme auprès d'un tiers, et ainsi de suite. Cela dépendra d'un ensemble de variables une fois que la norme aura été publiée.

Le président: Merci. Je pense que le moment est venu, madame Wagantall.

Le suivant est M. Casey, pour cinq minutes.

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

Je vais tout simplement reprendre là où Mme Wagantall a terminé avec vous, madame Moss.

Est-ce que vous-même ou votre organisme avez participé de quelque manière que ce soit au processus de l'ONGC — qui a été abandonné — visant à définir une norme pour les chiens d'assistance destinés aux anciens combattants?

Mme Joanne Moss: Oui. Je vais tenter de répondre le plus brièvement possible.

Comme je l'ai déjà mentionné...

M. Sean Casey: Non, vous disposez de cinq minutes. Vous pouvez les utiliser complètement. Cet épisode m'intéresse particulièrement. Je vous en prie.

Mme Joanne Moss: Je vais revenir un peu en arrière.

Notre organisme recevait un nombre inconcevable d'appels d'anciens combattants et de familles d'anciens combattants concernant la situation. À l'époque, en 2012, beaucoup se suicidaient ou faisaient une tentative de suicide.

C'est à ce moment-là que notre organisme a mis sur pied la Fondation du major-général Lew MacKenzie et que les dons ont commencé à affluer à cette fin. Nous avons utilisé les fonds et nous nous efforçons de les renflouer depuis.

Nous avons organisé avec plaisir deux sommets d'envergure nationale sur les chiens d'assistance pour les militaires et nous avons rassemblé un grand nombre de parties prenantes. L'Office des normes générales du Canada, ou ONGC, compte parmi les organismes qui souhaitaient présenter un exposé lors de ces événements pour parler des normes, ce qu'il a fait.

Comme je l'ai déjà mentionné, après la tenue de la deuxième édition de l'événement, à la toute fin, l'une des anciens combattants s'est levée et m'a demandé si j'étais d'accord pour tenir un vote afin de décider si notre organisme pourrait représenter tout le monde. Elle a déclaré que nous étions le seul organisme impartial qui existait dans ce secteur. Elle a ajouté qu'ils aimeraient que je regarde s'ils pourraient présenter une nouvelle proposition à l'ONGC afin de voir s'il serait possible de définir cette norme. Ce fut une décision unanime, aussi j'ai rédigé la proposition du nouveau projet de travail et je l'ai transmise à l'Office des normes générales du Canada.

Le processus a bien démarré avec pour but d'entreprendre l'étude avant la définition de la norme. Des conversations internes entre Anciens Combattants Canada, l'ONGC et d'autres parties ont eu lieu en coulisse, et ils ont pris la décision d'aller de l'avant avec l'élaboration de la norme.

En 2019-2020, étant donné que le processus précédent avait échoué, nous sommes repartis de zéro, et avons entrepris une étude de faisabilité d'une durée d'un an sur les chiens d'assistance. Nous avons effectivement mené une étude auprès de l'industrie et du marché. Cette étude peut être consultée sur notre site Web et dans mon exposé également.

• (1730)

M. Sean Casey: Donc, le premier processus a échoué, et vous avez maintenant entrepris un processus qui semble prometteur. Quel est l'état de vos discussions avec Anciens Combattants Canada ou encore avec le gouvernement du Canada pour ce qui est de les tenir au courant ou eu égard à une participation éventuelle du gouvernement à ce projet? Je veux dire, j'espère qu'ils s'intéressent à votre travail.

Mme Joanne Moss: Anciens Combattants Canada s'est impliqué, comme je l'ai déjà dit, avec des organismes comme ADI et Wounded Warriors. C'est assurément leur prérogative. Quant à nous, nous avons fait notre possible pour les tenir au courant. Il y a un roulement de personnel, aussi c'est très difficile de suivre le rythme.

Cependant, ils sont au courant de la norme nationale que nous sommes sur le point de définir, et qu'ils ont refusé. Ils nous ont dit non, qu'ils ne pouvaient pas participer. Pour une organisation qui s'est montrée si intéressée à l'élaboration d'une norme nationale, j'ai trouvé cela assez curieux, comme le faisait remarquer M. Webb, qu'ils ne veulent pas au moins nous encourager sans nécessairement y participer. C'est un domaine très spécialisé. Nous comprenons que le gouvernement ne souhaite pas nécessairement y participer, mais le gouvernement, le secteur public, est vraiment une partie prenante dans ce travail.

