



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA



NUMÉRO 103



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 6 décembre 2018**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 6 décembre 2018

• (1530)

[Traduction]

**Le vice-président (M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC)):** Bienvenue à la 103<sup>e</sup> séance du Comité permanent des anciens combattants. Nous sommes le jeudi 6 décembre 2018.

Au cours de la première heure, nous recevons l'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants, qui est accompagné du général Walt Natynczyk, le sous-ministre.

Bienvenue, messieurs. Nous commencerons la séance par votre témoignage.

Chers collègues, vous devrez limiter vos interventions à cinq minutes pendant la période de questions, étant donné que le temps nous est compté, comme vous le savez. Je vous demanderais donc d'être concis, clairs et directs lorsque vous poserez vos questions.

Je demanderais aussi aux témoins de faire de même, afin que nous puissions poser le plus de questions possible.

Monsieur le ministre O'Regan, vous avez la parole.

**L'hon. Seamus O'Regan (ministre des Anciens Combattants):** Merci, monsieur le président, et bonjour à vous et à tous les membres du Comité.

Je vous remercie de me donner l'occasion de témoigner aujourd'hui à propos du Budget supplémentaire des dépenses de 2018-2019.

À mi-parcours de l'exercice, nous cherchons à obtenir une augmentation de 1,2 % de notre financement. La plus grande partie de ce montant est lié aux préparatifs pour le rétablissement de la pension à vie, dont j'ai fait l'annonce en décembre dernier.

Comme vous le savez, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019, les anciens combattants victimes d'une maladie ou d'une blessure reliée au service auront l'option de toucher une pension mensuelle non imposable, à vie. Comme l'ont demandé nos vétérans et les intervenants, la pension à vie intègre la reconnaissance et l'indemnisation de la douleur et de la souffrance découlant d'une maladie ou d'une blessure reliée au service.

J'aimerais maintenant prendre quelques instants pour dissiper un malentendu important. La nouvelle indemnité à vie pour douleur et souffrance n'est pas simplement l'ancienne indemnité d'invalidité divisée sur une base mensuelle. C'est loin d'être le cas, au contraire. Le nouveau versement mensuel maximal de l'indemnité pour souffrance et douleur est de 1 150 \$ par mois, à vie. Un ancien combattant de 25 ans gravement handicapé qui vit jusqu'à l'âge de 75 ans recevrait 690 000 \$ en indemnités pour souffrance et douleur seulement, ce qui est bien au-delà du montant actuel de 360 000 \$ de son indemnité d'invalidité.

[Français]

Le programme de pension à vie comprend aussi une allocation supplémentaire pour les vétérans les plus gravement blessés et une prestation de remplacement du revenu correspondant à 90 % de la solde du vétéran avant sa libération pour les vétérans en réadaptation ou les vétérans atteints d'une invalidité permanente et grave.

Peu importe la durée de leur carrière militaire, tous les membres des Forces armées canadiennes seront libérés un jour. C'est notre travail d'assurer une transition sans heurt et réussie vers la vie après le service militaire. C'est aussi notre devoir de commémorer et de reconnaître le service de tous les militaires.

[Traduction]

Il est important de garder à l'esprit que 93 % des dépenses d'Anciens Combattants Canada sont directement liées aux programmes et avantages destinés aux vétérans et à leur famille. Cela comprend les prestations de santé et de bien-être, les programmes de transition à la vie civile et les mesures de soutien aux familles.

De plus, au cours des trois dernières années, nous avons augmenté considérablement l'aide aux vétérans. Par exemple, en 2017, l'indemnité d'invalidité maximale est passée de 314 000 \$ à 360 000 \$, indexée à l'inflation. À elle seule, cette mesure représente environ 700 millions de dollars pour plus de 67 000 anciens combattants qui avaient déjà reçu une indemnité d'invalidité.

Vous avez peut-être remarqué qu'il y a une légère diminution dans le budget de cette année par rapport à l'année dernière. Cela est directement lié aux versements supplémentaires de 700 millions de dollars en indemnités d'invalidité que nous avons accordées aux vétérans. Même en faisant abstraction de ce versement ponctuel, nous continuons d'offrir plus d'avantages directs aux vétérans que jamais auparavant.

Nous avons également fait passer l'allocation pour perte de revenus à 90 % du salaire indexé d'un ancien combattant au moment de sa libération, auparavant fixée à 75 %.

De plus, nous avons augmenté les mesures de soutien aux familles. Le 1<sup>er</sup> avril dernier, nous avons instauré l'allocation de reconnaissance pour aidant, une prestation de 1 000 \$ par mois, non imposable, indexée annuellement, qui est versée directement à la personne qui prend soin d'un vétéran blessé.

Nous savons aussi que la famille doit toujours jouer un rôle dans la transition entre le statut de membre des Forces armées canadiennes à celui d'ancien combattant. Nous avons donc assuré aux vétérans qui sont libérés pour raisons médicales et à leur famille l'accès au Programme pour les familles des vétérans dans les 32 centres de ressources pour les familles des militaires. Cela les aide à s'établir avec succès dans leur nouvelle collectivité, tout en conservant leurs liens avec la communauté militaire.

Pour les membres ayant des besoins complexes, par exemple ceux qui font la transition pour des raisons médicales, un gestionnaire de cas aidera à coordonner la planification de la transition avec les Forces armées canadiennes et le ministère des Anciens Combattants. Les gestionnaires de cas peuvent également aiguiller les vétérans et leur famille vers un réseau de 4 000 professionnels de la santé mentale. Les vétérans et leur famille peuvent obtenir de l'aide en appelant notre ligne d'aide téléphonique sans frais, accessible 24 heures sur 24, ou en communiquant avec le Service d'aide d'Anciens Combattants Canada, qui offre, entre autres, des services de counseling psychologique.

De plus, les vétérans victimes d'une blessure ou d'une maladie liée au service ont accès à tout un éventail de services de santé physique et mentale. Un réseau comprenant 11 cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et des points de service satellites partout au pays offre des services là où les vétérans en ont besoin.

Nous pouvons également fournir l'accès aux services de santé mentale à un membre de la famille d'un vétéran, s'il peut être démontré que cela aiderait le vétéran à atteindre ses objectifs de réadaptation. Cependant, soyons clairs: Anciens Combattants Canada ne fournira pas d'avantages médicaux si le membre de la famille est sous la garde ou la responsabilité d'un établissement fédéral ou d'un établissement correctionnel.

Pour les anciens combattants à la recherche d'une nouvelle carrière après leur service militaire, nous offrons les services de conseillers en orientation professionnelle qualifiés qui les renseigneront sur le marché du travail, les aideront à préparer un curriculum vitae et leur donneront une formation en recherche d'emploi. Dans certains cas, ils peuvent aider les vétérans à trouver un emploi.

● (1535)

Nous offrons également aux anciens combattants l'accès au financement des frais de scolarité des collèges et des universités ou des centres de formation professionnelle. Les vétérans qui comptent au moins six années de service peuvent être admissibles à un maximum de 40 000 \$. Les vétérans comptant plus de 12 années de service peuvent recevoir jusqu'à 80 000 \$. Depuis avril, lorsque nous avons instauré l'allocation pour études et formation, plus de 1 600 vétérans ont reçu l'approbation nécessaire et ont pu recevoir l'éducation et la formation dont ils ont besoin pour améliorer leur vie après le service.

J'aimerais prendre quelques instants pour discuter du nouveau Fonds d'urgence pour les vétérans. Créé en avril dernier, ce fonds permet à Anciens Combattants Canada d'offrir un soutien financier d'urgence aux vétérans, à leur famille et aux survivants dont le bien-être est menacé en raison d'une situation urgente et imprévue. Le fonds d'urgence vise à assurer une aide à court terme pendant que nous travaillons à cerner les besoins à long terme et à fournir des solutions par l'intermédiaire de nos autres programmes et avantages. Jusqu'ici, nous avons dépensé plus de 600 000 \$ pour aider des vétérans et leur famille dans des situations d'urgence.

Parce que nous savons que la communauté a à cœur le soutien aux anciens combattants du Canada, nous avons également créé un nouveau fonds de 3 millions de dollars, le Fonds pour le bien-être des vétérans. J'ai récemment annoncé les 21 premiers bénéficiaires de ce fonds, qui aide des organismes privés, publics ou universitaires à mener des études et à mettre en oeuvre des initiatives et des projets qui favorisent le bien-être des vétérans et de leur famille. Qu'il s'agisse de l'itinérance chez les vétérans, de la transition de la vie militaire à la vie civile, de santé mentale ou de réadaptation physique, ces organismes s'attaquent à des problèmes complexes.

[Français]

Au cours de la dernière année, j'ai organisé 45 assemblées publiques, tables rondes et sommets. J'ai rencontré de nombreux vétérans, des membres de leur famille et leurs défenseurs partout au pays.

J'ai notamment rencontré plus de 65 organisations lors de la table ronde sur l'itinérance, tenue à Ottawa en juin dernier, et lors du Sommet national des intervenants, qui a suivi en octobre, toujours à Ottawa. Le personnel d'Anciens Combattants Canada a aussi organisé plus de 100 activités de sensibilisation à l'échelle du Canada.

Grâce à cet engagement accru, les vétérans et leurs familles sont plus au courant de la gamme complète des avantages et des services auxquels ils sont admissibles. Au cours des deux dernières années, nous avons vu une augmentation de 32 % du nombre de demandes de prestations d'invalidité.

[Traduction]

Nous écoutons les vétérans. Nous avons entendu ce qu'ils avaient à dire, et nous agissons en conséquence. L'une des choses que les vétérans nous ont dites, c'est qu'il est nécessaire que le crédit d'impôt pour frais médicaux couvre les coûts des chiens d'assistance psychiatrique. Ce sera possible dès l'année d'imposition en cours. Nous avons également financé une étude pilote visant à évaluer l'efficacité de l'utilisation de chiens d'assistance pour aider les vétérans atteints de troubles de stress post-traumatique.

Les anciens combattants nous ont également dit qu'ils voulaient un lien tangible avec la communauté des anciens combattants et un symbole de reconnaissance pour leur service. Nous avons donc réinstauré la Carte de service des anciens combattants, et un plus grand nombre de vétérans que jamais peuvent l'obtenir. Nous augmentons aussi notre capacité d'offrir des services. Nous avons rouvert neuf bureaux de district qui avaient été fermés et en avons ouvert un nouveau. Nous avons accru nos activités de sensibilisation et avons embauché beaucoup plus d'employés, dont un plus grand nombre de gestionnaires de cas.

[Français]

Cette année, nous avons investi 42,8 millions de dollars additionnels pour éliminer l'arriéré des demandes en attente d'une décision depuis plus de 16 semaines. Nous venons de lancer un nouvel outil de détermination des temps d'attente pour permettre aux vétérans de voir le délai moyen de traitement pour les programmes et les services.

Les Canadiens reconnaissent la contribution et le sacrifice des vétérans et de tous ceux qui sont morts en service. C'est pourquoi la commémoration joue un rôle important dans notre travail. Comme ministre des Anciens Combattants, j'ai participé à des commémorations marquantes et émouvantes. Nous avons souligné d'importants jalons, comme le centenaire de la Première Guerre mondiale et le 65<sup>e</sup> anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée. Au cours des deux prochaines années, nous allons souligner le 75<sup>e</sup> anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale.

• (1540)

[Traduction]

Nous veillons à ce que tous les vétérans et les membres de leur famille reçoivent les avantages et les services auxquels ils ont droit, peu importe la façon dont ils les demandent. Aucun vétéran ne devrait se voir refuser les avantages et les services auxquels il a droit à la suite de son service. Avec les bonnes ressources en place, nous pouvons aller de l'avant ensemble vers notre objectif commun, qui est de s'assurer que les anciens combattants du Canada ont accès aux soins, au soutien et au respect qu'ils méritent.

Merci.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci, monsieur le ministre. Il vous restait encore du temps, à dire vrai.

Monsieur Kitchen, vous avez cinq minutes.

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, général, merci d'être avec nous aujourd'hui.

Monsieur le ministre, vous avez abordé le sujet de l'arriéré. Selon les données que votre gouvernement a fournies à CBC/Radio-Canada, en date du 3 novembre, il y avait 3 356 anciens combattants dont les demandes avaient pris plus d'un an avant d'être traitées. Cela représente une augmentation par rapport au budget de l'année dernière, où il y avait eu 3 110 dossiers. Quels résultats avez-vous été en mesure d'obtenir à la suite de cet investissement de 42 millions de dollars? Les retards semblent s'accumuler au lieu de diminuer.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous devons nous améliorer, cela ne fait aucun doute. Les temps d'attente ont augmenté. Ce qui est intéressant, toutefois, c'est que le nombre d'anciens combattants dont le dossier doit être traité a aussi augmenté. Dans ma déclaration préliminaire, j'ai dit qu'il y avait eu une augmentation de 32 % du nombre de demandes depuis 2015, et, fait très intéressant, il s'agit d'une première demande dans 60 % des cas. Nous savons qu'un grand nombre de vétérans, pour parler franchement, n'attendent plus rien du système. Ils ne font plus confiance à une culture qui leur a dit non sur toute la ligne. À présent, nous voulons une culture où nous disons plus souvent oui.

Un très grand nombre de personnes sont venues demander des services. Comme le général me le rappelle constamment, c'est effectivement une bonne chose, puisque cela veut dire qu'il y a plus de personnes qui se manifestent et demandent de l'aide. Les 42 millions de dollars qui nous ont été octroyés dans le dernier budget sont censés nous aider à faire le rattrapage nécessaire.

