



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 025

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le jeudi 17 novembre 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 17 novembre 2022

• (1535)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Je déclare maintenant la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 25^e réunion du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Conformément au paragraphe 108(2) et à la motion adoptée le lundi 3 octobre 2022, le Comité se réunit dans le cadre de son étude sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent participer en personne ou avec l'application Zoom.

J'en profite pour souhaiter la bienvenue à plusieurs de nos collègues ici. Il y a le député M. Peter Julian, qui remplace Mme Rachel Blaney; Mme Marilyn Gladu, qui remplace M. Fraser Tolmie; et M. John Brassard, qui remplace M. Terry Dowdall. Pour votre information, je signale que Mme Dancella Boyi, qui est greffière, accompagne la greffière du Comité, Mme Audrey Dallaire.

Pour garantir le bon déroulement de la réunion, j'aimerais transmettre certaines consignes aux témoins et députés.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme. Si vous participez par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro. L'interprétation est également disponible.

Je vous rappelle que toutes les observations des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

Conformément à notre motion de routine concernant les tests de connexion, je souhaite informer le Comité que tous les témoins ont effectué les tests de connexion requis avant cette rencontre.

J'espère que les membres du Comité ont passé une bonne semaine, qu'ils ont participé au Jour du Souvenir et qu'ils ont eu de bonnes célébrations, la semaine dernière.

[Traduction]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Nous accueillons Virginia Vaillancourt, présidente nationale, du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants — je vous souhaite la bienvenue — et Toufic El-Daher, vice-président exécutif national. Il se joindra à nous par vidéoconférence.

[Français]

Chacun de vous aura cinq minutes pour faire son allocution. J'ai l'habitude de vous aviser quand il ne vous reste qu'une minute ou que votre temps est écoulé.

Madame Vaillancourt, vous avez la parole pour les cinq prochaines minutes.

[Traduction]

Mme Virginia Vaillancourt (présidente nationale, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants): Je vous remercie de nous donner l'occasion de vous parler aujourd'hui. Nous avons le privilège de représenter près de 2 800 personnes, dont la plupart travaillent en première ligne, qui ont l'honneur de servir nos vétérans pour s'assurer qu'ils bénéficient de soutiens appropriés, de décisions prises en temps opportun et des prestations dont ils ont besoin.

Selon le rapport le plus récent d'Anciens Combattants Canada, ou ACC, 494 postes de gestionnaire de cas étaient inscrits à l'effectif, dont 441 créés pour une période indéterminée et 53 pour une période déterminée.

Toutefois, les postes ne sont pas des personnes. Du 3 mai au 30 août 2022, ACC a engagé 13 gestionnaires de cas. Pendant la même période, 24 gestionnaires de cas ont quitté le ministère parce qu'ils ont pris leur retraite ou démissionné ou sont passés à d'autres ministères. Il est donc vrai qu'ACC a engagé des gestionnaires de cas, mais le ministère a subi une perte nette de 11 personnes.

Par ailleurs, 90 gestionnaires de cas sont en situation d'incapacité, en congé de maladie de longue durée ou en congé d'un autre genre. Cela signifie qu'il y a moins de 400 gestionnaires de cas appelés à satisfaire aux besoins de près de 15 000 vétérans et de leurs familles. Il ne faut donc pas s'étonner qu'il y ait de longs arriérés, que les vétérans soient frustrés et que le personnel soit psychologiquement blessé et démoralisé.

Les vétérans qui font appel à ACC sont souvent inquiets ou éfrayés et habituellement malades et souffrants, tant physiquement que mentalement. Le rôle des gestionnaires de cas est de les écouter et de les aider à s'y retrouver dans un système complexe à l'heure où ils peuvent être les plus vulnérables. Le but ultime est de s'assurer que la transition des vétérans vers la vie civile soit la plus réussie possible.

Comme des gestionnaires de cas vous le diront la semaine prochaine, leur travail n'est pas qu'un travail. Pour la plupart d'entre eux, il s'agit d'une vocation de servir les personnes qui ont servi leur pays. Les gestionnaires de cas craignent que le nouveau contrat du Programme de réadaptation élimine les contacts individuels et humains qu'ont les vétérans avec une personne qui sera leur allié, défendra leur cause et très souvent agira comme un ami de confiance dans leur intérêt et dans celui de leur famille en des temps difficiles pour eux.

Selon le nouveau contrat, l'entrepreneur sera le responsable de la prestation de conseils aux vétérans qui ont besoin de services de réadaptation. Il ne s'agira plus du gestionnaire de cas qui a établi une relation de confiance avec le vétéran. L'entrepreneur aura beau lui trouver un fournisseur de services, qui répondra à ses questions? Qui prendra le temps d'écouter le vétéran et les membres de sa famille et d'apaiser leurs craintes? Vers qui pourront-ils se tourner si les choses ne vont pas comme prévu?

La question qu'il importe de se poser est la suivante: voulons-nous que le visage des services aux vétérans soit celui d'un gestionnaire de cas aimable, attentionné et compatissant, ou celui d'une entreprise à but lucratif qui se préoccupe avant tout de ses actionnaires?

Je vais maintenant céder la parole à M. El-Daher.

• (1540)

[Français]

M. Toufic El-Daher (vice-président exécutif national, Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants): Merci beaucoup, monsieur le président.

Le nouveau contrat du Programme de réadaptation pose un problème depuis le début. Anciens Combattants Canada prétend que les gestionnaires de cas et le syndicat ont été consultés à son sujet. Ce n'est pas le cas.

Nous avons reçu le contrat quelques jours avant qu'il soit passé. Nous avons nommé des personnes représentant le syndicat à différents sous-comités, mais elles ont rarement été invitées aux réunions de planification. Il n'a été répondu à aucune de nos questions ni de celles posées directement par les gestionnaires de cas.

Nous avons écrit au ministre pour fixer un rendez-vous pendant lequel nous aurions pu lui faire connaître nos sujets d'inquiétude. Il a négligé nos deux premières lettres. En réponse à la troisième, il a refusé de tenir une réunion avec nous et nous a renvoyés aux autorités de ses services qui n'ont pas encore répondu à nos questions.

Le ministère a tenu des assemblées publiques pendant lesquelles il encourageait initialement les employés à poser des questions. Ensuite, comme il n'arrivait pas à donner des réponses satisfaisantes, il a coupé la fonction de clavardage et cessé de permettre que des questions soient posées directement. Il y a quelques semaines, il a tenu une autre assemblée publique avec des gestionnaires de cas. Encore une fois, il n'y avait pas de clavardage ni de possibilité de poser des questions en direct.

Ce n'est pas de la collaboration, et ce n'est pas de la consultation.

Aucune réponse n'a été donnée aux questions des gestionnaires de cas au sujet de leurs rôles et responsabilités ou des modalités du contrat. Les gestionnaires de cas n'ont pas reçu de pleine formation liée à la mise en œuvre de ce contrat.

Compte tenu de ces faits, nous avons demandé que la mise en œuvre du contrat soit retardée, et nous espérons que votre comité étudiera cette possibilité.

Nous appuyons pleinement les recommandations des gestionnaires de cas visant à ce que Anciens Combattants Canada s'engage à respecter un ratio de 25 à 1. C'est essentiel. Il faut en outre que le ministère assure un financement à long terme et qu'il cesse de n'adopter qu'un financement temporaire ou à court terme. Nos vétérans ne sont pas temporaires; ils sont des vétérans à vie.

Notre syndicat et ses membres se vouent à servir les vétérans. Ce sont nos amis, nos parents, nos voisins, nos voisines, nos héros et nos héroïnes.

Nos vétérans et nos anciens combattants méritent mieux.

Merci.

Le président: Merci de vos interventions, madame Vaillancourt et monsieur El-Daher.

Nous allons passer au premier tour de questions. J'invite M. Blake Richards à poser les premières questions.

Monsieur Richards, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

Vous avez la parole.

M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC): Je vous remercie d'être avec nous aujourd'hui.

Dans une déclaration à CBC, le cabinet du ministre a mentionné — et cela semble aller un peu à l'encontre de ce que vous venez de nous dire aujourd'hui — que, et je cite, « Depuis le début, ACC a eu des communications transparentes et régulières avec les employés. Les gestionnaires de cas vont continuer de participer à toutes les étapes de la mise en œuvre du contrat, au fur et à mesure que les éléments seront mis en place. »

Est-ce exact? Considérez-vous que c'est ce qui se passe?

• (1545)

Mme Virginia Vaillancourt: Non, ce n'est pas le cas.

M. Blake Richards: D'accord.

Tout d'abord, à titre de présidente du syndicat, avez-vous eu des discussions avec le ministre? Le ministre vous a-t-il contactée? Y a-t-il eu des discussions quelconques entre vous et le ministre au sujet de la mise en œuvre ou de ce processus?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, le cabinet du ministre ne m'a pas offert la possibilité d'avoir une rencontre avec le ministre pour discuter du contrat, non.

M. Blake Richards: Trouvez-vous cela un peu bizarre?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, en effet, considérant le précédent mandat qu'il avait reçu de Justin Trudeau et qui mentionnait expressément qu'il devait inclure le milieu syndical et travailler avec lui. Nous n'avons joué absolument aucun rôle dans ce contrat.

M. Blake Richards: Pour ma part, je trouve cela plus que bizarre. Il me semble assez évident qu'on aurait dû vous faire participer et faire participer ceux qui sont en première ligne au sein du ministère, de même que les vétérans et les fournisseurs de services. Il semble bien que rien de tout cela n'ait eu lieu.

Est-ce aussi ce que vous pensez? N'y a-t-il eu aucune discussion avec les vétérans et les fournisseurs de services? Le ministre les a-t-il contactés?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, ils n'ont pas été contactés. Quand on parle aux vétérans, ils nous disent ne pas savoir exactement ce qui se passe. Ils savent que le ministère a envoyé une lettre générique pour les informer du nouvel entrepreneur, mais ils ont encore beaucoup de questions sans réponse.

Lorsque nous avons rencontré des représentants de la Légion plus tôt cette année, ils n'étaient pas au courant du contrat à ce moment, donc, pour ce qui est de la participation des intervenants, non, il n'y en a pas eu.

M. Blake Richards: D'accord. Qu'en est-il des gestionnaires de cas comme tels? Que vous disent-ils? Pensent-ils être bien informés de ce qui se passe? Ont-ils le sentiment d'avoir joué un rôle quelconque dans ce processus? Si ce n'est pas le cas, pourquoi, et qu'est-ce qui se passe?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous discutons avec les gestionnaires de cas depuis quelques mois, précisément au sujet du contrat et des questions qui l'entourent. Nous avons organisé des rencontres publiques. Ils ne savent pas exactement en quoi leur rôle consistera lors de l'entrée en vigueur de ce contrat mardi de la semaine prochaine.

J'ai discuté avec quelques gestionnaires de cas hier. Ils n'ont pas encore reçu la procédure à suivre pour aiguiller les clients vers le nouvel entrepreneur, et le contrat commence mardi. Il est inquiétant de voir qu'ils ne savent pas encore en quoi consisteront exactement leurs rôles ou comment la mise en œuvre se fera exactement.

M. Blake Richards: Oui, c'est préoccupant, et c'est le moins qu'on puisse dire. On parle d'un contrat qui est censé être mis en place la semaine prochaine, et vous me dites que les gestionnaires de cas qui, de toute évidence, sont concernés de très près par ce processus et doivent l'être, n'ont aucune idée de ce qui va arriver, comment la mise en œuvre se fera ou comment les choses se passeront entre eux et le nouvel entrepreneur. C'est une situation vraiment préoccupante.

Croyez-vous que, dans un tel scénario, cela puisse réussir?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, je pense que c'est un échec complet. J'ai demandé au ministère de retarder le contrat, de reculer d'un certain nombre d'étapes afin d'assurer la prise en compte des questions et préoccupations des gestionnaires de cas et pour veiller à ce que certains anciens combattants ne se retrouvent pas à passer entre les mailles du filet, mais il y a ce contrat à l'ordre du jour, et c'est ce que le ministère va faire.

M. Blake Richards: Comment les gestionnaires de cas eux-mêmes se sentent-ils à ce sujet? Comment voient-ils ce processus?

J'ai regardé la description du travail que doit faire l'entrepreneur dont le ministère a retenu les services et je l'ai comparée à une offre d'emploi pour un gestionnaire de cas. J'ai constaté que les deux se ressemblent beaucoup. Alors, comment les gestionnaires de cas se sentent-ils? Ont-ils l'impression de comprendre ce que sera leur rôle désormais? Cela ne semble pas très clair pour moi.

Mme Virginia Vaillancourt: Non, et l'une de nos préoccupations, c'est que le rôle du nouveau spécialiste des services de réadaptation est très similaire à ce que fait le gestionnaire de cas à l'heure actuelle. Il y a beaucoup d'incertitude sur ce à quoi ressemblera leur rôle et au sujet des tâches qu'ils auront à accomplir.

Le ministère affirme qu'il va alléger le fardeau administratif, mais avec cette migration et cette transition vers le nouveau fournisseur, il n'y a rien eu d'autre qu'un fardeau administratif supplémentaire pour eux, avec le transfert de fichiers, etc.