Je suis pas mal sûre que nous pourrions réaliser cela ensemble, parce que nous allons adopter une politique de tolérance zéro face aux attitudes axées sur la confrontation. C'est totalement inacceptable. Et ça ne mène à rien. Nous ne tolérerons pas ce genre d'attitude. À ce stade-ci, nous irons de l'avant, peu importe quel organisme souhaite participer ou non. Le temps est venu. Nous allons travailler en collaboration avec les parties prenantes qui souhaitent aller de l'avant et aider nos anciens combattants et leurs familles.

Les autres choses dont les gens ont besoin, c'est du soutien, des renseignements et des ressources — un soutien incroyable, des ressources et des renseignements. Les normes comptent parmi les nombreux outils à notre disposition, si vous voulez. Elles font partie du tableau d'ensemble. Elles ne vont pas tout régler, mais elles donneront la possibilité, si un ordre de gouvernement souhaite éventuellement faire référence à des normes dans une loi, de citer une norme nationale du Canada, élaborée suivant un processus transparent et équitable en fonction de critères réglementés, plutôt que de se réclamer d'une marque de commerce. La Loi sur le Conseil canadien des normes veille aussi à la protection de ce travail et de son intégrité.

M. Sean Casey: Me reste-t-il encore du temps, monsieur le président?

Le président: J'ai bien peur que non, monsieur Casey.

M. Sean Casey: Merci beaucoup, madame Moss.

Mme Joanne Moss: Avec plaisir.

Le président: Le suivant est M. Doherty, pour cinq minutes.

Mme Cathay Wagantall: Dites-moi si vous êtes d'accord, monsieur Doherty.

M. Todd Doherty (Cariboo—Prince George, PCC): Monsieur le président, je pense que cette période a été attribuée à Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Chers collègues, vous allez commencer à être vraiment fatigués de m'entendre, n'est-ce pas? Voyez-vous, cette question me passionne. À vrai dire, tout ce que nous entendons pendant ces audiences est très instructif. Et je suis très reconnaissante de pouvoir apprendre toutes ces choses.

J'aimerais prendre un moment pour parler à M. Fleury, qui est assis ici, et qui, de toute évidence, a un rôle à jouer.

Monsieur Fleury, j'aimerais que vous nous parliez un peu de votre organisme et de ce que vous faites. D'après ce que j'ai entendu aujourd'hui, il me semble évident qu'en tant que membres de ce Comité, nous devons comprendre la tâche que l'on nous a confiée. J'ai l'impression que les choses deviennent plus claires aujourd'hui.

Tout d'abord, que signifient les mots *Audeamus* et *Meliora*? Vous voyez l'ampleur de mon ignorance.

• (1735)

M. Carl Fleury (Meliora chiens de service): Je vais parler en français, parce que c'est ma langue maternelle.

Mme Cathay Wagantall: Bien sûr.

[Français]

M. Carl Fleury: Le symbole de *Meliora* est le pissenlit, qui est reconnu comme étant le symbole des enfants militaires. Donc cette fleur, avec ses petites graines qui s'envolent, est le symbole de notre organisme.

Personnellement, j'utilise un chien de service. Depuis tout à l'heure, nous parlons de normes. Je suis d'accord qu'il nous faut vraiment établir une norme d'un bout à l'autre du pays.

Il faut savoir aussi que n'importe qui peut, en cinq minutes à peine, commander sur Amazon une carte d'identité de chien de service qui sera valide ici, au Canada. La situation est problématique, présentement. C'est aberrant. N'importe qui peut obtenir une carte d'identité de chien de service sans avoir suivi de cours. Cette carte coûte 35 \$ et elle est livrée sans frais à domicile.

Donc, une fois qu'on aura établi une norme professionnelle nationale, il faudra absolument établir une norme nationale pour ce qui est des cartes d'identité pour les chiens de service. Il peut s'agir d'un passeport pour chien, ou encore d'une carte reconnue qui sera remise systématiquement en même temps que le chien. Il faudrait quelque chose de semblable à un passeport canadien, mais pour les chiens de service. Ainsi, il n'y aurait plus moyen d'avoir accès à des cartes de contrefaçon. Il faudrait retirer toutes ces sortes de cartes qui peuvent être commandées par n'importe qui. Si jamais quelqu'un se présente dans un lieu public avec son chien, qu'il présente une carte de la sorte à la personne responsable du lieu, que celle-ci l'accepte, étant donné qu'il n'y a pas de norme établie, et qu'il arrive un événement malheureux, c'est nous qui allons finir par en payer le prix.