Même si nous embauchons littéralement aussi rapidement que possible en utilisant les mécanismes du gouvernement fédéral, trouver des gens qualifiés demeure un problème très important. On peut facilement les perdre, et facilement les renvoyer, mais les récupérer est plus ardu. Beaucoup d'entre eux sont très demandés. Ils sont bilingues et ont été formés pour des tâches précises. Les réembaucher prend plus de temps que prévu.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Parlant de l'arriéré, je ne peux m'empêcher de penser à deux de mes électeurs. Le premier est un jeune homme de 28 ans — j'étais son entraîneur au hockey — qui a décidé de servir son pays ici et en Afghanistan. J'ai appris il y a deux jours qu'on avait enfin accepté sa demande de prestations d'invalidité. Cela a pris 63 semaines. Pas 16 semaines, mais 63.

L'autre électeur attend depuis plus d'un an. Il avait fourni tous les documents nécessaires le 14 décembre de l'année dernière, et on lui

avait dit que le ministère était encore en train de traiter les dossiers de juin 2017. C'était il y a un an. Même si son dossier est traité rapidement, il aura quand même attendu un an le 14 décembre. Disons qu'il faut encore six mois avant que son dossier soit traité, cela veut dire qu'il aura attendu pendant un an et demi.

Il faut savoir que, ce jeune homme a malheureusement vécu une situation de crise liée à un problème de santé mentale. Il a téléphoné à la ligne d'aide, parce que son gestionnaire de cas social lui en avait parlé. L'intervenant de la ligne d'aide lui a répondu, en résumé, qu'il ne pouvait rien faire pour l'aider. Il avait la chance d'avoir des amis et de la famille qui l'ont tiré du précipice, contrairement à six de ses camarades de peloton, qui se sont suicidés. Comment votre ministère peut-il trouver acceptable que les personnes dans cette situation qui téléphonent à la ligne d'aide ne reçoivent aucun soutien?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Le ministère ne trouve pas cela acceptable. Nous continuons d'investir de l'argent et des ressources pour prévenir ce genre de situation, monsieur.

Walter, voulez-vous fournir des détails?

**Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants):** Oui.

Merci beaucoup de la question, monsieur. Effectivement, chaque fois qu'un ancien combattant nous demande de l'aide, nous devons lui fournir du soutien aussi rapidement que possible.

Lorsqu'on examine de près les dossiers des 3 000 hommes et femmes qui ont présenté des demandes, on se rend compte que la raison pour laquelle cela prend tant de temps est que parfois, lorsque la demande a été présentée initialement, il manquait des renseignements. Lorsque cela arrive, il faut communiquer avec le vétéran et lui demander de nous fournir ce qui manque. Ensuite, nous communiquons avec les Forces armées canadiennes pour obtenir le dossier, si elles l'ont, ou alors avec Bibliothèque et Archives Canada et demander ce dossier. Puis, il faut réunir tout cela avant de pouvoir traiter le dossier.

Nous essayons d'accélérer le processus décisionnel du ministère. Par exemple, nous avons essayé de rationaliser le processus pour les dossiers de santé mentale pour lesquels nous avons tous les renseignements, et nous avons constaté que 90 % des demandes pour des raisons de santé mentale sont approuvées.

• (1545)

**M. Robert Kitchen:** Excusez-moi de vous interrompre, général, mais je parlais de cette ligne d'aide:

ACC offre un service d'assistance 24 heures par jour (1-800-268-7708) ou ATS (1-800-567-5803). Il s'agit d'un service confidentiel de consultation et d'orientation offert par l'intermédiaire d'une équipe nationale de professionnels de la santé mentale.

C'est le service qui est censé être offert, mais, lorsque ce jeune homme a téléphoné, il n'y avait pas de professionnel de la santé mentale pour l'aider. Comment pouvez-vous nous dire, ici et maintenant, que c'est acceptable, alors que c'est inacceptable? Vous prétendez offrir un service alors qu'il n'est pas offert. Vous n'aidez pas nos anciens combattants ni nos militaires qui vivent ce genre de choses.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je vais devoir vous demander de répondre à cette question plus tard, parce que le temps est écoulé.

Monsieur Eyolfson, vous avez cinq minutes.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre, et merci à vous, général, d'être venus. C'est un plaisir de vous revoir.

Comme vous le savez, nous avons étudié la question de l'itinérance des vétérans au cours des deux dernières semaines. Un certain nombre d'initiatives pangouvernementales qui ne relèvent pas du ministère des Anciens Combattants ont été lancées. Il y a la Stratégie nationale sur le logement, ainsi que les transferts en santé pour les provinces qui financent des services de santé mentale, puisque les anciens combattants, comme nous le savons, en ont extrêmement besoin. Nous savons aussi que le ministère des Anciens Combattants a lancé de nouveaux programmes, comme le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille, le Centre d'excellence sur le TSPT et le Fonds d'urgence pour les vétérans.

Pourriez-vous résumer comment l'ensemble de ces programmes aide les vétérans à améliorer leur vie?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous espérons vraiment que tous ces efforts combinés nous aideront à résoudre le problème de l'itinérance.

J'ai organisé une table ronde nationale sur le sujet de l'itinérance réunissant certains des meilleurs groupes du pays oeuvrant à l'échelle régionale ou nationale. J'ai trouvé très encourageant de les voir échanger des cartes d'affaires ou de l'information à propos des pratiques exemplaires.

Il se fait dans certaines régions du pays des choses qui donnent de très bons résultats. Grâce au Fonds pour le bien-être des vétérans, nous sommes maintenant en mesure de renforcer ce qui est déjà offert afin d'aider plus de gens dans les régions ou d'offrir un peu plus de services à l'échelle nationale.

Nous déployons énormément d'efforts, mais l'itinérance — et je crois que quiconque dans le domaine serait d'accord avec moi — est un problème auquel nous devons nous attaquer de concert avec les groupes qui sont sur le terrain. Je suis fier de dire que c'est justement ce que nous faisons, que ce soit avec VETS Canada ou avec n'importe quelle autre organisation qui existe au Canada. La Légion royale canadienne fait un travail incroyable, et il y a aussi, encore une fois, de très petites organisations régionales qui font aussi un excellent travail.

Je crois que la pension à vie sera aussi un outil très important, étant donné que cela nous permet d'avoir un contact mensuel avec les anciens combattants. Lorsqu'on leur versait leur indemnité d'invalidité, c'était essentiellement comme si leur dossier était clos; mais maintenant, nous pourrions avoir un contact mensuel avec les anciens combattants, ce qui nous permettra de vérifier leur situation beaucoup plus fréquemment.

Il y a d'autres choses, comme l'allocation pour perte de revenus et les services connexes de réadaptation psychosociale ou professionnelle. Beaucoup de vétérans toucheront désormais des prestations correspondant à 90 % de leur ancien revenu. Nous pouvons maintenant offrir — c'est un fait — des services de transition de carrière, au lieu de simplement leur donner 1 000 \$ et leur souhaiter bonne chance dans leur recherche d'emploi. Nous faisons des efforts proactifs pour les aider. Nous sommes également en mesure de les jumeler avec des employeurs du secteur privé.

Mis ensemble, je crois que tout cela va aider énormément à résoudre le problème de l'itinérance.

À nouveau, ce qui m'encourage le plus, c'est de voir que des groupes de partout au Canada ont commencé à travailler ensemble.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** J'ajouterais que la prévention, c'est-à-dire la lutte contre la stigmatisation des

traumatismes mentaux, est l'un des éléments clés de la prévention de l'itinérance. Nous avons donc adopté une approche axée beaucoup plus sur la prévention, relativement aux demandes de prestations d'invalidité pour raison de santé mentale.

Nous travaillons en amont, avec les Forces armées canadiennes, pour aider les gens pendant qu'ils portent encore l'uniforme. Nous voulons faire en sorte qu'ils demandent de l'aide s'ils ont des difficultés pendant qu'ils font encore partie des Forces armées canadiennes. Nous voulons être au courant de leur situation pendant leur transition vers la vie civile au Canada, afin d'empêcher qu'ils se retrouvent dans une situation où ils se sentent désemparés parce qu'ils ont perdu leur raison d'être.

Comme le ministre l'a dit, il faut aussi travailler auprès des collectivités du pays et surtout avec les réseaux de vétérans, étant donné qu'ils savent où leurs compagnons d'armes se trouvent. Pour répondre à la question de M. Kitchen, ce sont les compagnons d'armes et les camarades de bord ou d'escadron qui se surveillent les uns les autres et — espérons-le — qui interviennent suffisamment tôt, avant que la personne touche le fond.

Je veux aussi insister sur le fait que cela vaut aussi pour les membres de la Gendarmerie royale du Canada, à qui nous fournissons aussi du soutien. Les réseaux ont vraiment une grande importance.

Également, en ce qui concerne le Fonds d'urgence pour les vétérans, nous pouvons maintenant offrir pour la première fois des fonds d'urgence à une personne sans avoir à recueillir tous les faits sur sa situation ou son admissibilité. Selon des gestionnaires de cas de partout au pays avec qui j'ai parlé, cela aide non seulement à intervenir lorsqu'il y a une urgence, mais aussi à attirer les vétérans.

Des vétérans qui autrement ne se présenteraient pas passent la porte et reconnaissent qu'ils ont des besoins. Puis, en creusant, on se rend compte que ces gens sont admissibles à bien plus de choses.

• (1550)

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Il vous reste 15 secondes, monsieur.

**M. Doug Eyolfson:** C'est juste assez pour dire merci beaucoup.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Monsieur Johns, vous avez cinq minutes.

**M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD):** Merci, monsieur le ministre, et merci à vous, général, d'être venus.

Dans le budget 2018-2019, vous avez demandé au Parlement d'autoriser des dépenses ne dépassant pas 4 363 061 570 \$, soit 297 millions de dollars ou 6,4 % de moins que ce que vous avez demandé au dernier exercice.

Nous savons qu'il y a un arriéré gigantesque de demandes dans pratiquement tous les programmes relevant du ministère des Anciens Combattants. Vous ratez la moitié des cibles que vous avez vous-même fixées et vous avez accumulé un retard dans le traitement des demandes pour le programme de réadaptation, le Programme de soins de longue durée, le Programme des services de transition de carrière et l'allocation pour perte de revenus. Il en va de même pour l'allocation aux anciens combattants, et, bien sûr, il y a un retard monstrueux dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité.

Comme mon collègue, M. Kitchen l'a dit, plus de 3 000 personnes attendent depuis plus d'un an d'obtenir l'aide dont elles ont besoin. Pourtant, votre propre objectif est de traiter ces demandes en 16 semaines seulement.

Puisque vous avez tous ces arriérés à vider et que vous peinez à offrir des services de base aux vétérans et à leur famille, pourquoi votre ministère a-t-il demandé moins d'argent au Trésor cette année que l'année dernière? Pourquoi ne demandez-vous pas plus d'argent au Trésor jusqu'à ce que toutes les demandes en retard aient été traitées?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Comme vous le savez, monsieur le député — et je me rappelle que nous avons eu une très bonne discussion à la Chambre des communes à propos des fonds inutilisés —, avant tout, il est très important de prendre en considération le fait que 93 % de notre budget va directement aux anciens combattants, soit directement dans leurs poches, soit pour les avantages et les services auxquels ils ont droit.

Les fonds que nous distribuons et qui vont dans les poches des gens constituent en majeure partie des dépenses quasi législatives. J'entends par là, comme vous le savez, que nous devons toujours avoir de l'argent pour les anciens combattants, qu'ils soient 10 ou 10 000, une année donnée. Toute somme qui est supérieure ou inférieure au budget, à la fin de l'exercice, est automatiquement réaffectée à l'année suivante.

Je dois aussi m'inscrire en faux contre ce que vous venez de dire à propos des temps d'attente. Cela concerne aussi ce que M. Kitchen a dit. Je ne veux pas dire par là que nous ne sommes pas nous aussi impatients relativement à cela, mais il demeure, malheureusement, que lorsqu'on investit 42 millions de dollars en très peu de temps, il y a nécessairement une longue période de préparation, le temps qu'on embauche et qu'on forme les bonnes personnes et qu'on les affecte aux bons postes, jusqu'à ce qu'on puisse diminuer considérablement les temps d'attente. Mais cela suppose effectivement une longue période de préparation.

**M. Gord Johns:** Monsieur le ministre, je comprends très bien cela, et je crois que nous vous sommes reconnaissants d'avoir commencé à réembaucher des gens. Cependant, un millier d'emplois avaient été supprimés. Pourquoi n'embauchez-vous pas un millier de personnes? Si vous manquez de ressources humaines et n'êtes pas en mesure de trouver les talents dont vous avez besoin pour le centre à Charlottetown, pourquoi n'allez-vous pas chercher du côté des centres régionaux? Vous pourriez vous ouvrir des portes et modifier votre approche en matière de ressources humaines. Il y a urgence. Les anciens combattants n'arrêtent pas de passer entre les mailles du filet, et ils ne peuvent plus attendre.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je suis tout à fait d'accord avec vous. En ce qui concerne les centres régionaux, je crois que l'ouverture des neuf bureaux a été d'une aide précieuse. Je crois que nous avons aussi été avantagés par l'ouverture du 10<sup>e</sup> bureau à Surrey et que l'ouverture du bureau mobile dans le Nord a aussi aidé. Nous embauchons des gens aussi vite que possible, littéralement. Nous ne visons pas de nombre précis, par exemple 1 000. Littéralement, nous embauchons autant de personnes que nous pouvons trouver pour faire ce travail très particulier, qui demande une formation très particulière.