M. Blake Richards: Selon vous, quelle incidence cela aura-t-il sur les anciens combattants? Je n'ai pas l'impression que le processus est très fluide, tandis que les gestionnaires de cas eux-mêmes n'ont aucune idée de ce qui se passe.

Quel effet cela aura-t-il sur les anciens combattants? Quelles répercussions cela aura-t-il sur eux? Que croyez-vous qu'il va se passer?

Mme Virginia Vaillancourt: Les gestionnaires de cas à qui nous avons parlé ont dit que leurs anciens combattants ne savent pas vraiment ce qui se passe et qu'ils ne sont eux-mêmes pas en mesure de leur fournir de réponses, de leur dire ce à quoi cela va ressembler ou comment la transition va se dérouler.

À l'heure actuelle, il y a trop d'incertitudes pour que ce contrat puisse aller de l'avant.

M. Blake Richards: Si je comprends bien, le rôle des gestionnaires de cas est vraiment d'avoir une relation avec les anciens combattants. Y a-t-il un risque que cette relation soit rompue dans le cadre de ce processus, et que ce changement et l'ignorance qui entoure ce processus aient des répercussions négatives sur les anciens combattants? Je présume que si les gestionnaires de cas ne savent pas de quoi il retourne, les anciens combattants ne le savent pas non plus. Comment cela se traduira-t-il pour l'ancien combattant?

• (1550)

Mme Virginia Vaillancourt: L'une des plus grandes craintes des gestionnaires de cas, c'est la perte de la relation. Il faut un certain temps pour établir une relation de confiance avec un ancien combattant, pour l'amener à s'ouvrir, pour cerner ses difficultés. Le fait de ne pas avoir cette relation va être très difficile pour les anciens combattants. Les gestionnaires de cas craignent que cette incertitude fasse en sorte que les anciens combattants perdent confiance dans le ministère.

M. Blake Richards: Merci. Je n'ai plus de temps. Je vous remercie de vos réponses.

Le président: Merci, monsieur Richards et madame Vaillancourt.

J'aimerais maintenant inviter M. Sean Casey. Vous avez la parole pour six minutes.

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

Madame Vaillancourt, le 17 juillet 2022, vous avez publié un communiqué de presse dans lequel vous indiquiez que le syndicat avait mis la main sur des sondages confidentiels réalisés par le ministère des Anciens Combattants. Vous en souvenez-vous?

Mme Virginia Vaillancourt: Je m'en souviens.

M. Sean Casey: Avez-vous trouvé que ce sondage confidentiel contenait des renseignements exacts et complets?

Mme Virginia Vaillancourt: Je vais laisser la parole à Toufic El-Daher.

Le président: Veuillez ouvrir votre micro, monsieur El-Daher, et répondre à la question.

[Français]

M. Toufic El-Daher: Je suis désolé, je n'avais pas allumé mon microphone.

M. Casey pourrait-il répéter sa question, s'il vous plaît? Je ne l'ai pas très bien comprise.

[Traduction]

M. Sean Casey: Le 17 juillet dernier, Mme Vaillancourt a publié un communiqué de presse où elle citait un sondage confidentiel effectué par le ministère. Ma question est de savoir si vous avez trouvé que ce sondage contenait des renseignements utiles et exacts.

[Français]

M. Toufic El-Daher: Oui, absolument.

[Traduction]

M. Sean Casey: Vous conviendrez donc que la plupart des employés étaient bien informés du contrat de service de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens?

[Français]

M. Toufic El-Daher: Non, je ne suis pas d'accord avec vous là-dessus. Les employés n'étaient pas très bien informés de ce processus.

[Traduction]

M. Sean Casey: Résultats du sondage: page 6, question 2. « Je suis bien informé des changements qui auront lieu avec la mise en œuvre du nouveau contrat de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens. »

Soixante-huit pour cent sont d'accord ou plutôt d'accord. Cette information est-elle incorrecte et peu fiable?

[Français]

M. Toufic El-Daher: Ils sont au courant du fait qu'un partenaire sera là à compter du 22 novembre prochain, mais ils ne sont pas au courant des détails du contrat. C'est cela qui est inquiétant. Vous jouez avec les chiffres et jouez avec les pourcentages. On peut faire un sondage et montrer un pourcentage.

Je vous dis que nous sommes au courant du fait qu'un partenaire s'en vient, mais nous ne savons pas ce qu'il y aura par la suite. Les gens ont répondu qu'ils étaient au courant, mais ces 68 % ne veulent rien dire.

[Traduction]

M. Sean Casey: Êtes-vous d'accord avec le fait que la plupart des personnes qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir compris les raisons des changements à venir?

[Français]

M. Toufic El-Daher: Le changement n'est pas clair, monsieur Casey. Nous ne sommes même pas au courant de l'impact qu'aura ce contrat sur les gestionnaires de cas. Même si, dans le sondage, des employés ont répondu positivement, peu importe. Nous ne connaissons pas l'impact que cela aura. Je ne comprends pas pourquoi vous posez cette question. Nous savons que l'effet sera négatif pour les gestionnaires de cas et pour les vétérans.

On peut faire dire ce qu'on veut à des sondages. Vous le savez très bien, puisque vous êtes en politique.

[Traduction]

M. Sean Casey: Avez-vous changé d'avis depuis que nous avons entamé cette conversation en ce qui concerne l'exactitude, la fiabilité et la valeur de ce sondage confidentiel?

Le président: Excusez-moi, monsieur Casey et monsieur El-Daher. Pourriez-vous, je vous prie, poser la question et adresser la réponse par l'intermédiaire de la présidence?

Je vous remercie.

• (1555)

[Français]

M. Toufic El-Daher: Oui, je le sais. Je suis désolé, monsieur le président.

[Traduction]

M. Sean Casey: Avez-vous changé d'avis depuis que nous avons commencé cette conversation?

Le président: Par l'intermédiaire de la présidence...

M. Sean Casey: D'accord, d'accord.

[Français]

M. Toufic El-Daher: Je n'ai pas changé d'avis, monsieur.

[Traduction]

M. Sean Casey: Monsieur le président, j'aimerais demander au témoin s'il a changé d'avis depuis le début de cette conversation en ce qui concerne l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité du sondage confidentiel qui a fait l'objet du communiqué de presse de juillet dernier de son syndicat.

[Français]

M. Toufic El-Daher: Je n'ai absolument pas changé d'avis. C'est votre présomption, et non la mienne.

[Traduction]

M. Sean Casey: D'accord. Si vous pensez toujours que ces renseignements sont exacts et fiables et qu'ils constituent la base de votre intervention publique de juillet dernier, alors vous serez d'accord avec moi pour dire que la plupart des gens ont compris les conséquences des changements proposés.

[Français]

M. Toufic El-Daher: Il ne faut pas oublier que ce ne sont pas tous les gestionnaires de cas qui ont répondu à ce sondage.

[Traduction]

M. Sean Casey: C'est bien ce que vous dites?

[Français]

M. Toufic El-Daher: Oui.

[Traduction]

M. Sean Casey: D'accord.

Madame Vaillancourt, les gestionnaires de cas sont-ils surchargés de travail?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, ils le sont.

M. Sean Casey: Ont-ils trop de dossiers à gérer?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, il y en avait trop. Cela allait à l'encontre de la promesse du gouvernement, qui était de 25 dossiers par gestionnaire.

M. Sean Casey: Par conséquent, est-ce que ce serait une bonne idée de leur fournir de l'aide pour leur travail?

Le président: Vous avez 15 secondes.

Mme Virginia Vaillancourt: Il s'agirait d'embaucher plus de gestionnaires de cas et non de sous-traiter le travail.

M. Sean Casey: Il s'agirait donc d'un soutien de la part de personnes qui paient des cotisations syndicales.

Le président: Merci, monsieur Casey.

Je suis désolé, mais votre temps est écoulé.

J'aimerais maintenant inviter le deuxième vice-président du Comité, M. Luc Desilets,

[Français]

Vous avez la parole pour six minutes.

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Merci, monsieur le président.

Je salue mes collègues.

Monsieur El-Daher, d'après vous, quels sont les motifs derrière le refus du ministre de vous parler? Cela peut paraître naïf, mais je suis curieux de connaître votre point de vue.

M. Toufic El-Daher: Sincèrement, je ne le sais pas. Personnellement, depuis que j'occupe le poste de vice-président, soit depuis octobre 2018, le ministre ne m'a jamais contacté. Il ne nous a jamais contactés, en tant que dirigeants nationaux du syndicat qui représente les employés d'Anciens Combattants Canada.

M. Luc Desilets: Depuis quand ne vous a-t-il jamais contacté, dites-vous?

M. Toufic El-Daher: Depuis octobre 2018, lorsque j'ai été élu à mon poste, je n'ai jamais eu de contact avec le ministre des Anciens Combattants.

M. Luc Desilets: Madame Vaillancourt, quelle est la dernière rencontre que vous avez eue avec le ministre sur un dossier majeur?

[Traduction]

Mme Virginia Vaillancourt: Depuis que je suis officiellement devenue présidente nationale en janvier 2019, j'ai rencontré le ministre en février 2020 pendant 30 minutes, puis en décembre 2021 pendant 30 minutes.

[Français]

M. Luc Desilets: Cette rencontre portait-elle sur l'actuel dossier?

[Traduction]

Mme Virginia Vaillancourt: La première réunion en février concernait le nombre de cas confiés aux gestionnaires, les charges de travail élevées et le stress qui en découlait. La réunion de décembre était un suivi de notre première rencontre et elle portait sur à peu près les mêmes questions.

Nous n'avons pas eu assez de temps pour aborder la question du contrat. Trente minutes, ce n'est pas assez pour parler des préoccupations.

[Français]

M. Luc Desilets: D'accord, merci.

Monsieur El-Daher, selon vous, quelles seront les répercussions de ce contrat de réadaptation sur les bénéficiaires?

M. Toufic El-Daher: Mon poste d'attache est celui d'agent des services aux vétérans au ministère des Anciens Combattants depuis 2003. J'ai occupé divers postes, mais mon dernier poste était celui d'agent des services aux vétérans.

À mon avis, ce contrat sera très nuisible aux anciens combattants et à leurs familles.

J'ai vécu, depuis 2006, la privatisation de nos 15 programmes de santé à la Croix bleue. Initialement, le ministère nous avait dit qu'un seul programme de santé allait être transféré à la Croix bleue. Finalement, il a élargi le contrat et les 15 programmes de soins de santé, dont le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui leur permet de rester autonomes à la maison, sont maintenant gérés par la Croix bleue de A à Z.

C'est pour cette raison que je vous dis que, même si le ministère dit que ce n'est qu'un changement administratif, ce ne l'est pas, parce que le contrat peut être modifié en tout temps. Présentement, il est censé durer cinq ans, mais il pourra être prolongé de plusieurs années. Les vétérans seront les plus touchés, parce qu'ils ne pourront plus faire affaire directement avec leur gestionnaire de cas.

Faire affaire avec une compagnie d'assurance ou une compagnie privée n'aura pas le même effet sur leurs services. Les anciens combattants ont besoin d'être rassurés, et ce n'est sûrement pas en privatisant leurs soins qu'ils le seront. On a vu les catastrophes qui ont eu lieu avec la Croix bleue, et je crains qu'il y en ait d'autres, avec cette privatisation.

• (1600)

M. Luc Desilets: Justement, d'après vous, pourquoi était-ce une mauvaise décision de donner le contrat à la Croix bleue?

M. Toufic El-Daher: C'était une mauvaise décision parce qu'initialement, nous gérons les 15 programmes, que ce soit ceux pour les lunettes, pour les soins dentaires ou pour les médicaments, et en 2007 et en 2008, pour économiser de l'argent, ils ont décidé de fermer les centres d'autorisation de traitements à Montréal et dans d'autres régions au Canada pour donner ces contrats à la Croix bleue. Ensuite, nous avons perdu tous les programmes.

Honnêtement, je vois un effet négatif, parce que les anciens combattants trouvent difficile la façon dont ces compagnies rendent leurs décisions. Par exemple, quand leurs demandes sont refusées, les réponses sont très froides, les lettres sont très mal écrites en français et ils ont de la difficulté à joindre les employés.

C'est ce qui m'inquiète dans le fait qu'il y ait de nouveaux fournisseurs. Quels recours les anciens combattants auront-ils? Présentement, cela fonctionne très bien avec nos gestionnaires de cas. Il n'est pas nécessaire de privatiser ces services. Il suffit de donner d'autres ressources à Anciens Combattants Canada, et tout ira bien. Ce n'est pas en privatisant ces services qu'on va régler les problèmes.

M. Luc Desilets: Selon vous, y a-t-il des motifs pécuniaires derrière la privatisation?

M. Toufic El-Daher: Il y en a sûrement.

N'oublions pas que lorsqu'un ancien combattant ne fait pas appel d'une décision, au bout du compte, l'argent reste dans les coffres du ministère des Anciens Combattants.

Les anciens combattants, qui ont sacrifié leur vie pour que nous puissions vivre en paix dans un beau pays démocratique, n'ont pas accès à ces services, parce qu'on a décidé que ceux-ci seraient offerts par une compagnie privée.

En tant que fonctionnaires, nous donnons des services aux anciens combattants. Quand il y a un refus, nous les aidons à remplir les critères, le cas échéant. Par exemple, nous leur demandons de nous fournir tel document et nous les accompagnons.