[Traduction]

Mme Cathay Wagantall: J'adore l'aspect charitable de cette entreprise, et ce sont vous, messieurs, qui faites tout le travail. Un certain nombre d'organismes accomplissent ce genre de choses, sans que cela entraîne des coûts énormes pour se procurer le chien.

J'ai un petit-fils autiste. La famille aurait adoré lui procurer un véritable chien d'assistance, mais il aurait fallu payer des milliers de dollars. Heureusement, mon fils est un entraîneur-né, c'est ainsi que le chien a appris à faire ce que la famille souhaite qu'il fasse.

Comment procédez-vous pour vous assurer que des chiens ne sont pas vendus faussement comme des chiens conformes à ces normes? Avez-vous recensé beaucoup de cas de fraude, c'est-à-dire de transactions au cours desquelles un chien que l'on a vendu 30 000 \$ n'est pas vraiment capable de faire ce qu'il est censé avoir appris à faire?

Est-ce que ce sont des choses qui arrivent?

[Français]

M. Carl Fleury: Pour ma part, j'ai fait affaire avec un éleveur qui passait par l'entremise de chiens de service, alors ses chiots étaient aptes à devenir des chiens de service. Il reste que c'est un animal, et il peut arriver que le chien soit incapable de suivre son entraînement adéquatement. Or, dans mon cas, cela s'est très bien passé et il y a eu une adéquation parfaite entre mon chien de service et moi.

J'aurais de la difficulté à...

[Traduction]

M. Marc Lapointe: J'aimerais répondre à cette question.

Si vous allez en Alberta ou en Colombie-Britannique, on vous demande de prouver que le chien d'assistance intervient conformément à votre handicap. Par exemple, j'ai des crises d'épilepsie. Je dois faire semblant d'avoir une crise d'épilepsie pour que mon chien intervienne et démontre qu'il a été entraîné à titre de chien d'assistance. C'est ridicule. On ne peut pas faire semblant...

Mme Cathay Wagantall: On ne peut pas faire semblant d'avoir une crise d'épilepsie.

• (1740)

M. Marc Lapointe: On ne peut pas imiter une chose semblable, mais on peut entraîner un chien à intervenir dans une telle situation, n'est-ce pas?

Comment savoir s'il s'agit d'un véritable chien d'assistance? Vous verrez. Un chien ne peut mentir. Vous allez le voir vous-même. Il a été entraîné par des professionnels. Il est là pour son maître. Il ne fait pas d'obstruction, n'est-ce pas? Il fait son travail. Il a des tâches à accomplir. Je dirais qu'il doit accomplir au moins trois tâches: interruption de cauchemars, ancrage et sortie d'un immeuble dans un contexte de panique ou autre.

Le président: Merci beaucoup. Je suis désolé, madame Wagantall, mais votre temps est écoulé.

La parole est à M. Samson, pour cinq minutes. Je vous en prie.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci, monsieur le président. Merci également à chacun d'entre vous pour les services que vous rendez et pour les excellents mémoires que vous avez présentés aujourd'hui.

Nous n'avons tenu que quatre réunions jusqu'ici, mais il me semble que nous avons obtenu des renseignements offrant différents points de vue, et parfois, j'aimerais poser des questions.

Le 20 juillet 1969, nous sommes allés sur la lune, et en 2021, nous sommes toujours incapables de définir des normes. C'est incroyablement. Il faut en finir avec ces normes, et il faut que ce soit fait le plus rapidement possible pour venir en aide à nos anciens combattants au sein de leur collectivité. Nous devons en faire une priorité à l'avenir.

Monsieur Webb, j'ai beaucoup apprécié votre mémoire. Il est très factuel, clair et concis, mais j'aimerais en apprendre davantage.

Au cours des deux ou trois dernières années, il semble évident que les fournisseurs de services ont été la cause de... L'Office des normes générales du Canada était le problème. Vous semblez le dire clairement.

Monsieur Webb, si vous étiez le décideur aujourd'hui, que feriez-vous? Comment allons-nous en finir avec ce problème? Demain ou le mois prochain, comment allons-nous procéder pour nous doter de normes? Vous avez parlé de laisser Anciens Combattants Canada en-dehors de tout cela. Pourriez-vous me dire en une minute comment vous procéderiez pour le faire? Comment feriez-vous pour définir la norme?