Walt, peut-être pourrez-vous fournir des détails.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Pour répondre à votre première question, monsieur, j'ajouterais, relativement à notre processus budgétaire, qu'il est très avantageux pour nous qu'il n'y ait pas de maximum pour nos dépenses quasi législatives, dont le ministre a parlé. Ces dépenses varient selon la demande. Nous pouvons également demander des fonds supplémentaires dans le cadre du processus d'examen du budget principal ou du Budget supplémentaire des dépenses.

Par rapport aux 200 millions de dollars de moins que vous avez mentionnés, le ministre avait déjà mentionné que, l'année dernière, avec la majoration de l'indemnité d'invalidité...

**M. Gord Johns:** En fait, c'est plutôt 300 millions de dollars. Je suis désolé, mais je suis pratiquement à court de temps.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Excusez-moi.

**M. Gord Johns:** Je ne pense pas que ce soit le bon moment pour ne pas demander plus d'argent. Je sais que le ministre a dit que 93 % du budget était affecté aux avantages, mais il est clair que 7 %, ça ne suffit pas à ce qu'il faut prévoir dans un budget pour fournir des services aux anciens combattants.

Nous avons parlé des fonds inutilisés. Merci d'avoir soulevé cette question, monsieur le ministre.

Le ministre, les anciens combattants, leur famille, leurs amis, les groupes de défense et tout le monde — en fait, nous tous ici aujourd'hui ainsi que toute la Chambre des communes —, tout le monde veut que les anciens combattants profitent de meilleurs services. Nous le savons.

Le directeur parlementaire du budget a conclu qu'il existe trois mécanismes de transfert de fonds inutilisés d'un exercice à un autre dans chaque ministère. Le 6 novembre, le Parlement a appuyé à l'unanimité une motion de jour de l'opposition visant à reporter chaque année tous les fonds inutilisés par le ministère des Anciens Combattants et à affecter tous ces fonds supplémentaires, qui représentent en moyenne environ 124 millions de dollars par an, à un seul but: offrir de meilleurs services aux anciens combattants et à leur famille.

Ma question est simple. Le directeur parlementaire du budget dit que c'est possible, le Parlement a approuvé l'idée à l'unanimité, et vous-même, monsieur le ministre, vous avez personnellement approuvé cette idée en votant pour notre motion. Je veux simplement qu'on me réponde par oui ou par non. Écrivez-vous au président du Conseil du Trésor et au ministre des Finances pour leur demander que tous les fonds inutilisés soient reportés au prochain exercice et que les 124 millions de dollars supplémentaires par an — si c'est bien cela — soient affectés à l'amélioration des services offerts aux anciens combattants canadiens jusqu'à ce que les 24 normes de service soient respectées, comme il a été convenu au Parlement?

●(1555)

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous...

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Si votre réponse n'est pas oui ou non, nous n'avons pas le temps. On peut répondre à sa question par oui ou par non. Voulez-vous y répondre?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous veillerons à ce que le financement soit maintenu année après année afin d'être sûrs que chaque ancien combattant reçoive ce dont il a besoin et ce qu'il mérite.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** D'accord.

Madame Ludwig.

**Mme Karen Ludwig (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, Lib.):** Merci. Je remercie monsieur le ministre et le général d'être ici aujourd'hui.

Le Comité a entendu un certain nombre de témoins qui ont parlé du défi de la transition entre le statut de membre actif des Forces armées canadiennes à celui d'ancien combattant. Je me demandais, monsieur le ministre, si vous pouviez parler directement de cela.

Je sais que nous avons parlé de l'allocation pour la réorientation professionnelle — l'allocation pour études et formation — mais nous avons précisément entendu d'anciens combattants parler du fait que la formation qu'ils reçoivent au sein des Forces armées canadiennes n'est pas reconnue par les organismes externes; ils disent que c'est un problème. Y a-t-il un quelconque travail qui est fait à cet égard, une fois encore, pour faciliter la transition? Merci.

**L'hon. Seamus O'Regan:** En fait, hier soir, j'ai passé un peu de temps avec les membres d'un groupe appelé Canada Sans Faille. Ils font un travail très semblable au nôtre, mais ils s'assurent en outre que, même au Canada, quand les membres sont toujours en service et qu'ils se déplacent d'une base à une autre, les compétences des conjoints, par exemple, sont reconnues dans toutes les provinces; comme vous le savez, ce peut être un processus assez fastidieux. Je sais que nous essayons de traiter des questions de la régie interne, mais il s'agit de questions réellement importantes, et une fois encore, pas seulement pour les anciens combattants, mais également pour leur famille.

Nous l'avons entendu à maintes reprises. Les ordres que m'ont donnés le premier ministre, et mon collègue, le ministre de la Défense nationale, sont de m'assurer que la transition se fasse le plus en douceur possible. Nous travaillons en collaboration avec des organisations externes et avec les provinces pour être certains que la priorité absolue est la reconnaissance des compétences.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

Le Comité a également entendu parler des anciens combattants qui sont itinérants. En ce qui concerne le logement, pourriez-vous nous dire quelles mesures prioritaires visent les anciens combattants dans la Stratégie nationale sur le logement?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Étant donné que la Stratégie nationale sur le logement sera mise en oeuvre au cours des sept prochaines années, nous sommes ravis que les anciens combattants soient un groupe prioritaire, comme il se doit, en réalité. C'est encore en cours d'élaboration, mais de nombreux groupes qui ont participé à notre table ronde sur l'itinérance éclaireront également nos décisions sur la Stratégie nationale sur le logement.

Je voulais mentionner une chose qui, je crois, nous aidera sur le dossier de l'itinérance: la carte d'identité. Pour la première fois, il y aura au dos de la carte d'identité des chiffres qui permettront à quiconque la lit de trouver de l'aide et de savoir comment il peut directement aider un ancien combattant ou trouver de l'aide. Plus important encore, la carte permet d'identifier un ancien combattant. Dans la plupart des cas, quand ils s'identifient en tant qu'anciens combattants, quand ils vont dans un refuge pour sans-abri, le ministère peut prendre contact avec eux. Il y a eu des cas où cela n'a pas été possible, mais cela permet simplement d'accélérer les choses.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** J'aimerais simplement ajouter qu'il y a un peu plus d'un an, je faisais une patrouille à pied, un dimanche, à Ottawa, avec un groupe appelé l'Initiative d'entraide entre militaires, des membres de la Légion royale canadienne et un certain nombre d'agents de police d'Ottawa qui avaient déjà servi dans les Forces armées canadiennes. Nous avons visité les locaux de la mission, des Bergers de l'espoir et de l'Armée du Salut. J'ai été seulement frappé, non pas par le fait que nous avons pu trouver quelques anciens combattants, mais par le fait que, quand nous avons discuté avec eux pour les conseiller et les informer sur tous les outils mis en place pour les aider à faire ceci ou cela, aucun d'entre eux n'a manifesté d'intérêt. De plus, je sais que quand nous sommes entrés,

un certain nombre d'entre eux sont partis par la porte de derrière. Ils ne voulaient pas qu'on les retrouve, pas encore.

Cela me ramène à ce que j'ai dit plus tôt sur le fait de travailler avec des réseaux d'anciens combattants pour qu'ils se sentent à l'aise de se présenter, de recevoir de l'aide et de s'engager sur le long chemin de la guérison et de la résilience, vers le retour à une bonne santé mentale, et d'envisager un jour de suivre une sorte de programme de réadaptation professionnelle qui leur redonnera un sens à leur vie.

Le ministre et moi-même sommes allés à Victoria, une fois encore avec des membres de la Légion royale canadienne, et nous avons visité une magnifique installation, appelée la maison Cockrell, où des finissants, si on peut les appeler ainsi, du processus que je viens de décrire, conseillent les combattants qui arrivent de nulle part. Nous avons également découvert que de nombreux anciens combattants ne veulent pas passer l'hiver en Ontario ou dans les Prairies s'ils sont sans abri. Ils tournent le dos à nos bureaux et s'en vont vers la côte Ouest. Il s'agit donc de savoir comment les aider à se présenter à nous, pour que nous puissions les aider dès que possible, quand ils le veulent.

• (1600)

**L'hon. Seamus O'Regan:** Oui. J'allais dire que, dans le cas de ces anciens combattants, c'est quand ils le décident.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Vous avez 30 secondes.

**Mme Karen Ludwig:** Non, merci beaucoup. Je suis ravie. Des vétérans de ma région, Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, m'ont parlé des services supplémentaires et des difficultés de la dernière décennie.

Merci.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Monsieur Samson, vous avez cinq minutes.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Merci.

Merci à vous deux d'être ici, et merci, monsieur le ministre, pour votre exposé.

Tout d'abord, en ce qui concerne l'itinérance, je vous remercie et je remercie le gouvernement de mettre l'accent sur les anciens combattants sans abri. Il y a également d'autres groupes vulnérables, bien sûr, mais les anciens combattants forment une grande partie. Je crois que vous avez dit également que la carte d'identité permettra d'identifier certaines personnes, ce qui est essentiel. Les Chantiers Maritimes Irving est maintenant d'accord pour embaucher 100 anciens combattants par le truchement de leur programme.

Ce sont de grandes mesures. Nous devons nous assurer que les vétérans seront informés de toutes les prestations qui existent. Beaucoup de prestations ont été créées ces derniers deux ans et demi à trois ans. Que faisons-nous pour faciliter davantage la sensibilisation? J'ai toujours peur que les gens ne soient pas au courant de tous les avantages qui leur sont offerts et qu'ils ont mérités.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous travaillons avec des organisations comme la Légion, qui nous a aidé de façon remarquable à diffuser le message sur le terrain, en plus de nos propres efforts. Nous avons encore beaucoup de travail à faire. Il y a la diffusion du message, mais il y a également la réception du message; les gens doivent bien comprendre ce que vous leur proposez.

Quand nous parlons de cette question, comme tout le monde dans cette salle peut le comprendre, je crois, les émotions peuvent parfois être fortes. C'est une question à forte charge émotive. Les médias sociaux ne font qu'exacerber le phénomène. L'une des vraies raisons pour lesquelles j'ai voulu continuer, et je continuerai, à participer à des assemblées publiques partout au pays, c'est que nous avons la possibilité de parler directement aux gens, à ceux qui viennent aux assemblées publiques. Ils sont motivés.

**M. Darrell Samson:** Absolument.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Ce sont généralement des chefs de file de la collectivité. Certains sont tranquilles et s'occupent simplement de leurs petites affaires, mais beaucoup d'entre eux vont nous aider à diffuser le message. Cela nous permet simplement d'avoir une plus grande tribune pour expliquer en un ou deux points ce que nous essayons de faire.

**M. Darrell Samson:** C'est ce que je voulais aborder. Quarante-cinq assemblées publiques depuis que vous avez été nommé ministre, c'est beaucoup. Pourriez-vous nous faire part de ce que vous entendez le plus dans ces assemblées publiques?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Ils mettent la pression plus que quiconque. La première chose qui me vient à l'esprit, c'est quelque chose qu'on a mentionné tout à l'heure, pendant la séance: le temps d'attente. C'est une chose de regarder des chiffres, et c'en est une autre de voir un ancien combattant ou un membre de sa famille qui a dû attendre longtemps. Vous entendez cela et vous devenez encore plus encouragé qu'avant à veiller à faire concrètement quelque chose. C'est la première chose qui me vient à l'esprit. Toutefois, bien des mesures que nous mettons maintenant en place sont des mesures dont les anciens combattants parlent depuis un certain temps, qu'ils ont mentionnées à maintes reprises pendant les assemblées publiques. Ce sont souvent des occasions pour nous d'élaborer de nouvelles initiatives.

**M. Darrell Samson:** À ce propos, général, j'avais une question. Vous répondrez exactement à la question du ministre, car c'est exactement ce que je veux savoir. Nous devons garder à l'esprit le fait qu'il y a 32 % de demandeurs de plus, et 60 % sont de nouveaux demandeurs. Il y a un afflux. Le travail de sensibilisation que nous faisons sur le terrain est utile; cela ne fait aucun doute. Vous nous avez demandé ce que nous pouvions faire. Quand nous avons dit que nous devrions retourner car il manquait du matériel ou que nous devions retourner aux Forces armées canadiennes, y a-t-il quelque chose...?

Je sais qu'il y a un comité mixte des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada. Que pouvons-nous faire pour améliorer cela? Il est tellement important pour nous de trouver un moyen de rendre cela plus efficace. Peut-être que la carte d'identité nous aidera davantage. Je sais que les anciens combattants me disent, également, que non seulement la carte d'identité, mais certains des... Comment pouvons-nous rendre ce processus plus rapide? Que savons-nous maintenant et que nous ne savions pas auparavant et qui pourrait nous aider à améliorer la question du temps d'attente?

• (1605)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** J'ai en quelque sorte cerné quatre facteurs. Nous embauchons le plus rapidement possible, comme l'a indiqué le ministre, et nous embauchons les meilleurs éléments des collectivités d'un océan à l'autre. Nous essayons également de créer des capacités supplémentaires dans les régions: une équipe d'arbitres francophones à Montréal et une autre à Winnipeg. Nous avons créé une petite cellule à Campbellton, au Nouveau-Brunswick. Nous créons des capacités aussi à Charlotte-

town, où nous avons des gens formidables en place. Nous essayons de les embaucher aussi vite que possible également, mais nous n'avons pas une approche bien définie. Nous les formons. Nous déployons beaucoup de ressources car la formation est très importante, pas seulement pour les personnes, mais pour établir une uniformisation dans tout le pays. Nous améliorons nos processus.