Personnellement, je crains que la nouvelle compagnie ne fasse preuve d'une telle empathie.

M. Luc Desilets: Je vous pose brièvement une dernière question.

Selon vous, quels effets aura le contrat de réadaptation sur les conditions de travail des gestionnaires de cas?

M. Toufic El-Daher: Les effets vont se faire sentir dans trois ans, quand le montant de 43 millions de dollars sera venu à échéance, car c'est à ce moment que des emplois ne seront probablement pas maintenus. Cela pourrait également avoir des répercussions sur la classification des gestionnaires de cas actuels.

Honnêtement, cela m'inquiète. Le ministère ne le dira pas, mais c'est vraiment ce qui nous inquiète.

Le président: Merci, monsieur El-Daher.

Monsieur Julian, vous avez maintenant la parole pour six minutes.

M. Peter Julian (New Westminster—Burnaby, NPD): Merci, monsieur le président.

Monsieur El-Daher, en ce qui concerne le sondage que M. Casey utilise pour essayer d'attaquer le syndicat, je vois qu'il y a 26, 24 et 31 répondants.

Pourriez-vous confirmer cela et expliquer à combien de membres représentés par votre syndicat cela équivaut?

M. Toufic El-Daher: Absolument.

Monsieur le président, nous avons eu un total de 54 réponses, ce qui équivaut à environ 9 % des gestionnaires de cas. C'est pour cela que je vous dis qu'il s'agit de 68 % de 9 % des gestionnaires de cas.

• (1605)

M. Peter Julian: Je pense qu'il est important de souligner que M. Casey parle d'une très petite minorité.

[Traduction]

Madame Vaillancourt, merci beaucoup d'être ici.

Si je comprends bien, cela fait presque un an que vous n'avez pas rencontré le ministre. Durant cette année, combien de fois avez-vous demandé à le rencontrer?

Mme Virginia Vaillancourt: Je lui ai envoyé trois lettres officielles que je connais par cœur. Il y en a peut-être eu cinq, mais il y en a assurément eu trois.

M. Peter Julian: Vous n'avez jamais fait en sorte que le ministre rencontre le syndicat qui représente la grande majorité des gestionnaires de cas?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, cela n'est pas arrivé.

M. Peter Julian: Je trouve cela stupéfiant.

Je trouve également consternant et scandaleux que dans 120 heures, 15 000 anciens combattants — dont beaucoup souffrent

du trouble de stress post-traumatique, dont beaucoup souffrent de blessures — vont se voir jetés dans un trou noir parce qu'il ne semble pas que le ministère ait fait la moindre préparation. Vous mentionnez l'absence de processus et de formation.

Est-il vrai qu'en ce moment même, on prévoit un chaos absolu dans 120 heures?

Mme Virginia Vaillancourt: Les gestionnaires de cas ressentent absolument cela, oui. Nous nous soucions d'eux et nous les soutenons face à leurs appréhensions. C'est pourquoi nous voulons parler au ministre. Il n'est tout simplement pas disposé à nous rencontrer.

M. Peter Julian: Je trouve que c'est un traitement épouvantable pour des gens qui ont mis leur vie en jeu pour le Canada. Cela me consterne. Je suis à ce comité en tant que remplaçant, mais je suis tout simplement abasourdi par votre témoignage.

Mme Virginia Vaillancourt: Nous devons nous rappeler que certains de nos gestionnaires de cas sont également des anciens combattants. Ils voient donc les conséquences pour les uns et les autres. C'est un autre élément inquiétant.

M. Peter Julian: Vous avez évoqué le chiffre de 15 000 anciens combattants. Il y a moins de 400 gestionnaires de cas parce que le gouvernement n'a absolument pas géré ce ministère de manière efficace. Est-il vrai que cela signifie que chaque gestionnaire de cas s'occupe d'environ 40 anciens combattants?

Mme Virginia Vaillancourt: En ce moment, c'est la moyenne. Nous avons demandé aux gestionnaires de cas de compter leurs cas, parce que le ministère déclare qu'il a un ratio de 30 pour un. Les gestionnaires de cas ont un minimum de 40 cas chacun, et certains d'entre eux en ont jusqu'à 60.

M. Peter Julian: C'est incroyable. Vous pouvez avoir le meilleur gestionnaire de cas au monde, mais s'il s'occupe de 60 anciens combattants, il dispose au mieux de quelques minutes par semaine pour chacun d'eux. C'est consternant.

Que pourraient faire 100 millions de dollars au ministère pour augmenter le nombre de fonctionnaires chargés de gérer ces cas et pour assurer une gestion efficace de cet enjeu si important qu'est le soutien aux anciens combattants de notre pays?

Mme Virginia Vaillancourt: Un financement permanent est essentiel. Ce financement temporaire ne nous aide pas. Nous devons embaucher plus de gestionnaires de cas à l'interne. Avec ces 100 millions de dollars, nous aurions facilement la capacité d'embaucher plus de gestionnaires de cas et de les garder à l'interne.

M. Peter Julian: Savez-vous quelle pourrait être la marge de profit de ce contrat? C'est aussi une préoccupation, bien sûr.

Lorsque c'est interne, nous avons des travailleurs sociaux formés qui ont un lien, comme vous l'avez dit si éloquemment, et qui travaillent avec ces anciens combattants depuis des années et des années. Ils développent la relation. Avec un financement adéquat et une gestion appropriée, on pourrait leur fournir le soutien dont ils ont besoin. Lorsque vous enlevez le financement interne, il y a une variété de coûts que le contribuable doit assumer, y compris les marges de profit des sociétés privées.

Savez-vous quelle pourrait être la marge de profit pour ce contrat particulier?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous ne connaissons pas la marge de profit exacte, mais nous l'avons en quelque sorte calculée. Nous estimons que le recours à cet entrepreneur va coûter environ 25 % de plus que l'embauche de gestionnaires de cas supplémentaires.

M. Peter Julian: Oui, c'est le cas dans la plupart des scénarios de privatisation. C'est très similaire à certains des exemples que nous avons vus, tragiquement, dans d'autres secteurs.

Savez-vous s'il existe des pénalités en cas de non-conformité? Y a-t-il même, dans le contrat, quelque chose qui se rapproche de près ou de loin du type de relation que les gestionnaires de cas ont déjà avec les anciens combattants?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, et c'est l'entrepreneur qui évaluera lui-même la qualité de ses services. C'est vraiment inquiétant quand un entrepreneur se voit confier l'assurance qualité de son propre travail. Je ne vois pas...

M. Peter Julian: Ai-je bien entendu? Vous dites que l'entrepreneur s'évalue lui-même? En somme, c'est lui-même qui s'attribue une note, c'est bien cela?

Mme Virginia Vaillancourt: On leur confie l'assurance qualité. Nous avons des documents du ministère, d'une des assemblées publiques, qui stipulent en toutes lettres que l'entrepreneur « supervisera la prestation des services pour assurer le respect des exigences du contrat, la responsabilité et l'excellence du service ». Cela inclut « l'accessibilité, la rapidité, le respect de l'intention du programme, des paramètres, des dispositions législatives ».

M. Peter Julian: Ils doivent donc se noter eux-mêmes en fonction de la qualité des services qu'ils fournissent aux anciens combattants.

Y aura-t-il un chevauchement des services? Cela semble très alambiqué comme contrat, mais allez-vous voir des employés d'Anciens Combattants Canada, puis l'entrepreneur — avec la marge de profit qu'il obtiendra — refaire certaines des choses qui ont été faites par Anciens Combattants Canada?

• (1610)

Mme Virginia Vaillancourt: C'est l'une des choses dont nous ne sommes pas certains pour le moment, parce que nous ne savons pas exactement comment cela va se dérouler et quel sera le rôle exact des gestionnaires de cas une fois que ce contrat sera en place.

M. Peter Julian: Nous en sommes à 120 heures de cela, et nous n'avons aucune de ces réponses.

Merci de votre témoignage.

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

Avant de passer à la série suivante de questions, je vous informe que pour nous assurer d'avoir terminé avec ce groupe d'experts à 16 h 30, je vais devoir couper deux minutes aux deux dernières interventions. Nous aurons cinq minutes avec les conservateurs, cinq minutes avec les libéraux. Ce sera 2,5 minutes et 2,5 minutes pour vous deux, et nous allons terminer avec 2 minutes pour les conservateurs et 2 minutes, parce que nous avons un autre groupe d'experts à entendre.

J'aimerais maintenant inviter M. John Brassard pour cinq minutes. Monsieur Brassard, allez-y, je vous prie.

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

C'est un plaisir de vous revoir, madame Vaillancourt.

Je suis curieux. Cela fait un moment que je ne me suis pas penché sur ce dossier. Combien de bureaux d'Anciens Combattants à travers le pays — ouverts avec beaucoup de cérémonie par le gouvernement — fonctionnent présentement à 100 % de leur capacité et sont complètement ouverts? Savez-vous ce qu'il en est?

Mme Virginia Vaillancourt: Aucun des bureaux n'est entièrement ouvert. Nous avons du personnel qui se rend dans les bureaux selon un modèle hybride, mais il y a encore des pénuries de personnel dans un certain nombre de bureaux. Le ministère vous dira toutefois qu'il n'y a pas de postes vacants actuellement.

M. John Brassard: Ils ne fonctionnent pas à 100 % de leur capacité.

Cinquante-quatre réponses représentent environ 9 % des gestionnaires de cas. Pouvez-vous me dire pourquoi il n'y a pas eu plus de réponses au sondage auquel M. Casey faisait référence?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous ne savons pas exactement à qui le ministère a envoyé le sondage et s'il s'agissait ou non de certains des sous-comités du groupe de travail. C'est encore quelque chose que je n'ai pas été en mesure de confirmer.

M. John Brassard: L'une des choses dont le ministre a souvent parlé à la Chambre des communes et dans les médias, c'est du personnel supplémentaire qu'il a dit que le ministère allait embaucher. On a parlé d'environ 380 gestionnaires de cas de plus. Je ne fais que soumettre ce chiffre à titre informatif. Je peux me tromper. Avez-vous vu une embauche réelle de gestionnaires de cas, au nombre indiqué par le ministre, afin de traiter l'arriéré de dossiers?

Mme Virginia Vaillancourt: Non. Pour vous donner un peu de contexte, en mars 2020, nous avions 34 gestionnaires de cas nommés pour une durée déterminée et 455 gestionnaires de cas nommés pour une durée indéterminée, et au 30 août de cette année, leur nombre était passé à 53 et 441, respectivement, ce qui signifie que nous avons perdu 14 employés nommés pour une durée indéterminée.

M. John Brassard: Je crois que vous l'avez également mentionné dans vos commentaires.

Le ministre et le gouvernement n'ont donc pas tenu leur promesse d'embaucher assez de personnes pour traiter les cas de l'arriéré.

Mme Virginia Vaillancourt: Non.

M. John Brassard: D'accord.

Nous sommes ici face à une situation dans laquelle nous allons avoir recours à la sous-traitance. J'aimerais vous poser une question: votre contrat avec les employés syndiqués comporte-t-il une clause de sous-traitance?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous travaillons actuellement sur certains éléments du processus de négociation collective, mais pas sur ce point précis, non.

M. John Brassard: Il n'y a pas de clause de sous-traitance.

Vous avez notamment mentionné tout à l'heure que le coût associé au recours à cette entreprise externe pour effectuer ce travail pourrait en fait se traduire par une augmentation de 25 % des coûts. Je note que le contrat est d'une durée de cinq ans et que sa valeur est de 565 millions de dollars, ce qui représente environ 100 millions de dollars par an.

Concrètement, quelle serait la somme nécessaire, si ce contrat ne devait pas être conclu, pour régler la crise actuelle du système de gestion des cas au sein d'ACC: 100 millions de dollars, 30 millions de dollars, 50 millions de dollars? Cette somme serait-elle inférieure au coût de ce contrat?

Mme Virginia Vaillancourt: Elle serait assurément inférieure à ce que ce contrat coûte à la population canadienne, tout à fait.

M. John Brassard: L'Association a-t-elle fait ces calculs? Je vais poser des questions aux responsables du ministère, mais j'aimerais simplement savoir si vous avez effectué une analyse sur ce sujet.

Mme Virginia Vaillancourt: Nous n'avons pas effectué d'analyse complète. J'en ai mené quelques-unes. Pour ce qui est de l'examen de l'engagement à respecter un ratio 25 à 1, nous aurions besoin d'embaucher au moins 700 gestionnaires de cas pour tenir cette promesse faite en 2015.

M. John Brassard: En réalité, le coût qu'entraînera ce contrat pour le traitement de l'arriéré de dossiers dans le système de gestion des cas du ministère des Anciens Combattants sera plus élevé que ce que coûterait le fait d'utiliser ce qui existe et de consacrer une partie de ces fonds à cette tâche.

• (1615)

Mme Virginia Vaillancourt: Oui.

M. John Brassard: D'accord. Merci.

Savez-vous, par l'intermédiaire de l'un de vos contacts, combien d'anciens combattants travaillent actuellement pour cette nouvelle entreprise et pourraient aider et guider les anciens combattants dans le processus de réadaptation?