M. William Webb: Je demanderais à tous les fournisseurs de produire l'ensemble de leur documentation, de leurs normes, de leurs méthodes d'entraînement — tous ces renseignements. Toute l'information pourrait être réunie en un même lieu. La norme pourrait ensuite être élaborée à partir de cette somme de renseignements. La réticence de l'industrie à partager cette information avec les autres représente un vrai problème, parce que chacun s'imagine que sa façon de faire est la meilleure, alors qu'en réalité, c'est faux.

Il devrait y avoir une... Je pourrais continuer en vous disant que l'on devrait adopter un harnais normalisé pour tous les chiens d'assistance de sorte que tous les harnais soient les mêmes si nous adoptons une norme nationale. Et je pourrais continuer de la sorte.

M. Darrell Samson: Merci. Cela me plaît. Partagez, et si vous ne voulez pas partager, tant pis; nous allons de l'avant. Il faut simplement être à la hauteur, si vous me permettez l'expression. Je sais que Scott apprécierait.

Lorsque vous parlez d'accès, ça me tue. Je sais que la Nouvelle-Écosse a accompli de l'excellent travail sur le plan de l'accès avec un chien d'assistance. C'est triste de vous entendre raconter vos expériences lorsque l'on vous refuse l'accès. C'est un aspect tellement important. Je vous accorde 30 secondes sur le sujet.

M. William Webb: Vous pouvez m'appeler lundi matin. Je vais me diriger vers la maison dimanche, à partir du Manitoba, avec mon nouveau chien d'assistance. Et je vous garantis que lorsque je monterai sur les traversiers de la Colombie-Britannique lundi, on me refusera l'accès au pont des passagers parce que mon chien provient de Courageous Companions plutôt que d'Assistance Dogs International.

M. Darrell Samson: C'est terrible.

M. William Webb: C'est ce qui va se produire.

M. Darrell Samson: Merci.

Monsieur Lapointe, vous avez déclaré — et je pense que nous avons entendu la même chose au cours des quatre réunions — que les chiens d'assistance sont d'une importance capitale pour les personnes et les anciens combattants souffrant d'un TSPT. Ça fonctionne. J'ai parlé moi-même avec quelques anciens combattants et j'ai vu de mes propres yeux à quel point leur chien d'assistance les

aide. Je pense que nous avons compris cela. Maintenant, il ne reste plus qu'à se mettre au travail.

Monsieur Lapointe, vous avez soulevé deux ou trois points intéressants. Peut-être aimeriez-vous développer un peu certains d'entre eux, mais j'avoue que j'ai vraiment apprécié lorsque vous avez parlé de l'assurance que les Américains paient pour les chiens d'assistance des anciens combattants. J'ai aimé aussi entendre parler de l'enquête auprès des anciens combattants. Ces deux choses me semblent bien inspirées. Est-ce que vous aimeriez en parler un peu plus très rapidement?

• (1745)

M. Marc Lapointe: Fondamentalement, les anciens combattants assument un certain fardeau financier à un moment ou à un autre, et l'ajout d'un chien d'assistance contribue aux coûts supplémentaires. Si, par malchance, votre chien est blessé ou nécessite une chirurgie ou d'autres soins de ce genre, cela devient insurmontable, non seulement compte tenu de nos problèmes de santé, je veux parler du TSPT, mais dans un cas comme celui-là, vous vous dites « Oh merde, mon chien s'en va à l'hôpital. » Je parle comme quelqu'un qui vit dans la rue.

Ce serait utile si une assurance comme celle offerte par Trupanion était payée par Anciens Combattants Canada pour ces services et ces chirurgies. On parle de milliers de dollars, n'est-ce pas? Ce serait vraiment utile.

[Français]

M. Darrell Samson: Je trouve cette idée intéressante. Il s'agirait d'offrir une assurance, comme on le fait pour plusieurs autres choses.

[Traduction]

Je voulais me tourner vers M. Fleury, parce que j'ai bien aimé le passeport pour chien. J'espère que nous...

Le président: Monsieur Samson, votre temps est écoulé. Je suis désolé, messieurs.