Une fois encore, ce que le ministre a entendu dans nos assemblées publiques... Nous devons comprendre que, quand des hommes et des femmes se blessent, dans les Forces armées canadiennes, ils ne vont pas toujours voir un médecin, car ce sont d'excellents soldats. Le lendemain, ils veulent être présents à l'entraînement physique. Ils ne déclarent pas leurs blessures. C'est souvent le cas, et je parle d'expérience. Par conséquent, il faut réunir un dossier pour savoir ce qui est arrivé à un soldat d'infanterie, à un artilleur ou à un maître d'équipage, ce qui nous permet de trouver un modèle de preuve fondé sur le métier et l'expérience. Et enfin, il y a la numérisation. Nous tirons profit de la numérisation dans la mesure du possible, en reconnaissant que certaines personnes aiment emprunter la voie numérique, d'autres préfèrent se présenter en personne à un bureau et d'autres utilisent plutôt le téléphone.

Une fois encore, nous essayons d'être plus forts dans tous ces domaines. Nous avons un portail Web appelé Mon dossier ACC. Des milliers de personnes s'y inscrivent chaque mois, peut-être parce que toutes nos assemblées publiques les motivent à le faire. Actuellement, plus de 80 000 personnes sont inscrites sur Mon Dossier ACC. En ce qui concerne les nouveaux programmes, l'allocation études et formation et...

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je vais devoir vous interrompre ici, général. Nous avons dépassé d'environ une minute le temps qui nous est imparti.

**M. Darrell Samson:** Merci.

**M. Phil McColeman:** Je voulais vous laisser le plus de temps possible.

Monsieur Brassard, vous avez cinq minutes.

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

Monsieur le ministre, pendant les dernières élections, le premier ministre a dit qu'aucun ancien combattant n'aura à se battre contre le gouvernement devant les tribunaux pour bénéficier des prestations qu'il mérite. Toutefois, entre 2016 et 2018, 38 millions de dollars ont été dépensés en poursuites. Des vétérans ont intenté un recours collectif contre l'Hôpital Sainte-Anne, en raison d'une réduction des services et du personnel qui ne devaient pas avoir lieu, quand le ministère des Anciens Combattants a transféré au gouvernement du Québec les services qui devaient être fournis par l'Hôpital Sainte-Anne. J'ai visité cet hôpital en juin, et j'ai pu voir de mes yeux. J'ai personnellement recueilli les commentaires des anciens combattants de cet établissement.

Il y a également M. Bruyca qui a posé des questions au gouvernement. Il a en fait demandé une analyse coût-avantage touchant le régime de pension à vie, et on lui a répondu que cette analyse ne sera pas réalisée car les dépenses représentent moins de 1 million de dollars. Il est permis de croire que le régime de pension à vie n'est qu'un tour de passe-passe du gouvernement, et qu'il n'y a pas d'augmentation de coûts ni d'avantages supplémentaires pour nos anciens combattants. M. Bruyca a reçu cette information des fonctionnaires de votre service des finances et vous avez choisi de l'attaquer publiquement. Pourquoi?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Vous comparez des pommes et des oranges... Je pense qu'il est très important de nous assurer, dans la mesure du possible, que l'information que nous diffusons est claire et véridique. Il y a assez d'anciens combattants qui, franchement...

**M. John Brassard:** L'information a été confirmée par les fonctionnaires de votre propre service des finances, monsieur le ministre.

**L'hon. Seamus O'Regan:** ... souffrent d'anxiété et sont sujets à l'anxiété, et nous savons tous que l'anxiété peut déclencher d'autres problèmes de santé mentale.

**M. John Brassard:** Pourquoi avez-vous attaqué M. Bruyey?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Ce que je devais faire, non pas pour l'attaquer vraiment, mais pour clarifier ce que M. Bruyey avait dit, c'était simplement dire: « Écoutez, c'est de cela que nous parlons. C'est le régime de pension à vie. Il s'agit d'une chose très différente. »

Je ne veux pas en dire trop à ce sujet, car, en ce qui concerne le fond de votre question, l'affaire est actuellement devant les tribunaux. S'il n'en tenait qu'à moi, irais-je devant les tribunaux? Ai-je envie d'aller devant les tribunaux? Non, pas du tout, mais de toute évidence, quand un ancien combattant ou n'importe quel groupe soulève une question...

**M. John Brassard:** Permettez-moi de vous poser cette question, monsieur le ministre, car vous avez eu beaucoup de temps. J'ai posé la question et vous avez eu suffisamment de temps pour y répondre.

**L'hon. Seamus O'Regan:** ... je dois m'assurer que notre ministère et les intérêts du gouvernement du Canada soient défendus.

**M. John Brassard:** Pourquoi demande-t-on encore aux anciens combattants d'aller devant les tribunaux pour se battre contre le gouvernement? Pourquoi? Après que le premier ministre a fait cette promesse, pourquoi cela arrive-t-il encore?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Monsieur Brassard, si vous n'aviez pas parlé en même temps que moi, je crois que vous m'auriez entendu répondre à la question de manière juste et claire. Il y a des cas... Et je ne cherche certainement pas à dire que les anciens combattants ou une quelconque autre organisation sont incapables ou ne devraient pas avoir le droit d'intenter des poursuites contre le gouvernement. Mais, quand cela arrive, je dois m'assurer que les intérêts du gouvernement et du ministère sont bien défendus. Par conséquent, nous devons nous assurer que nous sommes représentés devant les tribunaux. Ce n'est pas quelque chose que j'ai choisi de faire ni que j'aime faire, mais, quand une autre partie intente des poursuites, quelle que soit la circonstance, je dois veiller à ce que nous soyons bien défendus.

**M. John Brassard:** J'aimerais parler un moment des chiens d'assistance.

Monsieur le ministre, l'Université de Laval a réalisé une étude sur leur efficacité. Dans la plupart des cas — et je dirais même dans tous les cas —, il a été démontré que les chiens d'assistance ont amélioré la vie des anciens combattants et de leur famille. Cette étude s'est retrouvée sur votre bureau, d'après ce que je comprends, et pourtant, le 18 avril, il y a seulement huit mois, votre porte-parole, Alex Wellstead a dit, et ses propos ont été repris par CBC/Radio-Canada: « Nous travaillons à mettre des normes rapidement en oeuvre pour que les anciens combattants aient accès à des chiens d'assistance psychiatrique bien dressés. »

Vous êtes entré en fonction il y a plus de trois ans maintenant, et cela fait huit mois que le processus s'est effondré et que cet engagement a été renouvelé. Cette étude montre l'efficacité de chiens

d'assistance et l'effet qu'ils ont sur les anciens combattants. Quand ces normes seront-elles adoptées?

• (1610)

**L'hon. Seamus O'Regan:** L'étude, que nous avons d'ailleurs financée, a une portée très limitée. Elle concerne en ce moment 18 vétérans. Au début, il y en avait 22, je crois, mais quatre d'entre eux ont abandonné.

Ce qui est également regrettable, c'est que nous n'avons pas encore eu le temps d'analyser certains autres facteurs d'une importance cruciale, comme la présence ou l'absence d'une personne aidante. Dans les cas où il y a une personne aidante, cela peut, non pas biaiser l'étude, mais peut-être influencer les résultats de l'étude.

En d'autres termes, nous devons être en mesure d'agir, en particulier sur les effets des chiens aidants, et c'est ce que nous faisons, mais nous avons essentiellement besoin de plus de données.

Vous avez tout à fait raison de dire que nous n'avons pas besoin d'une étude pour le savoir. Tout cela semble aller dans la bonne direction, nous n'avons donc pas perdu beaucoup de temps. En ce qui concerne le crédit d'impôt pour frais médicaux du dernier budget, nous avons dit aux anciens combattants qu'ils pouvaient mettre un peu d'argent de côté et s'en servir pour leurs dépenses. Qu'il s'agisse de l'achat du chien, de sa nourriture ou encore des factures du vétérinaire, ce qui peut faire un bon total, ils peuvent appliquer ce crédit d'impôt. Nous pouvons le faire dès maintenant pour les gens qui soit vont acheter un chien ou...

Mais il y a également, pour être honnête avec vous, un gros problème en matière d'approvisionnement. Quiconque connaît bien ces chiens comprend qu'ils sont incroyablement bien dressés, et qu'il faut du temps pour les dresser et pour les amener à la hauteur de nos attentes.

**M. John Brassard:** Monsieur le ministre, rapidement, car j'ai seulement 10 secondes environ, pourquoi le ministère des Finances et le ministre des Finances n'ont-ils pas encore créé ce crédit d'impôt?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Le crédit d'impôt sera instauré au prochain exercice.

**M. John Brassard:** D'accord, nous verrons.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Monsieur Bratina, vous avez cinq minutes.

**M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.):** Merci beaucoup.

Monsieur le ministre, j'aimerais en savoir davantage sur le fonds d'urgence. Que serait-il arrivé dans ce genre de situation d'urgence avant l'entrée en vigueur de ce fonds? Que serait-il arrivé dans une situation d'urgence, car il s'agit d'un nouveau financement, si je comprends bien. Que serait-il arrivé avant que ce fonds soit prévu dans le budget?

**L'hon. Seamus O'Regan:** J'ai appris quelque chose qui m'a brusquement ouvert les yeux, à mon premier jour en tant que ministre. Le sous-ministre m'a informé du fait que, quand nous trouvions quelqu'un, nous n'avions pas d'argent pour l'aider et que nous devrions nous tourner vers les testaments et les legs de biens personnels. J'en ai été franchement outré.

Pour expliquer un peu mieux les choses, cela signifie qu'il y a des gens qui légueront une partie de leur succession au profit du soutien aux anciens combattants sans abri, mais ils le font généralement dans des circonstances particulières. Par exemple, disons que je viens de Calgary et que je décide de laisser un peu d'argent aux vétérans sans abri de la région de Calgary ou bien aux vétérans sans abri qui ont combattu en Afghanistan. Ensuite, après avoir trouvé une personne à aider, nous devons chercher dans les testaments et les legs pour trouver une correspondance et lui offrir l'aide financière dont elle avait besoin; cela pouvait prendre du temps.

C'est vous qui m'avez dit cela, alors allez-y.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Oui, merci beaucoup, monsieur, pour cette question.

Le ministère a 23 de ces fonds. Au fil du temps, les gens ont fourni ces fonds pour des raisons particulières; il y en a donc, par exemple, pour les gens qui vivent sur l'île de Vancouver, à Edmonton ou à l'Hôpital Sainte-Anne, et il y a parfois des restrictions sur la manière d'utiliser l'argent. Parmi les 23 fonds, il y en avait seulement un qui était disponible pour toutes les situations d'urgence au pays, alors les gestionnaires de cas, les agents des services aux vétérans et des gens de tout le pays demandaient l'accès à ce fonds. Il a été vidé avec une belle constance, et nous n'avions pas le pouvoir, aux termes de nos lois et règlements, d'utiliser les deniers publics pour répondre à ces demandes; c'était une zone grise.

Nous travaillions en collaboration avec les Services de bien-être et moral des Forces armées canadiennes, que je connais bien de mon ancienne vie. Ils ont accès à des fonds non publics. Nous demandions aux Forces armées canadiennes un financement pour compléter ce fonds d'urgence, qui était moins que suffisant; le gouvernement a clairement la responsabilité de tendre la main à ces anciens combattants et à leur famille quand ils traversent une crise. C'était formidable d'obtenir ce financement, et nous faisons en sorte que notre processus soit aussi rapide que possible. Je constate qu'il y a des choses qui sont noyées dans la bureaucratie, pour ainsi dire, mais le but est de permettre au plus débutant des gestionnaires de cas ou à un agent des services aux anciens combattants de répondre à une urgence, un vendredi après-midi à quatre ou cinq heures, en disant: « Nous allons vous donner l'argent. »

Dans certains de ces cas, nous nous occupons même de la paperasse après le fait seulement, et je suis d'accord avec cela, simplement parce qu'il faut s'assurer que, si quelqu'un appelle à l'aide, nous pourrions mettre un toit au-dessus de sa tête, lui offrir un peu de quoi manger et gérer sa situation de grande urgence.

Nous avons observé une difficulté: ce qui constitue une situation d'urgence à un endroit pourrait être une situation permanente à un autre endroit, et chacun de ces cas est donc évalué à sa part. Je dois également dire que nous avons embauché la crème des travailleurs sociaux, des psychologues et des infirmières et des infirmiers du pays, des gens qui ont une expérience confirmée, et nous leur faisons confiance pour aider nos anciens combattants et leur famille.

• (1615)

**M. Bob Bratina:** Avec ce nouveau financement, serait-il juste de dire que le programme fera l'objet d'un examen de son efficacité pour que l'on puisse voir si le financement est suffisant pour s'occuper de la situation? J'imagine que, au cours du prochain exercice, il y aura une attribution, du moins je l'espère.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je prévois recevoir du financement l'an prochain à cet égard, monsieur.

**M. Bob Bratina:** D'accord. Me reste-t-il du temps?

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Vous avez une minute.

**M. Bob Bratina:** Le général Natynczyk, de valeureux vétérans de la Brigade des diables et moi-même avons assisté à un événement spécial il n'y a pas si longtemps. Il y avait un vétéran de Hamilton, âgé de 95 ans, qui a fait un excellent discours, et j'ai ensuite prononcé une allocution devant l'United Council of Veterans. Je suis membre du comité de vétérans et député, et on m'a demandé de prendre la parole, ce que j'ai fait avec plaisir. Nous avons passé une merveilleuse soirée.

Général Natynczyk, vous avez remarqué qu'on ne pose pas toujours des questions difficiles, et la tribune ici aujourd'hui vise certainement à aller au fond des choses, mais n'accomplit-on pas de l'excellent travail pour les vétérans?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Oui, monsieur, mais il y a toujours place à l'amélioration. Voilà pourquoi, dans le cadre des assemblées publiques, lorsque nous entendons ces réflexions, nous constatons que nous faisons de bonnes choses dans certains cas, mais pas dans d'autres.