Mme Virginia Vaillancourt: Non. Nous avons vu beaucoup d'annonces d'emploi, etc. Quelques fournisseurs ont également contacté les gestionnaires de cas pour essayer de les recruter...

M. John Brassard: Je suis certain qu'ils l'ont fait.

Mme Virginia Vaillancourt: ... mais non.

M. John Brassard: C'est l'un des points dont je sais que M. Richards a parlé. Curieusement, la description des tâches de cet entrepreneur est la même que celle qui existe déjà au sein du ministère des Anciens Combattants, et pourtant, le coût pour les contribuables — et je n'aime pas parler des contribuables, car cela suggère en quelque sorte que nous ne tenons pas compte des besoins de ces anciens combattants — pourrait être plus élevé. Est-ce exact?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui.

M. John Brassard: D'accord.

Je veux parler de la relation entre les gestionnaires de cas et les anciens combattants. Je sais que, dans bien des cas, il s'agit d'une relation très personnelle. Parfois, elle peut être acrimonieuse, mais la plupart du temps, les gestionnaires de cas établissent ces liens, qui sont importants pour le traitement et la réadaptation des anciens combattants et de leur famille, qui sont aux prises avec ce genre de problème.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Brassard.

J'aimerais maintenant donner la parole à M. Wilson Miao pour cinq minutes. Allez-y.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci d'être présents aujourd'hui.

Ce contrat a été octroyé en juin 2021, il y a maintenant plus d'un an. L'un de ses principaux objectifs est de simplifier et de réduire le fardeau administratif qui pèse sur les gestionnaires de cas.

Pourquoi n'êtes-vous pas d'accord avec cette affirmation, et quels types de répercussions ont subies les gestionnaires de cas depuis l'octroi du contrat?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous n'avons jamais aimé l'aspect lié à la simplification. Comme je l'ai dit, le ministère a indiqué qu'il allait alléger le fardeau administratif. Ce n'est pas ce que nous avons constaté, et les gestionnaires de cas, comme je l'ai dit, n'ont pas connu de diminution de leur fardeau administratif.

À l'heure actuelle, ils font passer tous les dossiers d'un système à un autre en remplissant un formulaire de migration de six pages, ce qui revient plus ou moins à confier au nouvel entrepreneur la relation que le gestionnaire de cas a établie avec l'ancien combattant. C'est de cette façon que l'entrepreneur va déterminer quels sont les besoins de l'ancien combattant — en lisant un document de six pages — alors qu'un gestionnaire de cas peut avoir passé cinq mois ou plus à essayer d'établir ce rapport et cette relation avec l'ancien combattant.

M. Wilson Miao: Merci.

Le nouveau modèle de service devrait réduire le nombre de tâches administratives et laisser plus de temps aux gestionnaires de cas pour communiquer avec les anciens combattants et leur famille. Estimez-vous que c'est le cas?

Mme Virginia Vaillancourt: Non, parce que nous ne savons pas quel sera le rôle du gestionnaire de cas lorsque ce contact arrivera mardi.

M. Wilson Miao: Monsieur le président, j'aimerais partager le temps qui me reste avec mon collègue ici présent, M. Casey.

Le président: Monsieur Casey, vous avez la parole pour trois minutes et demie.

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

Madame Vaillancourt, je vais vous lire quelque chose. Dites-moi si vous reconnaissez ces mots.

Je continue à rencontrer la haute direction au sujet de divers enjeux et préoccupations tout en travaillant à renforcer la collaboration et la consultation entre le ministère et le syndicat à tous les paliers.

Savez-vous qui a écrit cela?

Mme Virginia Vaillancourt: Il faudrait préciser dans quel document, mais, oui, c'est quelque chose que j'essaie continuellement de développer, et le ministère peut vous dire que je ne cesse de répéter que nous devons assurer une bonne collaboration et une bonne consultation entre le syndicat et le ministère, et que ce n'est pas le cas.

M. Sean Casey: Vous avez écrit ces mots dans le rapport que vous avez soumis aux membres en septembre de cette année, environ un mois avant que vous ne demandiez la démission du ministre.

Pourriez-vous indiquer au Comité les mesures que vous avez prises entre mai et août pour renforcer la collaboration et la consultation entre le ministère et le syndicat à tous les paliers?

Mme Virginia Vaillancourt: Eh bien, il n'appartient pas seulement au syndicat de les renforcer. Le ministère doit également s'asseoir à la table, collaborer et mener des consultations, ce qu'il n'a pas fait.

Nous avons participé à une réunion patronale-syndicale nationale au cours de laquelle le ministère a supprimé les comités de consultation syndicale-patronale individuels et national du Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants et en a fait une réunion mixte, et j'ai documenté très clairement que nous devons rétablir la réunion spécifique du Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants à cet égard.

Je me réunis toutes les deux semaines avec une partie des cadres supérieurs au cours d'une réunion bilatérale, et je ne cesse d'insister sur la consultation et la collaboration.

• (1620)

M. Sean Casey: Vous êtes d'accord pour dire que la sous-traitance...

Le président: Monsieur Casey, veuillez poser vos questions par mon intermédiaire.

M. Sean Casey: Monsieur le président, j'aimerais que le témoin nous dise si l'idée de faire appel à des entreprises externes pour l'offre de services de réadaptation est nouvelle ou si le ministère le fait depuis 2006.

Mme Virginia Vaillancourt: Merci, monsieur le président.

Le ministère a recours à la sous-traitance pour d'autres travaux, tout à fait. Le contrat octroyé à Croix Bleue Medavie date d'avant le début de mon mandat au bureau national. J'étais président d'une section locale au moment où ce contrat a été accordé.

Je ne sais pas ce que vous aimeriez savoir d'autre.

M. Sean Casey: En ce qui concerne ce que vous avez dit dans votre rapport à l'intention de vos membres, je vous ai demandé quelles mesures vous aviez prises pour renforcer la collaboration, et vous avez répondu en indiquant ce que le ministère n'avait pas fait. Pouvez-vous réessayer et me dire ce que vous avez fait pour donner suite au rapport que vous avez soumis à vos membres?

Mme Virginia Vaillancourt: Comme je l'ai indiqué dans ma réponse, je tiens des réunions bilatérales avec des cadres supérieurs toutes les deux semaines, et lors de ces réunions, j'essaie de renforcer la consultation et la collaboration, qui ne sont pas entièrement mises en œuvre.

M. Sean Casey: Eh bien...

[Français]

Le président: Merci, madame Vaillancourt.

Nous aurons deux courtes interventions.

J'invite M. Desilets à prendre la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. El-Daher.

Vous savez comme moi que les francophones sentent qu'ils font l'objet de discrimination quant au temps de réponse dans le traitement de leur demande.

Selon vous, le contrat de réadaptation pourrait-il avoir un effet pervers ou un effet négatif à l'égard des francophones?

M. Toufic El-Daher: D'après mon expérience, j'ai tendance à dire oui.

Déjà, les francophones attendent plus longtemps avant d'obtenir une réponse à leur demande, que ce soit une demande d'indemnité

ou toute autre demande. Les francophones attendent plus longtemps parce qu'on engage plus de personnes unilingues anglophones. Beaucoup moins de personnes bilingues sont embauchées.

Malheureusement, je crains que les anciens combattants francophones et leur famille aient à payer le prix de cette privatisation.

M. Luc Desilets: En ce qui concerne la charge de travail des gestionnaires de cas, votre syndicat demande un ratio maximum de 25 vétérans par gestionnaire.

Pouvez-vous nous dire comment vous en êtes arrivés à ce ratio maximum de 25 vétérans par gestionnaire de cas, plutôt que 20 ou 30, par exemple?

M. Toufic El-Daher: La demande de 25 vétérans par gestionnaire de cas ne vient pas du syndicat. Elle vient du ministère des Anciens Combattants. C'est le sous-ministre de l'époque, M. Walter Natynczyk, qui avait soumis cette demande. Elle vient donc vraiment du ministère. C'est pourquoi il est surprenant que le ministère lui-même ne respecte pas ses promesses envers les gestionnaires de cas.

Le ratio de 1 pour 25 vise à avoir une meilleure approche avec nos anciens combattants ainsi qu'un meilleur encadrement pour atteindre les objectifs.

M. Luc Desilets: Je comprends.

Selon vous, pourquoi est-ce aussi difficile d'atteindre ce ratio?

M. Toufic El-Daher: Il y a un manque d'employés partout. Il manque aussi de formation. En outre, il existe un problème de rétention du personnel au ministère, où il n'y a pas beaucoup de reconnaissance envers les employés. Il y a vraiment du travail à faire au ministère pour reconnaître pleinement les employés afin de les retenir. C'est une des lacunes qui fait en sorte que, malheureusement, nous avons de la difficulté à garder nos employés.

Nous voulons travailler en collaboration avec le ministère afin d'atteindre cet objectif puisque notre mission est de donner les meilleurs services possible aux anciens combattants et à leur famille. Nous savons que nous avons les ressources à Anciens Combattants Canada. Nous voulons d'autres ressources, mais pas au moyen de la privatisation. Nous voulons que les fonctionnaires fédéraux s'occupent des anciens combattants.

Le président: Merci, monsieur El-Daher.

J'invite M. Julian à prendre la parole pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

M. Peter Julian: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Madame Vaillancourt, je suis très perturbé par ce que vous et le syndicat avez dit. Dans 120 heures, nous allons littéralement précipiter les anciens combattants dans une expérience de privatisation. Je suis tout simplement abasourdi par ce fait.

Je veux savoir quel est le plan de transition jusqu'à mardi prochain. Est-il vrai qu'on a dit aux gestionnaires de cas de ne pas offrir de nouvelles ressources médicales ou psychosociales aux anciens combattants à partir du 25 octobre?

• (1625)

Mme Virginia Vaillancourt: Oui. C'est vrai.

M. Peter Julian: Le gouvernement a supprimé pendant un mois l'offre de ces aides aux anciens combattants qui pourraient souffrir de syndrome de stress post-traumatique et avoir besoin d'un soutien urgent.

Mme Virginia Vaillancourt: Oui. On a demandé aux gestionnaires de cas de ne pas déployer de nouvelles ressources médicales ou psychosociales entre le 25 octobre et le 21 novembre, que l'ancien combattant fasse l'objet d'une réadaptation professionnelle, qu'il s'agisse d'un nouveau demandeur de services de réadaptation ou qu'ils traitent déjà avec les gestionnaires de cas en cours de mutation.

M. Peter Julian: Quelles seraient les conséquences de cette décision pour une personne qui souffre du syndrome de stress post-traumatique et qui est suicidaire? Quelles seraient les conséquences de la suppression de ces services?

Mme Virginia Vaillancourt: Je ne suis pas une ancienne combattante, mais je suis issue de la famille d'un ancien combattant, et je peux vous dire que ce fait a une incidence négative sur leur capacité à se rétablir efficacement. Voilà pourquoi nous sommes inquiets. Les anciens combattants vont être laissés pour compte.

Je sais que certains gestionnaires de cas ont tout de même fourni ces ressources, parce qu'ils se sont dit: « Tant pis, à ce stade. Mes anciens combattants ont besoin de cette ressource, et elle va être mise en place. »

M. Peter Julian: Certains travailleurs sociaux désobéissent à un gouvernement qui, cruellement, les prive de services essentiels.

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, et nous savons qu'ils seront probablement réprimandés pour cette raison, mais le plus important pour eux est l'ancien combattant. Ils veulent s'assurer que ce dernier bénéficie des services et des prestations dont il a besoin, sans égard au fait qu'ils attendent la signature d'un contrat avec une entreprise à but lucratif.

M. Peter Julian: Le gouvernement refuse d'investir dans les services aux anciens combattants et préfère embaucher cette entreprise privée. Le fait qu'il y ait tant de travailleurs temporaires au ministère des Anciens Combattants, des travailleurs non permanents, contribue-t-il à l'instabilité de la prestation des services de soutien dont les anciens combattants ont tant besoin?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, parce que certains gestionnaires de cas ne sont pas sûrs qu'ils auront un emploi à la fin de leur mandat. Ils sont donc constamment à la recherche d'un emploi permanent. Beaucoup d'entre eux envisagent de rejoindre un autre organisme ou de retourner dans la communauté.

M. Peter Julian: Le ministre a refusé de discuter avec vous de cette question.

Mme Virginia Vaillancourt: Oui.

Le président: Merci, monsieur Julian.

J'aimerais maintenant donner la parole à Mme Marilyn Gladu pour deux minutes.

Allez-y.

Mme Marilyn Gladu (Sarnia—Lambton, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être présents aujourd'hui.

Ce que j'entends m'inquiète énormément. Pour faire suite au commentaire de M. Julian, êtes-vous en train de dire que si un ancien combattant qui souffre du syndrome de stress post-traumatique

ou qui a des pensées suicidaires avait appelé au cours du dernier mois, le gouvernement avait donné l'ordre aux gestionnaires de cas de ne pas le référer à qui que ce soit qui puisse lui venir en aide?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui.

Dans l'un des bureaux, j'ai mis à la disposition des gestionnaires de cas des documents qui décrivent précisément les trois étapes à suivre, et qui précisent qu'ils ne doivent pas déployer de nouvelles ressources médicales ou psychosociales du 25 octobre au 21 novembre. Je me ferai un plaisir d'envoyer ce tableau à feuilles au président du Comité.