Nous allons maintenant céder la parole à M. Desilets pour deux minutes et demie. Je vous en prie.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Est-ce qu'on devrait établir des normes? Est-ce qu'on devrait simplement établir des critères et laisser les provinces décider seules dans un tel secteur? Ce n'est pas encore clair pour moi.

Selon vous, monsieur Fleury, est-ce que ce serait pertinent de faire un sondage national auprès des vétérans propriétaires de chiens d'assistance afin de connaître leur niveau de satisfaction et de savoir si les gens avec qui ils font affaire leur offrent un bon service après-vente, par exemple?

M. Carl Fleury: Il s'agit d'une très bonne question.

Je crois bien que ce serait pertinent. Chez Meliora, nous faisons de notre mieux pour offrir un service hors pair. Nous sommes des vétérans et des premiers répondants qui en aident d'autres. Ce serait effectivement une bonne chose.

M. Luc Desilets: Monsieur Lapointe, si je vous posais la même question, comment réagiriez-vous? Devrions-nous formuler cette recommandation dans notre rapport?

M. Marc Lapointe: Je pense que ce serait une bonne idée de le faire avec l'aide de Mme Moss, de l'Université de la Saskatchewan et de l'Université de Regina. Des recherches sur les chiens de service et les vétérans sont déjà en cours depuis quatre ans.

Cela dit, il faut faire attention quand il s'agit de la perception des gens. Mener un sondage peut être une bonne chose, mais les personnes qui sont négatives et qui voient toujours la vie en noir ne répondront peut-être pas favorablement aux questions du sondage.

M. Luc Desilets: Elles ne répondront pas positivement.

M. Marc Lapointe: Il faut donc en prendre et en laisser. Certains vont dire que c'est nécessaire et que cela a changé leur vie. C'est comme pour toute chose: certains sont contents, d'autres non.

Malgré tout, je pense qu'il faut demander l'avis de nos membres vétérans. Si on leur donne l'occasion de donner leur avis sur ce que devrait être l'organisation et de raconter ce qui les a aidés, ils se sentiront plus impliqués.

De plus, vous auriez accès à des informations équitables, d'un point de vue éthique. Puisque l'information viendrait de vétérans, il n'y aurait pas de parti pris. Le conseil qui serait formé pourrait décider, en fonction des recommandations formulées par les vétérans, s'il est nécessaire de surveiller de plus près une organisation en particulier.

M. Luc Desilets: Cela permettrait de formuler des recommandations un peu plus claires, effectivement.

[Traduction]

Le président: Merci. Votre temps est écoulé.

[Français]

M. Luc Desilets: Il n'y a pas de problème, monsieur le président. Vous avez tout mon respect.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Blaney, je vous en prie.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Je vais revenir à vous encore une fois, monsieur Webb, et ensuite à Mme Moss.

Si j'ai bien compris, toutes les normes dans le secteur des chiens d'assistance, que ce soit au Canada ou ailleurs dans le monde, ne s'appliquent qu'aux organisations qui les ont elles-mêmes définies et aux membres de ces organisations. Je veux seulement m'assurer d'avoir bien saisi.

Et, voici l'autre partie de ma question, pourquoi est-ce si important de demander à un tiers de réviser le travail qui a été fait.

J'espère que ma question a du sens, monsieur Webb.

• (1750)

M. William Webb: Oui, en effet, elles ne visent que cette organisation. ADI a défini ses propres normes, et elles sont destinées à ses membres, et ne sont pas rendues publiques. Il n'existe qu'une seule norme actuellement qui est à la disposition des autres utilisateurs de l'industrie dans l'univers des chiens d'assistance, et c'est la norme Mehgan Search and Rescue Standard pour les chiens d'assistance. On la trouve sur le site Web. Elle est mise à la disposition des gens et de l'industrie qui sont libres de l'utiliser. À part cela, je ne vois rien d'autre.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Madame Moss, aimeriez-vous formuler un commentaire?

Mme Joanne Moss: Sur la même question?

Mme Rachel Blaney: Oui, c'est la même question, et l'autre partie traite de l'organisme tiers.

Mme Joanne Moss: Encore une fois, le but visé en se dotant d'une norme nationale du Canada, c'est de s'assurer qu'elle est impartiale afin que le processus d'élaboration de la norme soit équitable et qu'il ne penche pas en faveur d'un fournisseur plutôt que d'un autre en particulier, comme je l'ai déjà mentionné. Il ne s'agit pas seulement des marques. Peut-être que vous comprendrez que dans l'univers des chiens d'assistance ou dans celui du travail qui s'effectue autour d'eux, il existe une multitude de parties prenantes issues de divers secteurs, communautés, disciplines, etc.