Je dirais également que la grande majorité des vétérans qui quittent les Forces armées canadiennes peuvent faire une transition relativement facile vers la société civile. C'est le cas pour les deux tiers, et nous savons que le troisième tiers éprouve des difficultés. Ce sont souvent des militaires qui ont servi avec des armes de combat — l'infanterie, les blindés, l'artillerie et peut-être, dans certains cas, des manoeuvriers de la marine —, et nous devons nous concentrer sur eux afin qu'ils puissent eux aussi trouver une raison de continuer et d'aller de l'avant.

Beaucoup de travail est réalisé, et ce qui est intéressant, c'est que, lorsqu'une personne est heureuse, elle ne parle pas. Elle vient nous voir et nous chuchote à l'oreille. Elle envoie des mots. Vous savez, nous avons assisté à un événement de la Légion il y a deux ou trois semaines...

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je vais devoir vous arrêter ici. J'aimerais beaucoup entendre l'histoire de la Légion et vous laisser poursuivre, mais nous avons largement dépassé le temps prévu.

Le prochain créneau appartient aux conservateurs, et je vais entamer cette série de questions. En tant que président, c'est ma prérogative. Je vais seulement poser une question au ministre.

Le Comité a réalisé une étude sur la transition de la vie militaire à la vie civile et sur la relation avec Anciens Combattants, et le rapport était unanime. Toutes les recommandations ont été acceptées. Vous l'avez reçu et vous êtes revenu pour refuser d'accepter une recommandation, et c'était quelque chose qui avait été défendu par l'ancien ombudsman du MDN, Gary Walbourne. Vous avez refusé ce que nous avons recommandé, à savoir qu'il devrait être possible d'obtenir une attestation du ministère de la Défense qui confirmerait que l'invalidité d'un vétéran — s'il était handicapé — était attribuable à son service.

Pourquoi avez-vous refusé cette recommandation?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Le problème, monsieur, c'est que seulement environ 25 % de nos clients viennent nous voir lorsqu'ils sont encore en service. La responsabilité du médecin général des Forces armées canadiennes est de veiller, dans la mesure du possible, à la bonne santé des hommes et des femmes — les marins, les soldats, les aviateurs et les aviatrices — et de faire en sorte qu'ils retournent dans leurs unités immédiatement. Nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes et le médecin général, et nous sommes tous d'accord que la meilleure façon est qu'il y ait une norme d'évaluation d'une blessure liée au service et d'une blessure non liée au service. Soixante-quinze pour cent de nos clients viennent nous voir après avoir quitté les forces. Le fait qu'il y ait deux normes, pour ainsi dire, pour juger s'il s'agit d'une blessure liée au service ou non n'était pas très efficace.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** M. Walbourne a dit qu'on pourrait facilement — et à très faible coût — accélérer le processus décisionnel lié au versement d'une indemnisation à la suite d'une réclamation. C'est la raison pour laquelle le Comité vous a formulé cette recommandation. Saviez-vous qu'elle découlait de témoignages que nous avons entendus? Des témoins nous ont dit qu'il s'agissait d'une bonne idée même si, comme vous le dites, elle n'englobe pas tout le monde.

• (1620)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, j'aimerais seulement ajouter que nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes pour que tout ce travail soit accompli pendant que les gens portent encore l'uniforme. Nous nous pencherons sur ce que le Comité a entendu au cours des témoignages de sorte que tout le travail nécessaire soit réalisé avant la transition des gens. Comme l'a mentionné le chef d'état-major de la Défense, nous devons nous assurer que, avant la libération d'une personne, si elle demande une libération pour raisons médicales, qu'il s'agisse d'une blessure liée au service ou non, nous faisons tout ce travail le plus efficacement et le plus rapidement possible, monsieur.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** D'accord.

Je vais laisser le reste de mon temps à M. Johns.

**M. Gord Johns:** Merci, monsieur McColeman.

Je reviens aux gestionnaires de cas. Pourriez-vous nous dire combien d'emplois ont été éliminés par le dernier gouvernement dans le ministère, et combien d'entre eux étaient des gestionnaires de cas? Vous devriez pouvoir répondre brièvement.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, je n'ai pas les détails à cet égard. Je dirais seulement que nous travaillons très dur pour trouver les meilleurs gestionnaires de cas — des travailleurs sociaux — d'un océan à l'autre. Je sais que, lorsque j'ai obtenu cet emploi, il y avait un peu moins de 200 gestionnaires de cas. Au cours des dernières années, nous en avons embauché davantage et nous en avons maintenant plus de 400. Mes collègues témoigneront dans quelques minutes et ils auront peut-être plus de détails. Nous devons vous revenir là-dessus...

**M. Gord Johns:** Dois-je comprendre qu'il y en avait 1 000 auparavant?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je crois qu'il est important d'examiner de plus près les chiffres parce que le transfert de l'Hôpital Sainte-Anne a touché un nombre important d'employés. Il y en a également eu d'autres dans le cadre d'un certain nombre d'exercices dans les dernières années.

J'aimerais préciser, monsieur Johns, que d'après ce que j'ai compris, ce n'était pas tous des gestionnaires de cas de première

ligne. Il y avait des postes au sein des services ministériels et d'un certain nombre de secteurs. Également, lorsque nous avons mis à profit des entrepreneurs civils concernant...

**M. Gord Johns:** Clairement, nous n'en avons pas assez en ce moment. Quel est le ratio actuel de gestionnaires de cas par rapport aux clients?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Selon moi, à l'heure actuelle, monsieur, c'est de l'ordre de 32 ou de 33 pour 1.

**M. Gord Johns:** La cible est de 25.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Notre cible demeure 25 pour 1. Comme je l'ai mentionné auparavant, nous avons maintenant plus de 400 gestionnaires de cas. Je crois comprendre que nous allons en embaucher 50 autres. J'ai rencontré nombre de nouveaux gestionnaires de cas partout au pays qui viennent d'autres ministères ou en réalité d'écoles, de collèges et d'universités. Ce que nous tentons de faire, c'est d'en augmenter graduellement le nombre. J'ai rencontré certains gestionnaires de cas ayant une charge de travail plus lourde que d'autres.

L'autre chose que nous essayons de faire...

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je suis désolé. Le temps est écoulé.

J'aimerais proposer aux membres du Comité de cesser la rotation, si cela leur convient. Il nous reste environ sept minutes. J'aimerais proposer au Comité qu'un membre de chaque côté pose une question — si vous n'avez qu'une seule question. J'offre la première question du côté des libéraux.

Monsieur Samson.

**M. Darrell Samson:** Merci.

Monsieur le ministre, vous avez parlé de la pension à vie. Nombre de vétérans dans ma circonscription m'ont dit qu'ils sont très enthousiastes et attendent leur pension à vie. Vous avez parlé d'environ 1 150 \$ s'ils sont atteints d'une maladie ou ont subi une blessure, mais j'aimerais que vous parliez des autres éléments. En réalité, selon ses besoins, on pourrait obtenir une compensation supplémentaire pour maladie ou blessure ou on pourrait recevoir la prestation du remplacement du revenu, qui serait même supérieure. Vous avez dit, par exemple, qu'une personne pourrait recevoir 700 000 \$ de 25 à 75 ans. C'est seulement dans la catégorie de prestations pour maladie ou blessure. Pourriez-vous nous en dire plus sur les deux autres catégories, s'il vous plaît?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Dans certaines catégories, contrairement à ce que c'était en 2015 lorsque le maximum aurait été d'environ 315 000 \$, c'est maintenant, pour certaines personnes, selon les circonstances, 3 millions de dollars au cours de leur vie.

Nous allons continuer d'offrir un certain montant d'argent de façon ponctuelle, 500 \$, je crois, pour que la personne puisse obtenir de l'aide financière afin de déterminer si c'est ce qu'elle veut faire. Il est très important de souligner cela. Nous continuons de parler d'une « option ». Par défaut, nous allons assurément diriger les gens vers la pension à vie parce que nous savons, comme nombre de Canadiens le savaient lorsque nous étions aux prises avec un montant forfaitaire, qu'il est simplement plus stable financièrement d'obtenir une somme mensuelle. Walt pourrait vous raconter des histoires lorsqu'il allait voir un soldat blessé dans un hôpital et que les membres de la famille lui disaient « nous vous prions de ne pas lui donner le montant complet », mais, à l'époque, la personne y avait droit.

Nous offrons maintenant aux gens une option beaucoup plus lucrative, option qui, à mon avis, améliorera le bien-être en raison de cette somme mensuelle... et en raison des autres prestations et de la réadaptation professionnelle qui l'accompagnent. Il s'agit d'une dépense importante. C'est 3,6 milliards de dollars du Trésor qui iront à la pension à vie. C'est déduit des 10 milliards de dollars que nous avons prévus en nouvelles prestations et en nouveaux services depuis notre arrivée au pouvoir. C'est une mesure majeure.

• (1625)

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci, monsieur le ministre. Les deux minutes sont écoulées. J'espère que nous allons nous en tenir à deux minutes afin de poser le plus de questions possible.

Monsieur Brassard.

**M. John Brassard:** Je vais prendre 30 secondes et je vais laisser le reste de mon temps à M. Kitchen.

Monsieur le ministre, voudriez-vous me faire une faveur et transmettre un message au premier ministre? Feriez-vous cela pour moi? Dites-lui que la prochaine fois qu'il publiera sur Twitter qu'il donne 50 millions de dollars à Trevor Noah, il devrait réfléchir à l'effet d'un tel gazouillis sur les vétérans canadiens qui se battent contre leur gouvernement pour obtenir un chien d'assistance, qui vivent au quotidien avec un TSPT et dont la vie est littéralement en jeu; dites-lui de ne pas oublier cela la prochaine fois qu'il publiera un gazouillis aussi irresponsable. Peut-être que cet argent aurait été mieux dépensé s'il avait été consacré aux vétérans et aux chiens d'assistance.

Monsieur Kitchen.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci, John. J'ai dit une question par membre.

Monsieur Johns.

**M. Gord Johns:** Ma question est quand? Quand vous attendez-vous à ce qu'Anciens Combattants Canada atteigne le ratio de 25 clients pour 1 gestionnaire de cas? Quand cela se produira-t-il? Quel est le plan?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Monsieur Johns, si je pouvais vous donner une date, je le ferais. Tout ce que je peux dire, c'est que nous travaillons dur pour y arriver. Nous embauchons des gens le plus rapidement possible au sein de la fonction publique fédérale. Il est très facile de laisser partir ces gens. Il est plus difficile de les réembaucher.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Si vous me le permettez, monsieur Johns, je dirais que nous embauchons aussi les gens le plus rapidement possible, et que nous les formons dans une école pour uniformiser leur formation.

L'autre chose que nous faisons, c'est examiner chaque vétéran. Lorsque je rencontre un gestionnaire de cas, je lui demande combien de vétérans — et souvent il me dit entre 35 et 40 — il doit accompagner et soutenir chaque semaine et ainsi de suite. En général, c'est inférieur à 40.

Une des choses que nous devons faire, c'est de détecter les personnes qui présentent un risque moyen ou un risque élevé et de déterminer la façon de procéder au triage. Parfois, seulement grâce à nos processus, si une personne participe à un programme de réadaptation professionnelle, nous pouvons lui attribuer automatiquement un gestionnaire de cas lorsque, en fait, les choses se passent très bien. Certains vétérans sont des étudiants à la maîtrise ou au

doctorat. Nous avons rencontré des marins ordinaires qui vont à l'université et nous leur fournissons un gestionnaire de cas.

Nous allons bientôt lancer un nouveau programme. Son lancement aura lieu sous peu. C'est un projet pilote que nous menons depuis un certain temps. Il s'agit du projet pilote de soutien encadré. Nous prenons des agents des services aux vétérans qui ont un certain nombre de dossiers et leur demandons de soutenir les vétérans qui ne présentent plus un risque élevé parce qu'ils ont obtenu leur diplôme — ils vont de l'avant en réalité — et de les appuyer dans leur transition jusqu'à ce que nous soyons convaincus qu'ils ne présentent qu'un risque faible; nous reconnaissons que la situation peut changer, et, si c'est le cas, nous les renvoyons au gestionnaire de cas. C'est un système beaucoup plus souple que celui que nous avons à l'heure actuelle.

En même temps, nous embauchons les meilleurs travailleurs sociaux que nous pouvons. Ils viennent des provinces, de partout, et nous les formons. C'est essentiellement une approche à volets multiples qui consiste à combler ce besoin. Nous savons que, grâce à nos gestionnaires de cas, il est beaucoup plus probable qu'une personne se rétablisse, trouve un but et retrouve son bien-être.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci, messieurs. Cela met fin à cette heure. Merci d'être venus et d'avoir répondu aux questions malgré la pression que nous avons exercée sur vous. C'est bon pour notre démocratie. Nous vous sommes reconnaissants de votre présence.

La prochaine fois, pourriez-vous envisager d'être ici pendant deux heures, monsieur le ministre? Cela enverrait un très bon message au Comité et au Parlement si vous le pouviez. On nous a dit aujourd'hui qu'il s'agit de comités indépendants, alors assurons-nous qu'ils soient indépendants et novateurs en accueillant un ministre pendant deux heures. C'est seulement une proposition, mais pensez-y.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Parfait.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci, général Natynczyk, de votre service à notre pays et des conseils continus que vous donnez à nos vétérans.

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

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Nous allons suspendre la séance jusqu'au prochain groupe de témoins.