Mme Marilyn Gladu: Oui. Veuillez nous l'envoyer.

À titre de suivi, mardi, les anciens combattants vont appeler. Si j'ai bien compris, vous avez dit que vous n'aviez aucune idée de l'endroit où les aiguiller et qu'ils ont reçu une lettre qui ne leur dit pas vraiment à qui ils doivent s'adresser.

Est-ce exact?

Mme Virginia Vaillancourt: Oui, c'est exact.

Comme je l'ai dit, j'ai parlé à un certain nombre de gestionnaires de cas hier, juste pour voir où ils en étaient. En date d'hier, ils ne disposaient d'aucun processus leur permettant d'orienter les clients vers le nouvel entrepreneur.

Mme Marilyn Gladu: C'est tout à fait inacceptable.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vous avez moins d'une minute. Utilisez tout ce temps.

Mme Marilyn Gladu: D'accord. C'est parfait.

En ce qui concerne la communication relativement à la façon dont ce processus va être déployé, pouvez-vous nous fournir des précisions sur ce déploiement progressif?

Mme Virginia Vaillancourt: Le déploiement n'a pas été très progressif. Il y avait des échéances, dont j'ai demandé, par l'intermédiaire du sous-ministre, le report en raison de la charge de travail des gestionnaires de cas. Ma demande a été refusée. Puis, lorsque le ministère a constaté qu'il n'était pas en mesure de respecter ces échéances, il les a modifiées lui-même. Voilà pour la complexité de la gestion des cas ou des outils d'évaluation.

Pour ce qui est de la mise en place progressive pure et simple, il faudrait que je vous envoie le document. Je ne veux pas faire de fausses citations.

Mme Marilyn Gladu: C'est parfait. Vous pouvez nous envoyer le document.

Qu'en est-il des anciens combattants qui sont dans l'arriéré? Que leur arrivera-t-il mardi?

Le président: Vous avez 10 secondes.

Mme Virginia Vaillancourt: Je ne le sais pas.

Le président: Merci, madame Vaillancourt.

[Français]

Pour les deux dernières minutes, j'invite M. Casey à prendre la parole.

• (1630)

[Traduction]

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

Dans les réponses que vous avez données aux questions de M. Julian et M. Brassard, il semblait que vous ayez maintenant quelques inquiétudes quant à la taille de l'échantillon de l'enquête confidentielle. Le syndicat a-t-il mené lui-même une enquête plus complète?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous avons réalisé des enquêtes dans le passé, mais elles ne portaient pas précisément sur ce contrat. Nous ne voulons pas surcharger les gestionnaires de cas en ce moment. Nous essayons de les aider, pas d'entraver leur travail.

M. Sean Casey: Ce que vous nous dites aujourd'hui est donc basé sur des conversations anecdotiques et l'enquête confidentielle?

Mme Virginia Vaillancourt: Je ne les qualifierais pas d'anecdotiques.

M. Sean Casey: Comment les qualifieriez-vous, si vous n'avez pas effectué d'enquête scientifique?

Mme Virginia Vaillancourt: Je n'ai pas les sondages en ma possession.

Lorsque nous faisons des sondages et que nous apportons ces statistiques au ministère, on ne fait pas confiance aux renseignements que nous avons obtenus de la part des gestionnaires de cas. Ces renseignements proviennent directement des gestionnaires de cas. Nous ne tirons pas ces données de nous-mêmes. Nous ne les inventons pas. Elles proviennent des assemblées publiques, des conversations, des sondages et des réunions en personne que j'ai eues avec les gestionnaires de cas dans tout le pays.

M. Sean Casey: Votre préoccupation, exprimée dans vos réponses aux questions de M. Brassard et de M. Julian, ne vous est pas vraiment passée par l'esprit lorsque vous avez fait référence à ces sondages, sur lesquels vous vous êtes appuyée dans votre communiqué de presse de juillet 2022. Est-ce exact?

Mme Virginia Vaillancourt: Excusez-moi?

M. Sean Casey: Vous jugiez le sondage confidentiel du ministère suffisamment important pour publier une déclaration publique à ce sujet en juillet. Est-ce exact?

Mme Virginia Vaillancourt: Le ministère publie ce document, alors, oui, nous allons y faire référence.

M. Sean Casey: Oui, d'accord.

Vous avez organisé une campagne de sensibilisation à propos de ce contrat. Avez-vous communiqué avec des représentants de la Légion pour savoir si, comme vous, on exprimerait des préoccupations et émettrait des critiques sur ce contrat?

Mme Virginia Vaillancourt: Nous avons déjà rencontré et parlé aux représentants de la Légion.

Comme vous l'avez signalé, vous avez entendu l'histoire de Mercedes Stephenson, où l'Association canadienne des anciens combattants ayant servi en Afghanistan s'est justement ralliée à nous et a réclamé que le ministre soit démis de ses fonctions en raison de son manque de travail dans ce dossier.

M. Sean Casey: Qu'a fait la Légion?

Mme Virginia Vaillancourt: Je n'ai pas posé la question à la Légion.

Le président: Merci, monsieur Casey.

[Français]

Au nom des membres du Comité et en mon nom personnel, j'aimerais remercier Mme Vaillancourt, présidente nationale du Syndicat des employés des Anciens Combattants.

Je voudrais aussi saluer M. Toufic El-Daher, vice-président à la direction nationale du même syndicat, qui a participé à la réunion par vidéoconférence.

Je vous remercie de votre présence. Je vous remercie également des services et de l'accompagnement que vous offrez aux anciens combattants.

Chers membres du Comité, nous allons suspendre la séance deux minutes, afin d'accueillir les six prochains témoins.

• (1630)

(Pause)

• (1635)

Le président: Nous reprenons maintenant la séance en compagnie de notre second groupe de témoins.

[Traduction]

J'aimerais vous rappeler, chers témoins, de bien vouloir attendre que je vous nomme avant de prendre la parole. Si vous êtes en vidéoconférence, veuillez cliquer sur l'icône du microphone pour allumer votre micro.

Je voudrais vous rappeler, chers collègues, de bien vouloir poser vos questions par l'entremise de la présidence. J'aimerais également que vous indiquiez à qui s'adresse votre question, car nous avons trois témoins ici et trois témoins sur Zoom.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins. Du ministère des Anciens Combattants, nous accueillons M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services; Mme Jane Hicks, directrice générale intérimaire, Gestion des programmes et de la prestation des services; et Mme Nathalie Pham, directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques.

Sur Zoom, de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, nous accueillons M. Gilles Chabot, chef des opérations, Lifemark; Mme Tania Bennett, directrice générale et cadre responsable, WCG Services; et Mme Paulette Gardiner Millar, gestionnaire de contrats.

Nous allons commencer avec les représentants du ministère des Anciens Combattants. Vous avez cinq minutes pour votre déclaration préliminaire. Nous passerons ensuite aux témoins qui sont sur Zoom.

Monsieur Harris, la parole est à vous pour cinq minutes ou moins.

[Français]

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Je vous remercie, monsieur le président.

[Traduction]

Bonjour.

Merci de me donner l'occasion de présenter au Comité une mise à jour sur les nouveaux services de réadaptation et de gestion de cas à Anciens Combattants Canada.

L'expérience militaire de chaque vétéran est unique. La réadaptation est un élément essentiel pour les vétérans qui ont besoin d'un soutien supplémentaire.

[Français]

Le programme de réadaptation est conçu pour soutenir les vétérans et leurs familles dans le processus de transition à la vie civile, tant à la maison qu'au sein de la communauté et de leur milieu de travail. Le programme offre l'accès à des services de réadaptation personnalisés visant à répondre aux besoins particuliers des vétérans sur les plans médical, psychosocial et professionnel. Il fait partie des programmes offrant des avantages et des services dans le cadre du plan global de gestion de cas des vétérans.

[Traduction]

Les services de gestion de cas d'Anciens Combattants soutiennent les vétérans confrontés à des défis complexes. Il s'agit d'un processus de collaboration entre le vétéran et l'équipe de gestion de cas qui vise à cerner les besoins, fixer des objectifs, créer un plan pour aider les participants et atteindre le plus haut niveau d'indépendance, de santé et de bien-être.

La gestion de cas est et demeure un service essentiel d'ACC. D'ailleurs, nous avons fait des investissements au cours des deux dernières années pour renforcer et élargir les pratiques de gestion de cas, notamment par l'entremise d'outils et de processus et en réduisant la charge de travail afin que les gestionnaires de cas puissent s'engager de manière significative auprès des vétérans et de leur famille.

De plus, le gouvernement du Canada a confirmé plus tôt ce mois-ci un financement de 43 millions de dollars sur trois ans pour soutenir ces services. Ce financement permettra de maintenir le nombre total d'employés de première ligne et de soutien, y compris les gestionnaires de cas, et contribuera à améliorer le ratio de gestionnaire de cas par nombre de vétérans et les outils qu'ils utilisent.

[Français]

Nous veillons également à la mise en œuvre d'autres initiatives à long terme, dont le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle et le renouvellement de la gestion de cas, qui contribuera à réduire la charge de travail des gestionnaires, particulièrement les tâches administratives liées à la gestion des dossiers.

● (1640)

[Traduction]

À l'heure actuelle, la réadaptation professionnelle est administrée dans le cadre d'un contrat, tandis que les services de réadaptation médicale et psychosociale sont offerts par plusieurs fournisseurs dans le cadre d'un second contrat avec Croix Bleue Medavie. L'expiration du contrat de services de réadaptation professionnelle en décembre 2022 a fourni au ministère l'occasion d'améliorer le programme de réadaptation et la façon dont nous l'offrons.

[Français]

Anciens Combattants Canada a consulté les gestionnaires de cas, les vétérans et leurs familles, les experts de l'industrie et le Syndicat des employés des Anciens Combattants tout au long du processus de renouvellement et de mise en œuvre du contrat. Leurs opinions, leurs préoccupations et leurs points de vue nous ont aidés à définir le mode de prestation des services de réadaptation du nouveau fournisseur.

[Traduction]

Les gestionnaires de cas et les anciens combattants nous ont dit comment ils aimeraient que les services de réadaptation soient offerts, et nous les avons écoutés.

La prestation actuelle du programme, avec deux contrats distincts, impose une lourde charge administrative aux gestionnaires de cas. Le temps est consacré à trouver plusieurs fournisseurs pour chaque ancien combattant, à les renseigner sur le programme, à recueillir des rapports et à fixer des rendez-vous. Les gestionnaires de cas ont indiqué que passer plus de temps à travailler directement avec les anciens combattants et leur famille est une priorité. Un sondage de 2019 de l'audit et de l'évaluation des services de gestion de cas indique qu'environ 73 % des gestionnaires de cas consacrent 50 % ou plus de leur temps à des tâches administratives.

[Français]

Ce nouveau contrat de réadaptation a été attribué le 30 juin 2021 à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC. C'est une coentreprise de WCG International et du Lifemark Health Group qui assure la coordination de l'administration des services médicaux, psychosociaux et professionnels aux vétérans et à d'autres participants admissibles au Programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Avoir un seul fournisseur de services signifie avoir des services axés sur la réadaptation qui sont coordonnés, uniformes à l'échelle nationale, dont la qualité est assurée, dont le rendement est mesuré et qui comprennent des appuis technologiques avancés.

Ces améliorations permettront d'améliorer l'expérience et le bien-être des anciens combattants en offrant un programme de réadaptation plus holistique avec lequel les anciens combattants ont la meilleure chance d'atteindre leurs objectifs et de s'adapter avec succès à la vie après le service.

[Français]

Pour la première fois, les vétérans seront en mesure de consulter et d'imprimer une copie de leur plan de réadaptation. Ils pourront aussi soumettre des demandes de paiement en ligne, voir la liste de leurs prochains rendez-vous de réadaptation et utiliser un système de messagerie sécurisé pour échanger avec leur spécialiste des services de réadaptation.

[Traduction]

Le nouveau contrat national vise à réduire le temps que les gestionnaires de cas consacrent au travail administratif. Les gestionnaires de cas peuvent plutôt passer du temps à aider les anciens combattants avec d'autres mesures de soutien dont ils peuvent également avoir besoin pour leur bien-être général.

Les services et les ressources de gestion de cas continueront d'être un service essentiel offert aux anciens combattants et à leur famille par les gestionnaires de cas.

Il n'y a pas de perte d'emploi en raison de ce contrat. En effet, l'engagement envers la gestion de cas est essentiel pour le ministre. Il a récemment annoncé un financement supplémentaire de 43 millions de dollars pour les gestionnaires de cas.

[Français]

Je vous remercie.

[Traduction]

Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Harris.

Je cède maintenant la parole aux représentants de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens.

[Traduction]

Allumez votre microphone. Vous avez cinq minutes ou moins.

Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Tania Bennett (directrice générale et cadre responsable, WCG Services, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens): Merci, monsieur le président.

Mon nom est Tania Bennett, je suis cadre responsable de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens ou PSRVC. Je suis accompagnée de Gilles Chabot, également membre de l'équipe de direction de PSRVC, ainsi que de Paulette Gardiner Millar, notre gestionnaire de contrats attirée. Nous sommes très heureux d'être ici aujourd'hui pour vous communiquer des renseignements sur ce sujet de grande importance.

Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens est une association novatrice entre des organisations qui oeuvrent depuis longtemps en services de réadaptation et d'assistance professionnelle au Canada. De fait, notre partenariat a été créé dans un but précis: offrir des services de réadaptation de haute qualité aux anciens combattants par l'entremise de services contractuels pour Anciens Combattants Canada dans le cadre du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle.

Notre organisation ainsi que nos professionnels de la santé et nos spécialistes en réadaptation professionnelle de partout au pays mettent leurs connaissances et leur expertise à profit pour répondre aux exigences du ministère pour ce programme.

J'aimerais vous parler un peu plus de nous. Notre équipe possède de nombreuses années d'expérience dans la prestation d'une gamme complète de services médicaux, psychosociaux, professionnels et spécialisés en assistance professionnelle fondés sur des données probantes à l'échelle du pays. Nous possédons une solide expérience auprès des anciens combattants et nous avons élaboré des méthodes éprouvées pour fournir des évaluations et des services de réadaptation de haute qualité pour aider les participants dans leur transition vers la vie civile après le service.

PSRVC est une équipe axée sur sa mission, unie par une culture et des valeurs communes. Nous sommes déterminés à améliorer la vie des anciens combattants par la prestation de services de réadaptation et d'assistance professionnelle efficaces et personnalisés. Notre objectif est d'aider les anciens combattants et leur famille dans la transition vers la vie civile après le service, mais également dans l'atteinte de leur plein potentiel dans toutes les sphères de leur bien-être. Nous nous consacrons aux participants du programme pour qu'ils atteignent un niveau optimal de santé, de fonctionnement et de participation à la maison, au travail et au sein de la communauté.

Nos services aux anciens combattants et à leur famille s'appuient sur quatre valeurs essentielles. Ces valeurs de notre modèle C.A.R.E. ou CARE sont la compassion, l'accès, le respect et l'excellence.

Notre approche priorise les besoins des anciens combattants. Nous faisons preuve de compassion à l'égard de ceux qui ont servi notre pays et nous tissons des relations de confiance fondées sur l'intégrité et la bienveillance. Nous faisons tomber les barrières à l'accès aux services en offrant un grand éventail de services, en mode virtuel ou en personne, en anglais et en français. L'accessibilité est au cœur de nos approches technologiques et de prestation de services.

PSRVC assure une présence d'un océan à l'autre au Canada par l'entremise d'un réseau de milliers de professionnels médicaux, psychosociaux et spécialisés en assistance professionnelle qui offrent des services en personne ou en mode virtuel.

Nous offrons et favorisons un milieu inclusif à l'abri de la discrimination, dans le respect, qui tient compte de l'expérience propre à chaque vétéran et son ou sa partenaire, époux, épouse, survivant ou survivante. Nous avons intégré les principes de l'analyse comparative entre les sexes plus dans tous les aspects de notre service pour promouvoir l'égalité et l'inclusion auprès d'anciens combattants de tous les milieux. Nous formons les membres de notre équipe pour soutenir des communautés particulières d'anciens combattants, notamment les anciens combattants autochtones.

Nous aspirons à l'excellence dans tout ce que nous faisons. Nous oeuvrons en collaboration pour l'amélioration continue de l'expérience des participants et des résultats de réadaptation.

Notre équipe de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens a été créée pour accomplir notre mission, celle d'améliorer la vie des anciens combattants. Notre approche se veut englobante pour chaque participant. Nous avons hâte de travailler avec les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada dans la prestation de nos services mandatés dans le cadre du Programme de réadaptation et nous y accordons d'ailleurs de l'importance, car nous croyons savoir que les gestionnaires de cas sont les décideurs attirés pour les plans de réadaptation du ministère.

En terminant, nous sommes honorés de pouvoir offrir un service et un soutien professionnel pour la réadaptation des anciens combattants canadiens. Les anciens combattants et leur famille méritent des services de santé et de bien-être de grande qualité, accessibles et inclusifs. C'est ce que PSRVC s'engage à offrir.

Merci, monsieur le président.

● (1645)

Le président: Merci, madame Bennett.

[Français]

Comme vous le savez, nous avons une autre séance à huis clos qui doit commencer à 17 h 20. D'après mon calcul, nous avons 30 minutes devant nous, et je veux accorder six minutes à chaque parti. Je vous invite à me dire avec qui vous voulez partager votre temps, si c'est ce que vous souhaitez.

Monsieur Richards, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Blake Richards: J'invoque le Règlement, monsieur le président. J'aimerais m'assurer d'avoir bien compris. Vous allez donner six minutes à chaque parti, et c'est tout? Il s'agira de la seule série de questions dont nous disposerons?

• (1650)

Le président: C'est exactement cela. Il n'y aura qu'une seule série de questions de six minutes par parti.

M. Blake Richards: S'il reste un peu de temps avant l'heure prévue pour le début des travaux à huis clos, pourrions-nous nous partager ce temps et donner une minute ou deux à chaque parti, si nécessaire?

Le président: Très bien. Entendu.

M. Blake Richards: Si c'est possible.

Le président: C'est parfait.

On vous écoute pour six minutes, monsieur Blake Richards.

M. Blake Richards: D'accord. Je vais essayer d'être rapide, car je sais que j'ai des collègues qui veulent également poser des questions.

Puis-je commencer avec les représentants de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, peu importe qui veut répondre? Depuis combien de temps l'organisme Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens existe-t-il?

Mme Tania Bennett: Merci de la question. Monsieur le président, l'organisme Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens a été mis sur pied précisément en lien avec ce contrat.

M. Blake Richards: Je ne...

Mme Tania Bennett: Le service a été créé à cette fin, alors durant le processus d'approvisionnement qui, je pense, est probablement...

M. Blake Richards: Je suis désolé, mais je dois vous interrompre, car je n'ai pas beaucoup de temps. Vous m'avez donné une idée de quelle est la réponse. L'organisme a été créé dans cette optique.

Pouvez-vous me dire quelles qualifications posséderont les travailleurs de votre organisme qui interagiront avec les vétérans? Quelle est leur formation et quelle est leur expérience?

De toute évidence, lorsqu'il s'agit de traiter avec nos anciens combattants et leur famille, le scénario est souvent très différent de celui des prestataires d'assurance, notamment. Bien entendu, dans de nombreux cas, il y a des blessures opérationnelles importantes, y compris des blessures psychologiques. Quelles sont la formation, l'expérience et les qualifications, particulièrement en ce qui concerne le travail avec les anciens combattants, des personnes qui seront en contact avec les anciens combattants?

Mme Tania Bennett: Merci de cette question. Monsieur le président, je vais discuter de certaines des qualifications et inviter ma collègue, Mme Gardiner Millar, à fournir quelques détails concernant la formation.

En ce qui concerne les qualifications, les spécialistes des services de réadaptation qui travailleront avec les anciens combattants sont des professionnels de la santé ou de la réadaptation professionnelle réglementés qui ont de l'expérience dans la coordination et la prestation de services de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle. Il s'agit de professionnels expérimentés qui sont réglementés et qui possèdent les désignations et les titres de compétence appropriés. En général, il s'agit de travailleurs sociaux et d'autres professionnels de la santé.

Madame Gardiner Millar, pouvez-vous fournir plus de détails, s'il vous plaît?

M. Blake Richards: Puis-je vous demander de vous concentrer sur la formation et l'expérience qu'ils ont acquises en travaillant avec les anciens combattants et leur famille? C'est ce que j'ai vraiment besoin de comprendre.

Mme Tania Bennett: C'est formidable.

Mme Paulette Gardiner Millar (gestionnaire de contrats, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens): Certainement. Du point de vue de la formation, PSRVC a fait participer des experts en la matière et nous avons un spécialiste de la conception pédagogique pour nous aider à mettre en place des modules de formation précis pour...

M. Blake Richards: Je suis désolé, mais je peux vous interrompre? Je vous ai entendu dire que vous avez engagé quelqu'un pour vous aider à concevoir un modèle de formation. C'est censé commencer la semaine prochaine. Ces personnes vont travailler avec des anciens combattants à partir de la semaine prochaine. Sont-ils formés ou non?

Mme Paulette Gardiner Millar: C'est fait. J'explique ce qui s'est passé au cours de la dernière année et demie.

M. Blake Richards: Je suis désolé. J'ai mal compris. On aurait dit que vous disiez que vous veniez d'entamer ce processus. Dites-moi où en est le processus à l'heure actuelle. Je n'ai pas besoin de connaître le processus au cours de la dernière année; je veux seulement savoir où on en est.

Mme Paulette Gardiner Millar: Le processus est terminé, et nous avons reçu d'excellents commentaires des anciens combattants qui y ont jeté un coup d'oeil.

Je suis d'accord avec vous pour dire que cette population a des besoins précis, donc certains des domaines que nous avons inclus dans notre formation sont uniques à la culture militaire. Citons notamment des éléments comme les obstacles et la façon de soutenir la transition vers la vie après le service, certainement la sensibilisation à la santé mentale, les blessures morales et les blessures liées au stress opérationnel, les troubles de l'humeur et les troubles liés à l'anxiété et aux traumatismes comme le trouble de stress post-traumatique, dont nous avons entendu parler plus tôt aujourd'hui, ainsi que les troubles liés aux substances.

M. Blake Richards: Tous les employés ont été formés à cet égard? Je suis désolé de vous interrompre, mais mon temps est limité, donc je dois m'assurer que nous allons faire tout ce que nous devons faire. Ils sont tous formés? Tous ceux qui travaillent avec les anciens combattants ont été formés à tout ce que vous venez de décrire?

Mme Paulette Gardiner Millar: Les secteurs que je viens de décrire seront obligatoires pour tous ceux qui participent au traitement des participants à ce programme.

M. Blake Richards: « Seront »? Quand seront-ils tous formés?

Mme Paulette Gardiner Millar: Certains ont déjà commencé la formation, d'autres, pas encore, car nous n'avons pas encore lancé le processus.

M. Blake Richards: Mais des gens commenceront à travailler avec des anciens combattants à compter de la semaine prochaine, n'est-ce pas?

Mme Paulette Gardiner Millar: Nous allons commencer à faire notre évaluation initiale et à préparer les gens. Ils seront tous formés au début de leur travail auprès de la population des anciens combattants.

• (1655)

M. Blake Richards: D'accord, et qu'en est-il de l'expérience? Certains de vos employés ont-ils de l'expérience de travail auprès des anciens combattants?

Mme Paulette Gardiner Millar: Oui, certainement.

M. Blake Richards: D'accord.

J'ai quelques questions pour les fonctionnaires du ministère.

Tout d'abord, vous êtes probablement au courant d'une motion que j'ai présentée à ce comité dans le cadre de laquelle je demande des documents relatifs aux procédures opérationnelles normalisées pour l'enregistrement des appels entre les anciens combattants et les agents des services aux vétérans, ainsi qu'entre les anciens combattants et les gestionnaires de cas. Seriez-vous disposé à fournir ces documents au Comité d'ici, disons, mardi prochain? Je les ai demandés dans les 48 heures. Pourriez-vous nous fournir vos procédures opérationnelles normalisées d'ici mardi prochain?

M. Steven Harris: Nous pouvons certainement vous fournir ces documents. Oui.

M. Blake Richards: Merci. Si vous pouviez les transmettre à la greffière, nous vous en serions reconnaissants.

Je vais maintenant aborder la question dont nous sommes saisis aujourd'hui.

Dans ce processus, je vois qu'il y a trois personnes clés. Évidemment, les anciens combattants et leur famille sont clairement la priorité absolue ici, mais je pense que nous avons également parlé de ceux qui travaillent pour le ministère maintenant et qui vont voir certains changements dans leurs rôles. Par ailleurs, je pense que les fournisseurs de services pourraient également être touchés par ce changement.

Je voulais que vous me donniez une idée de ce qui s'est passé en ce qui concerne les communications entre le ministère et chacun de ces trois intervenants clés, en commençant par les anciens combattants.

Le président: Oui, et répondez en 15 secondes, s'il vous plaît.

Mme Jane Hicks (directrice générale intérimaire, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Une consultation importante a eu lieu au cours des 18 derniers mois. Nous avons eu une série de consultations avec les employés. Nous avons organisé 6 assemblées publiques au cours des 18 derniers mois auxquelles ont participé entre 400 et 800 personnes. Nous avons également eu des communiqués avec les anciens combattants par l'entremise du bulletin « Salut! ». Nous avons tenu des consultations avec les intervenants...

Le président: Merci, madame Hicks.

Merci, monsieur Richards...

M. Blake Richards: Je sais que Mme Vaillancourt du syndicat est au fond de la salle en train de secouer la tête, alors il me semble que vous avez du travail à faire pour rétablir la relation.

Le président: Merci, monsieur Richards. Votre temps de parole est écoulé. Ça fait six minutes.

Monsieur Darrell Samson, qui êtes avec nous sur Zoom, vous avez six minutes, s'il vous plaît.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à tous les témoins d'être ici avec nous aujourd'hui. Je vais commencer avec le ministère.

Très rapidement, nous avons entendu plus tôt des témoignages de représentants du syndicat, qui nous ont dit qu'il n'y a eu aucune consultation avec les gestionnaires de cas pendant ce processus. Pouvez-vous rapidement nous faire part de vos commentaires à ce sujet?