Il est important que toutes les personnes qui sont assises à la table soient représentées au sein du comité technique, parce que je dois maintenant m'assurer que la composition du comité technique est équilibrée. J'ai des représentants d'environ cinq catégories différentes, ainsi que de cinq régions différentes du pays. Il y a des règles à suivre pour définir une norme nationale du Canada, et bien sûr nous les suivons de très près.

Cela étant dit, la situation dans le présent contexte de l'industrie des chiens d'assistance est très fragmentée, et ne suit aucune logique. N'importe qui peut suspendre une enseigne à sa porte. C'est pourquoi, dès qu'une norme aura été définie et publiée par le Conseil canadien des normes, il existera une norme impartiale que tout le monde aura contribué à produire, et une norme à la définition de laquelle toutes les parties prenantes auront eu l'occasion de participer. Ceux qui souhaitent ne pas participer sont libres de le faire. Maintenant, les choses pourraient devenir intéressantes lorsque le gouvernement dira, « Eh bien, c'est du beau travail. Nous aimons ce que nous voyons ici. Nous allons faire référence à cette norme dans nos lois. » Et c'est à ce moment-là que la norme devient loi. Et si elle devient loi, elle oblige toutes les industries concernées à examiner le genre de certification qui sera exigé à titre de preuve de conformité à la norme, parce qu'alors, il ne sera plus question de choix, cela deviendra obligatoire.

Je fais de la recherche dans le domaine depuis plus de 20 ans, et l'une des choses intéressantes au sujet du Conseil canadien des normes, c'est que non seulement la norme peut être citée en référence dans une loi, mais aussi, lorsque viendra le moment d'évaluer la conformité, les organismes d'accréditation indépendants qui existent déjà à l'intérieur du système des normes nationales du Canada se verront offrir d'énormes possibilités. Nous pourrions donc nous tourner vers ces organismes. Encore une fois, les organisations pourront décider qu'elles ne souhaitent pas nécessairement faire affaire avec un organisme d'accréditation en particulier; il pourrait en exister trois ou quatre, tout dépendant de l'organisation et des frais d'accréditation.

À ce moment-là, beaucoup de variables entreront en jeu. Cependant, il existe assurément une possibilité pour les normes nationales du Canada de renseigner aussi la politique publique, et dans le cadre du processus, plus on obtiendra de représentation du secteur public, et mieux ce sera. Ainsi, nous pourrions considérer nos objectifs communs...

Le président: Merci.

Mme Joanne Moss: ... de sorte que les normes elles aussi atteindront ces objectifs communs.

Le président: Merci beaucoup.

Le prochain intervenant est M. Ruff. Je vous en prie.

M. Alex Ruff: Merci, monsieur le président.

Je dispose de combien de temps?

Le président: Vous avez cinq minutes.

M. Alex Ruff: Merci.

Je vais commencer par faire un commentaire. Je suppose qu'en ce qui concerne les vétérans, il est question non seulement de ceux qui ont servi dans les Forces armées canadiennes, mais aussi des membres de la GRC et de nos services de police. Ils comptent eux aussi.

Je vais citer une organisation qui se trouve sur mon territoire. Je ne pense pas qu'elle soit concernée par les enjeux en cause ici. Par conséquent, je pense que ce sera objectif, parce que j'essaie de faire valoir un point.

Voici ce que l'organisation dit: « Les chiens d'assistance ne sont pas seulement des compagnons qui rassurent la personne et lui font sentir qu'elle n'est pas seule. Ils font partie intégrante du processus de guérison, notamment en contribuant à l'autorégulation affective et à la mobilité tout en effectuant diverses tâches essentielles et en facilitant la vie quotidienne selon les besoins de la personne. Un chien d'assistance peut favoriser l'établissement de contacts sains chez ceux qui sont enclins à l'isolement volontaire et au retrait, ce faisant leur offrant de l'espoir et encourageant le rétablissement sous la forme d'un développement personnel post-traumatique. »

J'espère que personne n'est en désaccord avec le contenu de cet extrait.