• (1625)

(Pause)

• (1630)

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Nous reprenons pour la deuxième moitié de la séance.

Bienvenue aux témoins.

Nous accueillons Mme Charlotte Bastien, sous-ministre adjointe intérimaire, Supervision stratégique et des communications; M. Bernard Butler, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration; M. Michel Doiron, sous-ministre adjoint, Prestation des services; et Mme Elizabeth Stuart, sous-ministre adjointe, dirigeante principale des finances et services ministériels.

Nous avons 10 minutes pour...

• (1635)

**M. Michel Doiron (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Monsieur le président, nous n'avons pas de déclaration liminaire, alors nous allons passer directement aux questions.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Très bien. C'est formidable.

D'accord, nous allons commencer. Notre premier intervenant est M. Kitchen, pour cinq minutes.

**M. Robert Kitchen:** Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs, d'être revenus nous parler.

J'ai posé une question, il y a deux ou trois semaines, qui portait sur les affiches qui sont réalisées. Je me demandais si je pouvais obtenir une précision à propos du budget. On parle de 180 000 \$ pour des programmes de publicité gouvernementale. Est-ce le montant des affiches qui sont envoyées et qui comportent des numéros de téléphone où il faut une éternité avant qu'on nous réponde?

**M. Michel Doiron:** Merci de la question, monsieur.

Juste pour préciser, pour ce qui est des affiches, parlez-vous des articles publiés dans les journaux et des choses du genre, ou s'agit-il d'une autre affiche?

**M. Robert Kitchen:** Non. C'est l'affiche qui est envoyée aux organisations, notamment. C'est une belle affiche qui montre que, en cas de crise, on peut composer un numéro de téléphone, mais lorsqu'on appelle, on nous met en attente et personne ne nous répond. J'ai soulevé la question au Comité il y a deux ou trois semaines et je me demandais si ces 180 000 \$ servaient à cela.

**Mme Charlotte Bastien (sous-ministre adjointe intérimaire, Supervision stratégique et des communications, ministère des Anciens Combattants):** Il y a un budget pour la publicité de même qu'un budget pour produire du matériel de communication. Je ne suis pas certaine de savoir ce à quoi vous faites référence, mais je vais vous revenir plus tard avec une réponse. Nous avons un budget pour la réalisation d'affiches de cette nature, mais également pour d'autres types de matériel de communication, que ce soit pour la sensibilisation à ce qui est offert concernant l'aide d'urgence, certains des programmes qui ont été mis en place en avril dernier, d'autres qui seront mis en oeuvre en avril prochain ou des activités de commémoration qui sont en cours.

**Contre-amirale (à la retraite) Elizabeth Stuart (sous-ministre adjointe, dirigeante principale des finances et services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** J'aimerais ajouter, parce que cela concerne le Budget supplémentaire des dépenses (A), que le financement vise les programmes de publicité gouvernementale, et c'est un poste horizontal pour le gouvernement fédéral dans son ensemble. Il s'agit en grande partie de la campagne du jour du Souvenir du gouvernement du Canada pour le présent exercice.

**M. Robert Kitchen:** C'est davantage pour la campagne du jour du Souvenir. Alors, de quel budget la publicité de ces affiches ferait-elle partie?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Habituellement, elle relèverait du budget de sensibilisation et de communications, ou plus précisément d'un budget de prestation de services, selon la situation.

**M. Robert Kitchen:** Comme je ne suis pas comptable, pouvez-vous définir ce qu'est un poste horizontal?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** D'accord. J'imagine que c'est la terminologie gouvernementale pour des initiatives qui ont une large portée dans plusieurs ministères et organismes gouvernementaux. Le Secrétariat du Conseil du Trésor est en réalité responsable de ce poste. Nous avons joué un seul rôle dans cette grande initiative.

**M. Robert Kitchen:** Vous avez peut-être entendu ma conversation plus tôt avec le ministre, qui portait sur la question de la ligne de prévention du suicide ou de la ligne d'aide. Évidemment, j'ai quelques préoccupations, et M. Doiron et moi-même en avons un peu parlé.

Dans le préambule de notre étude « La santé mentale chez les vétérans canadiens: Une mission de famille », nous avons parlé de l'amélioration de l'appui transitoire entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants et formulé des recommandations qui pourraient être utilisées au bout du compte dans l'élaboration d'un programme coordonné de prévention du suicide. La recommandation 13 prévoit qu'Anciens Combattants Canada et Santé Canada collaborent afin de rendre les Services d'aide d'Anciens Combattants Canada accessibles par clavardage en ligne, sur plusieurs plateformes.

On a annoncé en grande pompe notre stratégie de prévention du suicide, et nous avons cette ligne téléphonique ainsi que ce système. Toutefois, des vétérans communiquent avec moi pour me dire que ce système ne fonctionne pas. Nous dépensons de l'argent dans ce système pour essayer de prévenir le suicide chez ces vétérans.

Je me demande, premièrement, combien d'argent nous avons dépensé sur cette ligne — parce que si nous en dépensons, nous le gaspillons — et, deuxièmement, ce que nous pouvons faire pour veiller à ce que l'argent ne soit pas perdu?

• (1640)

**M. Michel Doiron:** Nous dépensons environ 1 million de dollars par année sur cette ligne. J'arrondis le chiffre, mais c'est environ 1 million de dollars annuellement. L'an passé, nous avons eu plus de 1 300 appels et renvois. Cette année, c'est près de 1 600 appels.

À la suite de vos commentaires il y a deux ou trois semaines dans le cadre d'une autre séance du Comité, on m'en a reparlé. Nous avons communiqué avec Santé Canada parce que c'est ce ministère qui gère la ligne d'urgence. Nous avons fait part de nos préoccupations. Je ne conteste pas ce que vous avez dit, mais, si cela s'est produit, je suis extrêmement inquiet parce qu'une personne qui appelle cette ligne est censée obtenir un certain niveau de service.

Les lignes sont occupées à certains moments de la journée ou à certaines périodes, et les appelants se voient offrir trois options. C'est très clair dès le début. Vous pouvez attendre, donner votre numéro de téléphone afin qu'on vous rappelle ou faire le 911 si vous êtes en crise. Voilà les trois options.

Nous avons effectué un suivi auprès de Santé Canada et nous avons demandé une analyse approfondie. Qu'est-ce qui s'est passé ici? Est-ce que quelque chose s'est produit en réalité?

Je ne sais pas si je vais pouvoir aller au fond des choses relativement à ce que vous venez de porter à mon attention pour être bien honnête avec vous. Nombre de personnes appellent cette ligne, et nous prenons la situation très au sérieux. Notre médecin chef, le Dr Courchesne, qui a témoigné devant le Comité à plus d'une occasion, est en communication avec des représentants de Santé Canada afin que ce type d'événement ne se reproduise plus.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Nous devons nous arrêter ici. Nous avons dépassé le temps imparti d'une bonne minute.

Monsieur Bratina, vous avez cinq minutes.

**M. Bob Bratina:** Bienvenue à tous, encore une fois.

Au sujet des retards, je ne comprends pas très bien la façon dont on s'occupe des dossiers et s'ils sont fermés ou non parce que des électeurs de ma circonscription sont venus me rencontrer à mon bureau pour me présenter une demande. Je suis tombé plus tard sur un de ces électeurs qui m'a dit ce qui suit: « Oui, tout s'est bien passé. J'ai reçu la prestation. » Je lui ai demandé: « C'est tout? », et il m'a répondu: « Non, je vais en recevoir une autre. »

Est-ce que vous pouvez fermer un dossier? Il doit être assez difficile de compiler des statistiques sur des retards et des choses du genre.

**M. Michel Doiron:** Il n'est pas très compliqué de compiler des statistiques. Nous sommes en réalité en train de les analyser.

Il n'est pas facile de fermer un dossier parce que nous parlons d'une indemnité d'invalidité ou d'une pension d'invalidité. Il est question d'invalidité, de professionnels de la santé et de rendez-vous médicaux, et d'autres choses, selon le cas. Les dossiers ne sont pas tous complexes, soyons honnêtes.

Dans les faits, nous travaillons très dur pour faciliter le processus. Depuis ma dernière comparution ou la précédente, je n'en suis pas certain, nous avons examiné de près le nombre de dossiers et là où ils en sont dans le processus. Vendredi passé, nous avions environ 4 000 dossiers en attente de documents de la part d'un professionnel de la santé ou du vétérinaire. Tous ces dossiers sont en suspens. Mais, au bout du compte, la réalité, c'est que nous accusons un retard, et il nous faut trop de temps pour prendre une décision.

Nous avons mis en oeuvre nombre de nouvelles initiatives et d'équipes intégrées. On ne s'échange pas les dossiers entre unités. Il y avait une unité de subalternes, de personnel infirmier, de médecins. Le dossier était envoyé à un endroit. Ensuite, il était transféré à la prochaine personne, qui le conservait deux ou trois semaines sur une tablette jusqu'à ce qu'une autre personne s'en occupe. Ensuite, cette personne commençait le traitement du dossier et disait: « Oh, je dois l'envoyer à un médecin. » Cela prenait deux ou trois semaines.

Nous avons établi un processus dans le cadre d'un projet pilote et nous irons pleinement de l'avant à cet égard parce que l'équipe est maintenant intégrée. Je vais vous voir, je vous donne le dossier et vous l'examinez immédiatement, et nous prenons une décision. Un dossier dont le traitement aurait pris huit mois et qui aurait compris huit problèmes médicaux... C'est une autre chose que les gens oublient souvent de mentionner. Lorsque le vétérinaire vient nous voir, il n'a pas qu'un seul problème médical. S'il s'agit uniquement d'un problème de perte auditive, c'est assez simple. Les gens nous arrivent avec huit problèmes médicaux différents. Le traitement d'un tel dossier peut prendre jusqu'à huit ou neuf mois. On s'en est occupé en une demi-journée et on a envoyé une lettre au vétérinaire.

Je ne veux pas dire que la bataille est déjà gagnée parce que la victoire est encore loin. Il reste encore beaucoup de travail à faire, mais nous commençons véritablement à faire progresser les choses... Nous avons maintenant touché le coeur du problème. Nous savons maintenant où se trouvent les dossiers. Nous le savions auparavant, mais je voulais que ce soit clair. Ce que j'ai appris en 29 ans dans les forces, c'est qu'on peut résoudre des problèmes, mais si on ne résout pas le bon, on en crée un autre ailleurs. Nous nous sommes vraiment penchés sur cette question.

Il est question d'un système très complexe. Je crois que tout le monde autour de la table sait cela. Le problème le plus important, c'est que nous allons recevoir un grand nombre de dossiers. Le mois de novembre a été le plus gros mois de notre histoire — 48 000 dossiers ont été réglés. Malheureusement pour les vétérinaires et moi-même, nous en avons reçu 5 400.

Nous avons doublé la production de nos employés, mais c'est encore insuffisant. Nous examinons toutes les avenues. Le sous-ministre et le ministre en ont mentionné quelques-unes. Nous ajoutons du personnel et de nouveaux processus et éliminons des étapes. Il nous reste encore du chemin à faire. Nous pouvons faire mieux et nous devons faire mieux.

●(1645)

**M. Bob Bratina:** Il est injuste de parler de cas individuels. Je sais que cela paraît horrible, et vous dites: « Pourquoi avez-vous fait ça? » Vous avez besoin de tous les détails.

Une chose qui revient sans cesse, c'est qu'un ancien combattant qui demande une prestation dira: « J'ai un rapport du médecin, mais il n'est pas accepté. » Quel est le problème?

**M. Michel Doiron:** C'est une excellente question. C'est une question qui me dérange.

Voici ce qui se passe. S'il s'agit d'un cas complexe, et selon ce qui est écrit sur le formulaire, nos infirmières le renvoient à nos propres médecins pour ce que j'appellerais un deuxième avis, à des fins d'évaluation. En fait, nous nous efforçons de limiter le nombre de fois où cela se produit.

Avec tout le respect que je dois aux médecins, je sais qu'il y en a quelques-uns autour de la table, parfois, les billets ne sont pas très clairs quant au diagnostic, et nous devons alors l'établir. Toutefois, lorsque le diagnostic est clair, nous essayons d'éviter d'envoyer le cas à nos médecins, parce que c'est du travail en double. C'est frustrant pour l'ancien combattant, mais c'est également la cause des retards dans le traitement. Si le dossier passe par un médecin, et que nos médecins doivent ensuite l'examiner et parfois envoyer des renseignements supplémentaires à un médecin et faire remplir d'autres formulaires, cela ne fait qu'allonger le processus. Nous procédons à une certaine restructuration du processus pour que le délai soit — je ne dirai pas éliminé, car cela n'arrivera jamais — au moins diminué.

**M. Bob Bratina:** Je vous remercie.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci.

Monsieur Johns, allez-y.

**M. Gord Johns:** Je vous remercie.

Tout d'abord, je vous remercie de votre service et de votre travail.

Nous savons que le gouvernement ne respecte que la moitié des 24 normes de service qu'il a lui-même établies. Certaines d'entre elles sont antérieures au gouvernement actuel. Certaines se dégradent sous ce gouvernement.

D'après votre planification et vos priorités actuelles, quand vous attendez-vous à ce qu'Anciens Combattants Canada respecte les 24 normes de service?

**M. Michel Doiron:** Les services relèvent de moi, alors je vais essayer de répondre à cette question, mais je n'ai pas de date. Je ne peux pas vous donner de date.

Même si j'avais une date, je ne pourrais pas vous la donner, parce que nous avons eu une énorme augmentation... J'aborderai simplement la question des arbitrages.