Mme Jane Hicks: Oui. Il y a eu des consultations.

Premièrement, au début de la période de mise en oeuvre, nous avons mis en place une série de groupes de travail composés de membres du syndicat issus de divers groupes, et ils ont participé à l'élaboration du processus de mise en oeuvre. Nous avons également organisé six assemblées publiques.

Plus récemment, nous avons organisé six séances de questions et réponses pour les gestionnaires de cas avec environ 450 participants au cours de la semaine du 31 octobre afin d'échanger des renseignements et de fournir de la rétroaction.

Nous avons également mis en place un portail pour permettre aux gestionnaires de cas de répondre à toutes leurs questions. Nous avons répondu à plus de 300 questions qu'ils nous ont posées au cours des 12 derniers mois.

Cela vous donne une idée de certaines des consultations qui ont eu lieu.

M. Darrell Samson: Merci.

Monsieur Harris, vous avez parlé de la charge de travail des gestionnaires de cas et des tâches administratives qui leur incombent avant que ce marché soit octroyé. Pouvez-vous nous en dire plus long à ce sujet? Quelle serait selon vous la proportion de ce travail administratif dont ils seraient désormais libérés?

M. Steven Harris: Merci pour la question.

Le rôle de gestionnaire de cas est loin de se limiter au programme de réadaptation. Ils sont la plaque tournante des relations entre les anciens combattants et le ministère pour toute la gamme des mesures visant à faciliter leur réinsertion. Le programme de réadaptation n'est que l'une de ces mesures.

Dans le cadre de ce programme, les gestionnaires de cas devaient s'acquitter d'une foule de tâches administratives, comme la coordination des rendez-vous et la recherche de fournisseurs de services, dont ils n'auront dorénavant plus à s'occuper. Ils n'auront plus à retracer les rapports pour pouvoir servir leurs clients et offrir le soutien nécessaire à ces anciens combattants. Dans ce cas-ci, l'octroi d'un marché se traduira par une réduction considérable du fardeau administratif de ces gestionnaires de cas.

M. Darrell Samson: Merci, monsieur Harris.

Le syndicat semblait dire que la nouvelle entreprise accomplira le même travail que celui qu'effectuent actuellement les gestionnaires de cas. Partagez-vous cet avis? Est-ce que c'est le même mandat?

M. Steven Harris: Non.

M. Darrell Samson: Merci.

C'est bien sûr une entreprise nouvellement formée qui a obtenu ce marché. Il y aurait ainsi 9 000 intervenants prêts à offrir du soutien à nos vétérans. Pouvez-vous nous en dire plus long à ce sujet?

• (1700)

Mme Tania Bennett: Merci pour la question.

Monsieur le président, je pense qu'il serait bien que M. Chabot puisse répondre au nom de PCVRS.

M. Gilles Chabot (chef des opérations, Lifemark, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens): Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous pouvons compter sur un réseau pancanadien de plus de 9 000 praticiens ayant l'expérience de la prestation de services de réadaptation. Parmi les cliniciens travaillant directement pour nous, il y a des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des psychologues, des médecins, des chiropraticiens, des massothérapeutes, des kinésologues, des travailleurs sociaux, des conseillers cliniciens et des spécialistes de la réadaptation professionnelle.

Nous comptons plus de 20 ans d'expérience dans la prestation de services complets de réadaptation au bénéfice de Canadiens de toutes les régions du pays, y compris des anciens combattants.

Les vétérans pourront avoir accès à du soutien dans plus de 600 emplacements différents. Nous avons aussi un vaste réseau de cliniques affiliées.

M. Darrell Samson: Désolé de vous interrompre, monsieur Chabot, mais avez-vous bien dit que 600 emplacements seraient accessibles?

M. Gilles Chabot: C'est exact.

M. Darrell Samson: Pouvez-vous nous donner rapidement une idée du nombre de ces emplacements dans les différentes provinces?

M. Gilles Chabot: Je ne pourrais pas vous le dire de mémoire, mais je serai ravi de vous communiquer cette ventilation.

M. Darrell Samson: Est-ce qu'il y en a dans toutes les régions du pays?

M. Gilles Chabot: Tout à fait.

M. Darrell Samson: D'accord. Vous avez parlé de ces 9 000 professionnels qui offriront leurs services. Comment les anciens combattants pourront-ils avoir accès à ces services?

Mme Paulette Gardiner Millar: Je crois que je peux répondre à cette question.

Une fois que le gestionnaire de cas du ministère aura confirmé qu'un ancien combattant est admissible, il sera aiguillé vers PCVRS. On lui assignera alors un spécialiste des services de réadaptation qui procédera à une évaluation initiale des obstacles et des besoins, après quoi le client, le gestionnaire de cas et le spécialiste établiront tous ensemble un plan de réadaptation.

Si une consultation — une évaluation médicale ou professionnelle, par exemple — est requise à cette fin, on prendra les dispositions nécessaires et on tiendra compte des résultats pour décider de la suite des choses. Si à ce moment-là tout le monde s'entend au sujet du plan de réadaptation, on commencera à fournir à l'ancien combattant les soins et les services dont il a besoin.

M. Darrell Samson: Vous nous dites que le vétéran collaborera avec l'entreprise pour l'établissement du plan le concernant. Dois-je

comprendre qu'il y a un lien direct de communication? Pouvez-vous nous donner quelques précisions à ce sujet?

Mme Paulette Gardiner Millar: L'ancien combattant est au cœur de toutes nos interventions. Nous devons assurément obtenir sa contribution pour pouvoir bien comprendre ses besoins particuliers, et il doit avoir son mot à dire à toutes les étapes de la planification — de concert avec sa famille, si tel est son choix — de sorte que nous puissions offrir les services les mieux adaptés possible à ses besoins et à ceux de ses proches.

M. Darrell Samson: Quels genres de services seront offerts? Est-ce que la famille aura accès aux mêmes services qui sont dispensés à l'ancien combattant lui-même?

Mme Paulette Gardiner Millar: Étant donné que cela concerne l'admissibilité, il serait peut-être préférable de poser la question à nos collègues du ministère.

M. Darrell Samson: Je vais peut-être me tourner vers Mme Bennett.

C'est une nouvelle entreprise que vous avez formée, mais vous nous avez aussi parlé de tout le travail que vous avez accompli et de toute l'expérience que vous avez acquise auprès des vétérans depuis plus de 20 ans. Pouvez-vous nous présenter un portrait d'ensemble? C'est peut-être une nouvelle entreprise résultant d'une fusion, mais on y retrouve un vaste bassin d'expérience et d'expertise de premier plan. Pouvez-vous nous dire rapidement ce qu'il en est?

Le président: Madame Bennett, auriez-vous l'obligeance de répondre brièvement à M. Samson, car il ne lui reste que 10 secondes?

Mme Tania Bennett: Merci. Nos deux organisations offrent des services de réadaptation et d'assistance professionnelle depuis plus de 20 ans au Canada et ont formé une coentreprise pour l'exécution de ce contrat.

Le président: Merci, monsieur Samson.

C'est maintenant au tour de M. Desilets pour les six prochaines minutes.

À vous la parole.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Monsieur Harris, que vise ce contrat de sous-traitance dans un premier temps, économiser de l'argent ou bonifier les services actuels?

M. Steven Harris: Le but est toujours de bonifier les services. Cela implique d'embaucher des experts en réadaptation pour bien servir les vétérans. Les gestionnaires de cas travaillent de très près avec les vétérans pour connaître toutes leurs demandes et leurs besoins.

Les services de réadaptation sont des services spécialisés. Nous travaillerons de près avec l'entrepreneur pour nous assurer que les vétérans reçoivent les meilleurs services possible de réadaptation.

M. Luc Desilets: Vous avez donc l'impression que cette firme offrira des services bonifiés ou supérieurs à ceux qui étaient offerts par les gestionnaires de cas.

• (1705)

M. Steven Harris: C'est différent. Cela fait longtemps qu'un contractant offre des services de réadaptation. Maintenant, on ajoute à cela des services psychosociaux et médicaux qui étaient auparavant offerts par d'autres partenaires. Il s'agit de tout mettre ensemble pour réduire les tâches administratives. Les vétérans ont besoin de plusieurs types de soutien. Il ne s'agit pas seulement de réadaptation professionnelle, mais aussi de soutien sur le plan psychosocial.

M. Luc Desilets: Le ministère économise-t-il de l'argent?

M. Steven Harris: Non, je ne pense pas qu'il fait des économies.

Le but, c'est d'offrir un meilleur service et de s'assurer qu'il est offert par des experts.

M. Luc Desilets: Avant la pause, on nous a dit qu'aucun service psychosocial ne serait offert aux vétérans du 25 octobre au 21 novembre.

Est-ce vrai?

M. Steven Harris: Non, ce n'est pas vrai.

Je vais demander à ma collègue Mme Pham de parler brièvement du processus.

Mme Nathalie Pham (directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques, ministère des Anciens Combattants): Pour les vétérans qui utilisent déjà le programme de réadaptation, les services de réadaptation médicale et psychosociale ont été prolongés pendant la période de migration et de transition. Ainsi, aucun vétéran ayant déjà accès à ces services n'en sera privé.

Pour ce qui est des vétérans qui utilisent le programme pour la première fois, je tiens à préciser que le rôle du gestionnaire de cas demeure. Le gestionnaire de cas rend la décision d'admissibilité et procède à l'évaluation des besoins sur le plan de la gestion de cas. S'il y a des besoins médicaux ou psychosociaux, les vétérans vont pouvoir y avoir accès, selon leur couverture en matière de soins de santé. Cela ne change pas. Seuls les services de réadaptation vont être mis sur pause pendant quelques semaines, afin qu'on puisse faire démarrer le contrat et qu'une évaluation de réadaptation soit faite.

M. Luc Desilets: Une note de service n'avait-elle pas été envoyée au syndicat ou au personnel à ce sujet?

Mme Nathalie Pham: De l'information a été envoyée aux gestionnaires de cas, afin de leur assurer que les ressources en place ont été prolongées. On leur demandait, pour la période de quelques semaines, de ne pas se concentrer sur les ressources de réadaptation, mais de se pencher sur les autres besoins médicaux et psychosociaux.

M. Luc Desilets: Monsieur Harris, vous avez dit à plusieurs reprises que le but était de réduire les tâches administratives des gestionnaires de cas.

Si j'ai bien compris, les 9 000 personnes avec lesquelles fait affaire cette firme ne sont pas des administrateurs, mais des gens qui vont offrir des services psychosociaux.

Est-ce que je me trompe?

M. Steven Harris: Ce sont les deux.

Comme l'a dit M. Chabot un peu plus tôt, une partie des employés vont être des professionnels de la santé, c'est-à-dire des professionnels de la physiothérapie et de la psychothérapie, entre

autres. Une autre partie des employés vont être des spécialistes de la réadaptation et vont veiller à ce que la réadaptation mise en place réponde à tous leurs besoins.

M. Luc Desilets: J'imagine que cette restructuration va inévitablement avoir des conséquences sur les emplois des gestionnaires de cas.

M. Steven Harris: Peut-être que Mme Hicks ou Mme Pham vont vouloir ajouter des précisions, mais le rôle de l'expert en réadaptation et celui du gestionnaire de cas sont complètement différents.

Mme Nathalie Pham: C'est exact.

La raison d'être et la fonction principale du gestionnaire de cas demeurent. Ils vont impliquer les vétérans au nom du ministère, et continuer à faire les évaluations, la planification et la coordination des besoins. Ce sont aussi eux qui prennent les décisions.

Quant à nos partenaires, ils vont avoir une spécialisation.

Le gestionnaire de cas survole le tout. On va chercher des spécialistes pour nous aider à soutenir le vétéran. Par contre, cela demeure la responsabilité du gestionnaire de cas.

M. Luc Desilets: Ce qui m'inquiète, c'est qu'on fait affaire avec une banque de 9 000 personnes qui offriront des services individuels. Contrairement à ce que j'entendais tantôt, j'ai de la difficulté à croire que ces gens ont une expertise auprès des vétérans.

Est-ce que je me trompe, madame Pham?

Mme Nathalie Pham: On attend des intervenants qu'ils aient de l'expérience auprès des vétérans en matière de coordination des services et de compréhension des cas. Pour d'autres fournisseurs, leur expertise est liée à la réadaptation. On ne s'attend pas à ce qu'ils aient de l'expérience auprès des vétérans, mais qu'ils comprennent leurs besoins.

• (1710)

M. Steven Harris: J'ajouterais qu'un grand nombre de ces 9 000 personnes travaillent déjà avec des vétérans.

Le président: Merci.

J'invite maintenant M. Peter Julian à prendre la parole.

[Traduction]

Vous avez six minutes. Nous vous écoutons.

[Français]

M. Peter Julian: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Monsieur Harris, je veux revenir à cette interdiction de faire appel à de nouvelles ressources médicales et psychosociales entre le 25 octobre et le 22 novembre 2022.

Nous avons la copie d'une diapositive qui disait exactement cela dans le cadre de la formation dispensée par Anciens Combattants Canada. Pourriez-vous fournir au Comité une copie de toutes les diapositives présentées aux employés du ministère?

M. Steven Harris: Je n'ai pas cette diapositive.

Peut-être que Mme Pham pourrait vous rappeler les directives qui ont alors été données.