Je tiens vraiment à revenir en arrière, toutefois, jusqu'à ma question précédente. J'aimerais donner à Mme Moss la chance d'y répondre, parce que le moment est venu de le faire. Je vais me faire l'avocat du diable, et revenir sur la déclaration de M. Samson qui déplorait le fait qu'après avoir réussi à aller sur la lune il y a 50 ou 60 ans, nous soyons aujourd'hui encore incapables de définir des normes.

Je veux revenir à Mme Moss, encore une fois, pour comprendre pourquoi on n'a pas réussi à définir des normes il y a quelques années. Ne pouvons-nous pas tout simplement adopter les normes en vigueur dans un autre pays? Comme vous participez à cet exercice, vous avez déclaré que vous travaillez déjà depuis un an à réunir les normes techniques et à former des groupes, alors combien de temps encore nous faut-il?

Les chiens n'ont pas la même importance pour tous les anciens combattants. La sécurité est d'une importance vitale, mais en fin de compte, c'est l'aspect de la mobilité ou de l'accessibilité qui compte, à mon sens. Je me fiche de ce que fait le chien, pourvu que ce soit sans danger, et pourvu qu'il le fasse pour l'ancien combattant. Lorsque le sergent Webb prendra le traversier, la semaine prochaine, il devrait pouvoir prendre son fichu chien avec lui et prendre soin de lui-même.

Qu'en pensez-vous, madame Moss?

• (1755)

Mme Joanne Moss: Je vais faire de mon mieux.

Nous n'avons pas vraiment travaillé sur la norme nationale... Nos déclarations d'intention ont été annoncées en mars, en fait, il y avait donc un éventail de raisons.

Étant donné que nous travaillons avec un échantillon aussi diversifié de parties prenantes, nous étudions aussi l'état de préparation avant d'aller de l'avant. Il faut compter aussi avec l'aspect financier. Ce travail entraîne des dépenses, c'est pourquoi nous avons dû nous assurer de disposer des ressources nécessaires et des moyens de préserver ces ressources. Nous devons aussi travailler avec une organisation de chiens d'assistance, ou OCA, accréditée qui répond à nos besoins en tant qu'organisation, compte tenu de notre mandat.

Tous ces éléments ont dû être pris en considération. Nous avons annoncé nos déclarations d'intention et elles ont été publiées sur le site Web du Conseil canadien des normes en mars. Nous sommes actuellement en train de mettre sur pied le comité technique. En réalité, nous procédons très rapidement. Nous avons commencé il y a deux ou trois mois seulement, par conséquent, nous pénétrons dans un domaine inexploré assez rapidement.

M. Alex Ruff: Combien de temps encore vous faut-il, pour dire les choses simplement? Si vous avez moins d'argent, cela signifie que vous devrez avancer plus rapidement pour atteindre votre objectif ultime.

Et pour revenir à mon autre question, pourquoi ne pouvons-nous pas tout simplement adopter les normes d'un autre pays qui a déjà franchi toutes ces étapes?

Mme Joanne Moss: Personne n'a encore franchi toutes ces étapes. C'est ce qui rend l'exercice intéressant. La majorité des gens supposent que l'infrastructure existe déjà quelque part, mais c'est faux. C'est la raison pour laquelle nous y travaillons.

En ce qui concerne les normes nationales du Canada et les normes internationales, il faut savoir que l'on ne rédige pas une norme si elle existe déjà. La raison pour laquelle nous faisons cela, c'est précisément parce que la norme est inexistante. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'Anciens Combattants Canada a investi 300 000 \$ dans une tentative de définir une norme.

M. Alex Ruff: S'il me reste du temps, monsieur le président, j'aimerais revenir à la déclaration que j'ai faite tout à l'heure, et j'interrogerais M. Lapointe ou M. Webb. Est-ce que vous désapprouvez quoi que ce soit dans ce que je viens de dire ou même dans ce que vient de déclarer Mme Moss?

M. William Webb: Je ne suis pas en désaccord avec Mme Moss. Si cela prend un an, eh bien, cela prendra un an. Si cela prend deux ans, eh bien, cela prendra deux ans. Il faut bien faire les choses. À titre d'utilisateur final et de personne qui n'a aucun lien avec les activités d'une organisation de chiens d'assistance, je vous dis que s'il faut y consacrer plus de deux ans, je suis pleinement satisfait, parce que le résultat sera profitable à... Je sais qu'il n'existe aucune norme ailleurs dans le monde, en ce qui a trait aux chiens d'assistance.