**M. Gord Johns:** Je pense que vous avez parlé un peu de l'augmentation...

**M. Michel Doiron:** En effet.

**M. Gord Johns:** ... et expliqué certaines des raisons.

De quelles ressources avez-vous besoin pour y arriver? Pourquoi n'atteignez-vous pas ces objectifs? Que peut faire le Parlement? De quels fonds, de quelles ressources avez-vous besoin pour y arriver?

**M. Michel Doiron:** Je vous remercie de votre question ainsi que de vos efforts.

Ce n'est pas la première fois que vous insistez sur la quantité de ressources dont j'ai besoin. Je suis très heureux que nous ayons reçu les 42 millions de dollars.

**M. Gord Johns:** J'en suis sûr, mais ce n'est pas suffisant.

Qu'est-ce qui serait suffisant? On essaie d'obtenir ce chiffre.

**M. Michel Doiron:** Il y a des chiffres, mais le problème que nous avons en réalité, c'est...

**M. Gord Johns:** Vous avez dit qu'il y a des chiffres.

Pouvez-vous nous dire quels sont les chiffres? Qu'avez-vous dit avoir besoin pour satisfaire à ces normes?

**M. Michel Doiron:** Je veux dire, les 42 millions de dollars que nous avons maintenant nous permettra de faire beaucoup...

**M. Gord Johns:** Mais ce n'est pas ce que vous avez demandé. Nous savons que vous avez besoin de plus.

Pouvez-vous nous dire ce dont vous avez besoin, quels sont ces chiffres?

**M. Michel Doiron:** Je ne peux pas, parce que c'est un secret d'intérêt public et qu'il a été accordé au Cabinet. Nous avons demandé de l'argent et nous avons reçu les 42 millions de dollars, et je vous en suis très reconnaissant.

Ce qu'il faut se rappeler, c'est qu'il y a un décalage entre le moment où l'argent est approuvé et celui où la production commence. Si vous regardez ce décalage, j'ai déjà embauché 42 arbitres cette année, mais ils ne sont pas encore en fonction. Pourquoi? J'ai reçu l'autorisation à cet égard en juin. Les gens sont embauchés. Nous sommes maintenant en processus de formation. Ils vont entrer en fonction en janvier.

**M. Gord Johns:** Je comprends cela — le temps que cela prend —, mais ce qui me préoccupe, c'est que nous savons, évidemment, que nous n'avons pas assez d'employés. On ne nous dit pas, parce que c'est protégé par le privilège du Cabinet, je suppose, ce dont nous avons vraiment besoin. C'est décevant.

Si on savait ce qu'il faut, on se battrait pour que vous l'ayez. Il est honteux que le gouvernement ne vous donne pas ce dont vous avez besoin. Les anciens combattants ne devraient pas attendre.

Je sais que M. Kitchen a posé beaucoup de questions au sujet du centre d'appels, et je suis vraiment reconnaissant de son travail à cet égard. On peut s'attendre à être mis en communication en deux minutes. C'est une norme que vous avez établie. Votre objectif visant à établir la communication en deux minutes est fixé à 80 % du temps, mais vous ne l'atteignez que 66 % du temps.

Que faudra-t-il pour que les gens répondent au téléphone? Il nous faut quelqu'un à l'autre bout du fil, sinon des gens seront laissés pour compte.

• (1650)

**M. Michel Doiron:** Je vous remercie. C'est en fait un excellent exemple.

Certaines de ces normes sont difficiles à atteindre. Si je prends l'exemple des téléphones — et je vous remercie d'en avoir parlé parce que je n'y pensais pas —, lorsque nous avons lancé les sept nouveaux programmes en avril, le gouvernement ne pouvait pas me donner assez d'argent, et je ne peux pas affecter assez de gens... je suppose qu'il pourrait me donner assez d'argent — je ne devrais pas dire ça —, mais je ne peux pas affecter assez de gens au téléphone pour répondre à chaque appel en avril et en mai. Ce serait une utilisation inappropriée de l'argent.

Malheureusement, cela signifie que, pour le reste de l'année, je rattrape mon retard. C'était la même chose l'année dernière quand on a augmenté l'indemnité d'invalidité. Ce mois-là, l'accessibilité au téléphone pour le mois d'avril était d'environ 10 %. Tous les gens voulaient savoir pourquoi ils avaient 40 000 \$ dans leur compte bancaire et d'où venait cet argent.

Le reste de l'année, nous nous en sortons plutôt bien, mais nous avons perdu un an au cours du premier mois et demi... Même si vous me donnez l'argent, je ne peux pas avoir assez de monde pour répondre au téléphone. Alors, qu'est-ce que je fais avec les gens après, lorsque le volume d'appels n'est plus aussi élevé? Il s'agit d'un pic. Nous devons gérer ces fonds de façon très prudente — c'est l'argent des contribuables —, et cela me tient à cœur.

Je pense que la solution n'est pas de recevoir des fonds supplémentaires. Je pense que nous devons investir — et nous le faisons avec les PV — dans une nouvelle façon d'utiliser nos systèmes et de maximiser l'utilisation des systèmes électroniques. Il ne s'agit pas nécessairement du nombre de gens...

**M. Gord Johns:** Pourquoi cela ne se fait-il pas en ce moment?

**M. Michel Doiron:** Nous travaillons en vue du 1<sup>er</sup> avril en ce qui concerne les PV, et celles-ci auront un tout autre système d'application.

**M. Gord Johns:** L'idée est d'éliminer le retard, donc, juste après que ce soit mis en oeuvre. Combien de temps cela prendra-t-il ensuite?

**M. Michel Doiron:** J'espère... Je ne sais pas.

Les PV n'élimineront pas le retard. Ce que cela fera à l'avenir, c'est qu'il sera beaucoup plus rapide de recevoir les prestations d'invalidité. C'est un système différent, et les commandes sont toutes dans le système. L'arriéré existera, et je devrai m'en débarrasser au fur et à mesure que nous travaillerons sur le nouvel arriéré.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Monsieur Samson, allez-y.

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie.

Merci à tous d'être ici aujourd'hui et de continuer à nous aider à trouver ces réponses qui sont si importantes.

Je vais continuer sur le même sujet de questions. Je suis perplexe également en ce qui concerne le temps d'attente. Je sais que nous avons une augmentation des demandes de 32 % et que 60 % d'entre elles sont nouvelles; cela crée donc un stress énorme. Je sais que nous faisons beaucoup avec le comité mixte des FAC et d'ACC. Quand j'entends dire que certains des retards sont dus au fait qu'il manque quelque chose ou que nous devons nous tourner du côté des FAC pour le découvrir, je n'aime pas vraiment cela. Nous avons discuté de la façon dont nous pouvons nous assurer de bien faire les choses.

Il y a deux éléments. Avons-nous un système de suivi? Peut-être a-t-on déjà répondu à cette question, mais si je dépose une demande, puis-je aller voir chaque semaine où en est ma demande, à quel bureau elle se trouve et combien de temps je devrai attendre? J'étais surintendant d'une commission scolaire francophone, et lorsqu'on présentait une demande pour l'entretien de quoi que ce soit, on pouvait la suivre chaque semaine pour voir qui faisait quoi, où elle en était, qui était maintenant censé prendre une décision et si celle-ci avait déjà été prise.

Avons-nous, dans le processus, un système complexe que l'ancien combattant peut examiner?

**M. Michel Doiron:** Oui, nous en avons un. Il n'est pas aussi perfectionné qu'il pourrait l'être. Avec la PV, ce sera beaucoup mieux, mais nous en avons un. Ce qui est frustrant pour l'ancien combattant, c'est que sa demande peut rester au même endroit pendant deux mois. Je reçois des plaintes à ce sujet. Je suis très honnête, je reçois des plaintes à ce sujet.

**M. Darrell Samson:** C'est bien normal.

**M. Michel Doiron:** Absolument. Je ne dis pas que ce ne l'est pas.

**M. Darrell Samson:** Pourquoi la demande resterait-elle au point mort pendant deux mois?

**M. Michel Doiron:** Je vais essayer d'expliquer le processus très rapidement.

Il y a une unité qui prépare le dossier. Celui-ci arrive et il y a une unité qui... Si vous allez dans votre système Mon dossier ACC, qui comprend plus de 80 000 personnes, le système indiquera que la demande est en préparation de dossier. Elle peut demeurer ainsi pendant de nombreuses semaines parce que les documents sont incomplets. L'ancien combattant peut croire qu'ils sont complets. Lorsque nous retournons voir l'ancien combattant ou l'armée pour un dossier ou quelque chose du genre... Mais cela ne bouge pas et rien n'indique pourquoi c'est ainsi.

Ensuite, le dossier sera soumis à l'arbitrage. Il peut y demeurer pendant plusieurs semaines pour la même raison. C'est pourquoi je dis...

• (1655)

**M. Darrell Samson:** Je n'essaie pas d'être difficile, mais, si j'achète un billet d'avion d'Air Canada et que je commence à répondre aux questions qui sont exigées et que j'envoie mes renseignements, on me répond: « Non, vous n'allez nulle part, mon ami. Vous n'avez pas répondu à la question trois. Vous n'avez pas rempli la question quatre. »

Si nous avions ce processus, il serait impossible de déposer une demande à moins qu'elle soit complète. Si nous avions un agent qui travaille avec chacun d'eux — et, encore une fois, je n'ai pas tous les détails — afin de s'assurer que toutes les données et tous les renseignements sont là, nous serions alors en mesure de le faire.

Comment pouvons-nous améliorer cela? Parce que nous devons améliorer cela. Vous êtes d'accord avec moi, bien sûr.

**M. Michel Doiron:** Bien sûr.

**M. Darrell Samson:** Que pouvons-nous faire?

**M. Michel Doiron:** C'est en fait ce que nous faisons. Cela fait partie du processus que nous envisageons pour éliminer les étapes. Par exemple, nous collaborons étroitement avec les forces armées. Nous ne demandons plus tous les dossiers médicaux. Elles ont donné accès à certains systèmes, et il y a des dossiers dont nous savons que nous n'avons pas besoin, alors nous ne les demandons pas. On gagne ainsi un peu de temps. En fait, nous examinons exactement ce que vous venez de dire. Si la demande n'est pas complète, comme votre passeport, retournez-la à l'ancien combattant. C'est ce que nous sommes en train d'examiner.

**M. Darrell Samson:** Je dois poser une deuxième question. Je vous remercie.

C'est au sujet de la commémoration.

Monsieur Butler, je sais que nous avons investi dans des améliorations relativement à l'investissement dans certains secteurs et aux cimetières, mais j'entends d'anciens combattants me dire — et dites-moi si vous avez entendu cela — qu'ils ne se retrouvent pas sur de nombreux cénotaphes, s'ils étaient à certains endroits ou à

plusieurs endroits. Par exemple, s'ils étaient des anciens combattants de l'Afghanistan, il n'est pas fait mention de l'Afghanistan sur certains cénotaphes.

En avez-vous entendu parler et que répondez-vous à cela?

**M. Bernard Butler (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, ministère des Anciens Combattants):** Merci de poser la question. Je suis certes ravi de comparaître aujourd'hui.

Il s'agit manifestement d'un enjeu qui nous préoccupe, c'est-à-dire que nous tentons de nous assurer que nous comprenons pleinement ce que les vétérans contemporains — c'est ainsi que nous les désignons — souhaitent voir être reconnu et comment procéder pour ce faire.

Je soulignerais qu'il y a partout au pays des cénotaphes qui n'appartiennent pas à Anciens Combattants Canada; ils appartiennent à des collectivités locales et ainsi de suite.

**M. Darrell Samson:** Je suis d'accord avec vous, oui.

**M. Bernard Butler:** C'est une question très difficile, en fait, parce que beaucoup de vétérans contemporains vous diront qu'ils ne se considèrent même pas comme des vétérans...

**M. Darrell Samson:** C'est exact.

**M. Bernard Butler:** ... et qu'ils souhaitent encore moins qu'on leur rende hommage à l'occasion d'un événement typique du 11 novembre, par exemple, comme celui que nous avons tenu il y a quelques semaines, ici, à Ottawa.

Il est certain que nous en sommes conscients, monsieur Samson. Nous continuons de sonder notre population de vétérans. Nous continuons de leur poser cette question et de tenter de prendre en considération la réalité contemporaine de notre population.

**M. Darrell Samson:** En conclusion — et j'étais en train de conclure, si vous pouviez m'accorder seulement une petite seconde —, j'en entends beaucoup parler dans ma circonscription. Beaucoup de vétérans en parlent, alors c'est un problème.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Madame Ludwig.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

Je commençais à être très captivée par les propos de mon collègue.

Merci à tous de l'exposé que vous avez présenté aujourd'hui et certainement du travail que vous faites pour les vétérans.

Je suis non seulement la fille d'un vétéran, mais aussi la soeur d'un vétéran. Anciens Combattants est certainement un service important qu'un très grand nombre d'entre nous reconnaissent comme étant inestimable et crucial — vraiment — pour la santé et le bien-être des personnes qui ont servi et qui ont tant donné.

Nous avons entendu divers témoins nous parler des vétérans qui sont sans-abri. L'un d'entre eux, précisément, était Matthew Pearce. Il travaille pour la Mission Old Brewery. Il en est le président et chef de la direction. L'une des choses qu'il avait recommandées, c'étaient les subventions temporaires pour le loyer. S'agit-il de quelque chose qui est envisagé, non seulement à Anciens Combattants, mais aussi en tant qu'approche pangouvernementale, peut-être dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement? Comment cela fonctionnerait-il pour un vétéran?