M. Peter Julian: Je vous demande en fait de bien vouloir transmettre à notre comité une copie de toutes les diapositives présentées aux employés.

M. Steven Harris: Oui, bien entendu.

M. Peter Julian: Merci.

Ma deuxième question porte sur les rencontres du ministre avec le syndicat. Pouvez-vous nous confirmer que le ministre n'a pas rencontré la présidente du syndicat depuis maintenant près d'un an?

M. Steven Harris: Je ne peux malheureusement pas vous parler des rencontres que le ministre peut avoir avec le syndicat. Il faudrait poser la question directement au ministre.

M. Peter Julian: Ma troisième question concerne la charge de travail actuelle de la plupart des employés. D'après les témoignages que nous avons entendus, chaque gestionnaire de cas peut avoir à s'occuper du dossier de 40 à 60 vétérans. Nous savons à quel point il est important d'offrir les meilleurs services possible à nos anciens combattants. Pouvez-vous nous confirmer que c'est effectivement leur charge de travail actuelle?

M. Steven Harris: En fait, ces chiffres ne sont pas exacts. La moyenne est plutôt d'environ 30 dossiers par gestionnaire de cas.

Il y a des variations, et cela peut fluctuer avec le temps. Ainsi, les nouveaux gestionnaires de cas peuvent avoir une charge de travail réduite, le temps qu'ils acquièrent toutes les compétences voulues. Il peut aussi y avoir des périodes où certaines circonstances empêchent un gestionnaire de cas d'avoir une charge de travail complète. La moyenne est de 30 dossiers pour chacun.

M. Peter Julian: Combien de gestionnaires de cas sont en congé actuellement?

M. Steven Harris: Je crois que Mme Vaillancourt vous a donné certains chiffres à ce sujet tout à l'heure. Il y en aurait une soixantaine en congé pour différents motifs qu'il s'agisse d'une maternité, de raisons familiales, d'études ou d'une maladie.

M. Peter Julian: Je fais simplement le calcul. Si ce nombre est exact, vous confirmez pour ainsi dire les chiffres avancés par le syndicat, c'est-à-dire une charge de travail d'au moins 40 dossiers par employé. Pourriez-vous fournir au Comité tous les chiffres nécessaires pour nous donner une idée précise de la charge de travail actuelle?

M. Steven Harris: Je peux certes le faire. Je ne crois pas que Mme Vaillancourt ait souligné le fait que ces gens qui quittent leurs fonctions pour occuper un autre emploi ou s'absentent pour un congé de maladie ou de maternité, par exemple, sont remplacés à court terme par des employés temporaires ou intérimaires de telle sorte que nous puissions continuer à offrir du soutien aux anciens combattants sans alourdir indûment la charge de travail.

M. Peter Julian: Quelle proportion des gestionnaires de cas sont des employés temporaires...

M. Steven Harris: Nous avons actuellement 50 gestionnaires de cas sur une base temporaire...

M. Peter Julian: ... ou permanents?

M. Steven Harris: ... pour une période de trois ans. Le nombre de gestionnaires de cas nommés pour une période indéterminée s'établit pour nous à 426.

M. Peter Julian: Je crois que cela confirme les chiffres fournis par Mme Vaillancourt.

Pour revenir au marché qui a été octroyé, à combien s'élève la marge de profit ou le revenu net anticipé pour l'entreprise?

M. Steven Harris: Je ne peux pas vous parler du pourcentage de revenu.

Le contrat porte sur deux éléments. L'un d'eux est d'ordre administratif, c'est-à-dire qu'il concerne le travail à effectuer, comme on vient de le décrire, pour apporter du soutien à nos vétérans. Il y a par ailleurs le volet indemnisation des fournisseurs pour les services de santé ou psychosociaux. Si un ancien combattant doit consulter un psychiatre aux fins de sa réadaptation, les frais de cette visite sont également couverts par le contrat.

M. Peter Julian: Quelles sont les pénalités prévues si l'entreprise ne satisfait pas aux exigences du contrat?

M. Steven Harris: Je ne crois pas avoir ces renseignements sous la main.

M. Peter Julian: Pouvez-vous transmettre une copie du contrat à notre comité?

M. Steven Harris: Je ne suis pas certain de pouvoir vous fournir le contrat dans sa version intégrale, car on y trouve des renseignements confidentiels comme ceux touchant les modalités de paiement et certains autres éléments. L'énoncé de travail a été publié dans le cadre du processus d'attribution du marché.

M. Peter Julian: Oui, mais c'est le contrat qui m'intéresse. Pouvez-vous en fournir une copie au Comité?

M. Steven Harris: Je vais voir avec mon équipe quels éléments peuvent être communiqués, en sachant que certaines modalités du contrat sont confidentielles.

M. Peter Julian: Monsieur le président, je vais présenter un avis de motion à la fin de la séance.

Pouvez-vous nous confirmer que les constituantes de cette coentreprise vont pour ainsi dire s'assurer elles-mêmes de la qualité de leur propre travail en s'autoévaluant dans le cadre de ce contrat?

● (1715)

M. Steven Harris: Cela fait partie des modalités prévues. Il va de soi que les entrepreneurs vont s'assurer de la qualité de leurs propres services et fournir à ce titre au ministère des données que nous allons également réviser. Il est bien certain que leurs activités à l'interne comportent une composante de vérification pour veiller à ce que leur personnel offre bel et bien des services de qualité. Il y a également des paramètres et des mesures de rendement que la coentreprise devra communiquer au ministère dans le cadre de la supervision et de l'exécution du contrat.

M. Peter Julian: Mais vous ne pouvez pas nous dire de mémoire quelles sont les pénalités en cas de non-respect de ces exigences de service.

M. Steven Harris: Je n'ai malheureusement pas ces renseignements sous la main.

[Français]

M. Peter Julian: Je vais maintenant passer à la question du bilinguisme. Je vais poser ma question à Mme Bennett.

Quelle est votre expérience quant à l'offre de services en français?

[Traduction]

Mme Tania Bennett: Merci pour la question.

Nous avons une expérience considérable de la prestation de services essentiels en français aussi bien dans le cadre de nos marchés de services d'emploi dans les différentes régions du Canada que pour les services d'assistance professionnelle que nous offrons au nom du ministère des Anciens Combattants en exécution de ce marché et d'autres qui l'ont précédé. Nous sommes le fournisseur actuel pour le volet réadaptation professionnelle du programme de réadaptation. Dans le cadre de ce programme dont nous assurons la mise en oeuvre depuis 2015, des services sont offerts en français.

Même auparavant, soit depuis 2009...

[Français]

M. Peter Julian: Quel est le recours d'un francophone s'il ne reçoit pas les services dans sa langue?

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, monsieur Julian, mais vos six minutes sont écoulées.

[Français]

Comme nous en avons déjà discuté, chaque intervenant disposera d'une minute, et il y aura quatre interventions.

Je voudrais tout d'abord inviter Mme Cathay Wagantall, qui est présente par l'entremise de l'application Zoom, à prendre la parole pour une minute.

Madame Wagantall, vous avez la parole.

[Traduction]

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci beaucoup.

Monsieur Harris, je présume que vous êtes au fait du rapport de la vérificatrice générale que notre comité vient tout juste d'étudier. On y signale l'absence totale de moyens pour déterminer si les services sont offerts de façon appropriée. Il n'y a aucune donnée à ce sujet. Ce rapport a soulevé de nombreuses préoccupations.

Avez-vous pu prendre connaissance de ce rapport?

M. Steven Harris: J'en ai effectivement pris connaissance. Je ne sais toutefois pas si cela résume bien toutes les conclusions.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Est-ce que cela explique en partie le fait que nous nous retrouvons ici avec une entreprise qui va évaluer elle-même son propre rendement? Quelles informations pourriez-vous transmettre au Comité pour nous indiquer comment vous comptez vous y prendre en matière d'assurance de la qualité?

M. Steven Harris: C'est avec plaisir que je communiquerai à votre comité tous les renseignements quant aux mesures d'assurance de la qualité que nous allons prendre pour ce marché. Le rapport de la vérificatrice générale...

Mme Cathay Wagantall: Est-ce que vous avez ces renseignements par écrit? Je vous prie d'excuser mon insistance, mais j'aimerais beaucoup que nous les recevions.

M. Steven Harris: Nous avons effectivement des données sur l'assurance de la qualité et le rendement.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Pouvez-vous alors avoir l'obligeance de les transmettre au Comité?

M. Steven Harris: Oui.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Par ailleurs, nous avons un budget de 560 millions de dollars pour cette initiative. C'est presque 102 millions de dollars par année. Je constate qu'avec une telle somme, nous pourrions facilement embaucher le nombre de gestionnaires de cas dont nous avons besoin, en plus de...

Le président: Je suis désolé, madame Wagantall. Vous aviez seulement une minute pour quelques brèves questions.

Mme Cathay Wagantall: Et c'est une minute qui est passée si vite.

Le président: Je sais, mais nous devons nous garder du temps pour notre réunion à huis clos.

J'invite maintenant Mme Rechie Valdez à prendre la parole pour la prochaine minute.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Merci, monsieur le président. Mes questions sont pour les fonctionnaires du ministère.

Les représentants syndicaux nous ont dit précédemment craindre que les anciens combattants ne bénéficient plus de contacts individualisés en personne. Ils appréhendent la perte de cette relation. Qu'avez-vous à leur répondre à ce sujet?

Mme Nathalie Pham: Je vous dirais que c'est tout le contraire que l'on souhaite faire. Grâce à ce contrat, les gestionnaires de cas disposeront de plus de temps pour avoir des discussions significatives avec les vétérans, établir des relations avec eux et faire le suivi nécessaire pour que l'on puisse aller de l'avant. C'est l'objectif de cette démarche du point de vue de la gestion des cas. Le marché octroyé nous aidera à atteindre cet objectif.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Qui s'occupe de l'assurance de la qualité pour le traitement des dossiers?

Mme Nathalie Pham: Cela se fait à différents niveaux. Des gestionnaires mènent des activités d'assurance de la qualité relativement au respect des exigences des différents postes. Nous avons également une équipe de gestion des cas qui prend en charge l'assurance de la qualité dans une perspective plus générale.

Le président: Merci, madame Valdez.

[Français]

Je cède maintenant la parole à M. Desilets pour une minute.

Vous avez la parole, monsieur Desilets.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à Mme Bennett.

Avec quelles autres grandes organisations faites-vous affaire?

[Traduction]

Mme Tania Bennett: WCG, l'une des firmes ayant fusionné pour former cette coentreprise, a des contrats avec différents gouvernements provinciaux au Canada pour la prestation d'importants services d'emploi. Comme je l'ai mentionné, il y a aussi ce marché octroyé à PCVRS par Anciens Combattants Canada pour l'offre des services d'assistance professionnelle dans le cadre du programme de réadaptation.

• (1720)

[Français]

M. Luc Desilets: Parmi les 9 000 contractuels avec lesquels vous faites affaire, pourriez-vous me dire environ combien proviennent du Québec?

[Traduction]

Mme Tania Bennett: Merci pour la question. Je vais demander à M. Chabot de bien vouloir y répondre.

Le président: Je suis désolé, madame Bennett. Il ne reste que quelques secondes. Vous pouvez envoyer ce renseignement à notre greffière et nous le communiquerons à M. Desilets. Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Julian pour une période d'une minute.

[Français]

M. Peter Julian: Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Je vais commencer avec un avis de motion en prévision de notre prochaine séance:

Qu'Anciens Combattants Canada (ACC) fournisse au Comité une copie du contrat de services de réadaptation entre ACC et Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens d'ici le 25 novembre 2022.

C'est un avis de motion dont je vous remettrai une copie pour notre prochaine réunion, monsieur le président.

Je pense qu'il y a tout lieu d'être préoccupé lorsque nous entendons ce montant de 14 millions de dollars par année... C'est en fait plus de 100 millions de dollars par année qu'Anciens Combattants Canada consacre à ce contrat. J'ai vraiment l'impression, surtout compte tenu du manque de préparation à la transition qui s'opérera

dans 120 heures à peine, que tout cela témoigne d'un irrespect flagrant envers nos vétérans.

Le gouvernement n'a aucunement préparé cette transition et dispose de toute évidence des fonds nécessaires pour faire appel à des entreprises privées. Cet argent aurait dû être investi dans le ministère, car nos anciens combattants méritent tous d'avoir accès aux meilleurs services possible.

Le président: Merci, monsieur Julian.

C'est tout le temps que nous avons avec ce groupe de témoins

[Français]

En mon nom personnel et au nom des membres du Comité, je remercie les témoins de leur participation.

Du ministère des Anciens Combattants, nous recevions M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, Mme Jane Hicks, directrice générale intérimaire, Gestion des programmes et de la prestation des services, ainsi que Mme Nathalie Pham, directrice principale, Affaires opérationnelles et stratégiques.

Par vidéoconférence, nous accueillons également des représentants des Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens: Mme Tania Bennett, directrice générale et cadre responsable, WCG Services, M. Gilles Chabot, chef des opérations, Life-mark, et Mme Paulette Gardiner Millar, gestionnaire de contrats.

Je vais suspendre la séance afin que nous passions à huis clos. J'invite les membres qui participent à distance à utiliser le nouveau lien qui leur a été envoyé.

La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>