Mme Joanne Moss: Je peux cependant dire une chose au sujet des échanciers, monsieur Ruff, et c'est celle-ci. Dès que notre groupe aura tenu sa première réunion du comité technique... Toutefois, le premier comité technique n'est pas encore constitué. C'est ce groupe qui décidera de la rapidité avec laquelle la norme pourra être rédigée. L'échéancier dépend de la disponibilité et de l'engagement des personnes, et ainsi de suite. Si le comité souhaite se réunir chaque semaine pendant deux heures, alors, les choses iront rondement. Si nous nous répartissons en groupes de travail pendant ce processus, cela devrait probablement accélérer le rythme, et ainsi de suite. Tout dépend de la disponibilité des membres du comité technique.

Le président: Merci.

Il reste du temps pour une très brève question de la part de Mme Lalonde. Je vous en prie.

[Français]

Mme Marie-France Lalonde: Ce ne sera peut-être pas une question. Je sais qu'on a déjà posé plusieurs questions à certains d'entre vous. J'aimerais plutôt entendre votre mot de la fin.

[Traduction]

Je vais laisser la question très ouverte. Très rapidement, quelles sont les dernières réflexions que vous aimeriez partager avec notre comité concernant cette très importante étude?

[Français]

J'aimerais d'abord entendre Mme Moss, puis MM. Lapointe, Fleury et Webb.

[Traduction]

Le président: J'aimerais que vous répondiez très brièvement, s'il vous plaît.

Mme Joanne Moss: Je ne suis pas sûre. Je n'ai pas entendu la question, parce que mon son a coupé.

Mme Marie-France Lalonde: C'est la dernière journée de notre étude. J'aimerais connaître vos dernières réflexions pour notre bénéfice.

Mme Joanne Moss: Mes dernières réflexions sont simplement, comme je l'ai mentionné dans ma déclaration préliminaire, que nous devrions mettre de côté nos différences, et ce, peu importe quelles sont ces différences. Actuellement, nous voulons nous assurer que les anciens combattants et leurs familles sont bien servis. Je pense que c'est une chose sur laquelle nous devrions tous nous entendre, et par conséquent, nous devrions partir de là.

• (1800)

Mme Marie-France Lalonde: Merci.

[Français]

Messieurs Lapointe et Fleury, qu'aimeriez-vous dire en terminant?

M. Marc Lapointe: Comme je le disais plus tôt, il faudra un organisme pour chapeauter toutes ces normes. Il faudra une personne sur le terrain pour s'assurer que les organisations font le travail correctement, qu'il s'agit de chiens de qualité et qu'ils répondent tous, ou à peu près tous, aux normes. Cela prendra donc des services de police de la normalisation à l'échelle provinciale, en quelque sorte, afin de s'assurer que les normes sont bien suivies, que les vétérans sont en sécurité avec leur chien et que les chiens ne posent pas de danger pour le public. C'est cela, la clé.

Mme Marie-France Lalonde: Merci.

[Traduction]

Monsieur Webb, quel est votre mot de la fin?

M. William Webb: Je veux que la norme soit rédigée par un tiers impartial au cours d'un processus indépendant. Pour paraphraser John F. Kennedy, j'espère que vous parlerez doucement, mais que vous porterez un gros bâton afin de maintenir l'industrie dans les rangs et de l'empêcher de s'ingérer dans le processus. Il existe des moyens de participer, et l'indépendance est la voie à suivre.

[Français]

Mme Marie-France Lalonde: Merci.

[Traduction]

Le président: Je vais devoir vous interrompre. J'apprécie le fait que tout le monde a accepté de rester un peu plus longtemps aujourd'hui afin que nous puissions tenir la réunion au complet. J'estime que ça en valait la peine. Aussi, je tiens à remercier tous les témoins qui ont pris le temps d'être des nôtres, non seulement aujourd'hui, mais pendant toute l'étude.

Chers collègues, il s'agit de notre dernière réunion avant le congé d'été. J'aimerais prendre un moment pour vous remercier tous de l'excellent travail que nous avons accompli en tant que comité. Je suis impatient de poursuivre ces travaux lorsque nous reviendrons du congé.

Y a-t-il consentement pour ajourner la séance?

Des députés: D'accord.

Le président: Merci beaucoup, tout le monde. Je vous souhaite un été merveilleux. Beau travail. Je vais déposer notre dernier rapport demain.

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>