**M. Bernard Butler:** Merci infiniment de poser la question.

Nous avons certes entendu cette proposition, et nous savons certainement que des approches semblables ont été adoptées aux États-Unis, par exemple. C'en est une que nous gardons assurément à l'esprit. Je pense qu'il s'agit de l'une de ces nombreuses bonnes idées qui ont été énoncées et qui sont envisagées dans le cadre de la réponse globale. Je pense qu'il est vraiment important de souligner le fait que le problème de l'itinérance au Canada, pour les Canadiens et pour les vétérans, en est un qui requiert très manifestement une intervention globale et collective — tant gouvernementale que communautaire — et qu'il n'y a pas de solution unique au problème.

Nous avons assurément entendu formuler cette idée particulière, et il est certain que nous en tenons compte. C'en est une que nous étudierons davantage avec nos nombreux partenaires dans ce domaine. Comme l'a affirmé le ministre, il s'agit du type de choses où... Lors de la table ronde sur l'itinérance que nous avons tenue au mois de juin, nous avons eu l'occasion de dialoguer avec un très grand nombre de personnes qui sont en contact quotidien avec l'itinérance dans le cadre de leur travail et qui ont beaucoup à offrir du point de vue de cette solution collective et globale. Nous y sommes certes très attentifs, et c'est quelque chose que nous continuerons d'examiner.

• (1700)

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

Ma prochaine question concerne la recherche. Nous avons entendu un certain nombre de témoins affirmer qu'une grande part de l'information qu'ils recueillent est empirique. Un plan a-t-il été établi au sein du gouvernement pour la mesure et la collecte des données? Je me demande comment Anciens Combattants mesure le succès dans le cadre des programmes qui existent aujourd'hui.

**M. Bernard Butler:** Je vous remercie de poser la question parce qu'elle est vraiment très intéressante.

Le secteur de la recherche dans le domaine des vétérans est tout à fait fascinant. Comme vous le savez, il existe des organisations comme l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, avec qui nous avons établi un partenariat solide, et nous en avons établi avec tout un éventail d'autres pairs, y compris les Forces armées canadiennes, le MDN, Statistique Canada et ainsi de suite. Il est certain qu'on génère actuellement beaucoup de données. De notre point de vue, en particulier à Anciens Combattants Canada, il est certain que nous publions, s'il y a lieu et si possible, les rapports et autres documents que nous produisons dans le cadre de notre recherche. Nous les rendons accessibles au public sur nos sites Web et ailleurs.

Il se passe beaucoup de choses dans ce domaine, c'est certain. Comme je l'ai dit, il s'agit d'un secteur qui semble florissant. Récemment, à l'occasion d'une conférence du Groupe des cinq à laquelle notre ministre a assisté, il s'agissait d'un thème particulièrement récurrent chez nos pays alliés, en ce qui concerne la maximisation de la recherche dans des domaines tels que la santé mentale, le suicide, l'itinérance et ainsi de suite et le fait de s'assurer qu'il existe des possibilités de collaboration et que ces renseignements sont diffusés à l'échelle internationale.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

Quelle proportion des 1,1 milliard de dollars destinés à la totalité des dépenses de fonctionnement, qui viennent tout juste d'être mentionnés, a été affectée aux services de santé mentale?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Pour l'instant, je n'ai pas à ma disposition le chiffre exact en ce qui concerne les services de santé mentale.

**M. Michel Doiron:** C'est parce que la somme de 1,1 milliard de dollars comprend un grand nombre d'éléments divers, alors nous allons devoir vous donner ces renseignements. Un pourcentage est affecté aux BSO, puis à l'indemnité d'invalidité et à la santé mentale, alors nous allons devoir éclaircir tout cela, mais nous y arriverons.

**Mme Karen Ludwig:** Merci.

Ma prochaine question concerne encore une fois l'élément de la collaboration. Nous avons entendu un certain nombre de témoins affirmer que le problème, pour les vétérans, tient parfois au fait qu'une organisation, un gouvernement ou une municipalité dit: « Oh, vous êtes un vétéran. Ce n'est pas notre responsabilité. » À mesure que vous exécutez des programmes dans le cadre desquels, d'un point de vue pratique, vous pourriez collaborer davantage avec les provinces que vous ne le faisiez auparavant, existe-t-il un plan pour resserrer l'écart?

**M. Michel Doiron:** La réponse est oui. Le Canada est un grand pays. À Anciens Combattants, nous nous occupons beaucoup des soins de santé, mais nous ne sommes pas un fournisseur primaire de soins de santé. Nous subventionnons les soins de santé. Nous soutenons les provinces à cet égard.

Nous travaillons avec toutes les provinces. Nous ne le faisons probablement pas autant avec les municipalités, mais nous travaillons avec divers groupes au sein des collectivités, lesquels nous aident en ce qui concerne l'itinérance des vétérans ou... Il y en a plusieurs, et nos bureaux locaux sont extrêmement bien adaptés à tout ce qu'il peut y avoir dans leur collectivité. Si vous êtes en Saskatchewan, votre réalité n'est pas la même qu'à Halifax ou qu'à Toronto. Mes directeurs régionaux et les membres de mon personnel, les gestionnaires de cas et les agents des services aux vétérans sont très attentifs à cette réalité.

À l'échelle macroscopique, nous travaillons avec les provinces, car chacune possède un mécanisme de facturation différent. Elles ont adopté des règles et une réglementation différentes en ce qui concerne les soins de santé offerts aux vétérans, alors nous — soit mon collègue aux politiques ou les responsables des opérations — faisons affaire avec elles. En guise d'exemple...

• (1705)

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci.

Monsieur Brassard.

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

Michel ou Bernard, l'un ou l'autre d'entre vous a-t-il participé à la cession de l'hôpital de Sainte-Anne-de-Bellevue?

**M. Michel Doiron:** Je n'ai pas participé à la cession, mais je siège maintenant au comité qui se penche sur les cessions.

**M. John Brassard:** Quelle a été votre interprétation quand la convention de cession a été ratifiée par le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire d'Anciens Combattants, et le gouvernement provincial en ce qui a trait au niveau de service pour nos vétérans?

**M. Michel Doiron:** La convention de cession mentionnait que le niveau de service devait être maintenu.

**M. John Brassard:** Exact, alors, le 2 octobre, le lendemain des élections au Québec, M. McColeman a adressé une lettre au premier ministre François Legault en raison de plaintes déposées par des vétérans à l'Hôpital Sainte-Anne.

Je l'ai visité. Comme je l'ai dit au ministre, j'ai visité l'hôpital au mois de juin. Le hasard a voulu que j'y passe environ une heure. J'ai discuté en particulier avec M. Solkin et avec d'autres personnes également au sujet du niveau de soins et de la façon dont il avait diminué au fil des ans en raison de la réduction du nombre d'employés.

Le hasard faisant bien les choses, quand j'ai quitté l'hôpital en Uber afin de retourner à mon hôtel, mon chauffeur était un employé de longue date. Cela faisait 35 ans qu'il travaillait à l'Hôpital Sainte-Anne. Nous avons commencé à parler de la raison de ma visite, et il m'a dit que le niveau de soins avait diminué à un point où la sûreté et la sécurité de nos vétérans sont en péril.

Que faites-vous à ce sujet?

**M. Michel Doiron:** Nous faisons beaucoup de choses, et je voudrais préciser — je ne suis pas certain de qui était le chauffeur d'Uber — que, d'un point de vue médical, la sûreté et la sécurité ont été maintenues.

Ce qui est arrivé, c'est qu'il y a eu une diminution — et je le dis au passé, parce que l'Hôpital Sainte-Anne ou le CIUSSS... Je ne sais pas ce que désigne l'acronyme CIUSSS, mais le groupe qui dirige l'établissement a déployé beaucoup d'efforts pour améliorer la situation. Il est certain qu'après la cession, il y a eu une diminution au chapitre des services, et je veux me montrer prudent...

**M. John Brassard:** A-t-on ramené les services au niveau attendu par ACC?

**M. Michel Doiron:** On en est très près, pour être honnête. Y a-t-il encore des problèmes? Il y en a eu, mais soyons honnêtes, même lorsque nous le dirigeons, il y avait dans l'hôpital des personnes qui n'étaient pas heureuses de certaines choses, et, pour ceux d'entre nous qui s'occupent des établissements de soins de longue durée, la nourriture pose souvent un gros problème partout. Je ne fais qu'utiliser cela en guise d'exemple.

**M. John Brassard:** Ce n'est pas que la nourriture. Les niveaux de service ont diminué dans le cas des soins dentaires, des services d'entretien des propriétés et des soins physiques. Dans le cas des visites chez le médecin, les services ont également diminué, du moins, c'était le cas en juin, alors, si vous me dites que les niveaux se sont améliorés depuis le mois de juin, ce sont de bonnes nouvelles. Toutefois, selon les déclarations que nous recevons, les niveaux de service sont toujours considérablement inférieurs à ce qui était attendu au moment où la convention de cession a été ratifiée.

**M. Michel Doiron:** Je ne peux pas formuler de commentaires sur les attentes. Je dois me montrer prudent quant à l'objet de mes commentaires, car un procès est en cours à ce sujet. Je veux être le plus ouvert possible.

**M. John Brassard:** Cela en dit très long, monsieur Doiron, sur le problème qui se pose à l'Hôpital Sainte-Anne. N'êtes-vous pas de cet avis?

**M. Michel Doiron:** Je le sais tout à fait.

**M. John Brassard:** Le fait que des vétérans de 95 ans doivent traîner Anciens Combattants en cour devrait être un signal d'alarme pour le ministère en ce qui concerne le niveau de service — ou bien le manque de services — à cet établissement.

**M. Michel Doiron:** Eh bien, monsieur, un procès est un procès. Je ne veux pas aborder tout ce qui est dans le...

**M. John Brassard:** Dans ce cas, puis-je vous demander rapidement quel type de système d'audit est établi dans cette convention de cession conclue entre ACC et le gouvernement du

Québec afin que l'on puisse s'assurer que l'argent qui est fourni dans le but de maintenir ces niveaux de service est utilisé?

À quel genre de services d'audit avez-vous recours dans le but de montrer cela?

**M. Michel Doiron:** L'établissement nous facture les services, et nous disposons des rapports concernant les fois où on a effectivement recours aux gens, afin que l'on puisse comparer cette information avec ce qui est facturé.

**M. John Brassard:** Êtes-vous totalement certain que l'argent que paie ACC va vraiment aux services que les vétérans...

**M. Michel Doiron:** Oui, je le suis.

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

Je vais partager un peu mon temps avec M. Kitchen.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Nous avons entendu parler récemment dans le cadre d'un témoignage présenté devant le Comité qu'environ les deux tiers du fonds d'urgence ont déjà été dépensés et qu'il sera probablement à sec bien avant la fin de l'exercice. Nous avons également appris que les responsables d'ACC se fieront probablement aux organisations externes afin qu'elles fournissent encore plus d'aide.

Qu'allez-vous faire quand ce fonds sera épuisé, avant la fin de l'exercice?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Merci de poser la question.

Je commencerais par confirmer que, pour l'exercice en cours, les dépenses du Fonds d'urgence pour les vétérans représentent un peu plus de 700 000 \$ de la somme de 1 million de dollars qui est allouée.

J'ajouterais que, comme l'a mentionné le sous-ministre dans son témoignage plus tôt, nous avons 23 comptes fiduciaires à une valeur actuelle — à la P7 — d'environ 1 million de dollars dans lesquels on peut également puiser.

• (1710)

**M. Robert Kitchen:** Vous allez utiliser un autre fonds.

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Ce sont des comptes dont Anciens Combattants dispose depuis de nombreuses années, qui sont légués au fonds.

**M. Robert Kitchen:** Pourquoi comptez-vous sur ces organismes de service bénévoles pour qu'ils en fassent plus et poussez-vous les gens vers ces organisations?

**M. Michel Doiron:** Nous ne devons pas oublier que, même s'il s'agit d'un fonds d'urgence, il y a des exigences. Certaines des personnes qui se présentent pour obtenir des services ne sont pas en situation d'urgence. Je peux vous donner toute une liste — mais, en raison du temps, je ne le ferai pas — d'exemples de personnes qui se présentent et tentent d'obtenir 2 500 \$ pour des choses qui ne sont pas considérées comme une urgence.

Dans certains de ces cas, le gestionnaire de cas aiguille la personne vers l'intervenant qui lui convient le mieux dans la collectivité afin qu'il l'aide, car il ne s'agit pas, selon la définition du fonds, d'une urgence.

**M. Robert Kitchen:** Vous ne leur donnez pas d'argent, mais vous avez dépensé plus de 700 000 \$ en date d'aujourd'hui.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Monsieur Kitchen, nous avons largement dépassé le temps imparti.

Désolé, monsieur Doiron. Si vous voulez aborder ce sujet dans le cadre d'une série de questions ultérieure, veuillez le faire.

Monsieur Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson:** Je vous remercie, monsieur le président.

Merci à tous de vous être présentés.

L'une des choses qui sont arrivées dans le cadre de notre mandat, c'est la réouverture de neuf bureaux de service aux vétérans qui avaient été fermés par notre gouvernement précédent. Jusqu'ici, nous avons embauché plus de 400 membres du personnel de première ligne, et nous en embauchons encore davantage. Comme il a été mentionné dans le cadre du témoignage présenté plus tôt, on les embauche aussi rapidement que nous pouvons les former.

Quelles conséquences ont eu ces changements sur la capacité d'ACC de fournir des services aux vétérans?

**M. Michel Doiron:** Merci de poser la question.

Il est certain que les employés supplémentaires ont amélioré les services, qu'il s'agisse des neuf bureaux ou des gestionnaires de cas supplémentaires que nous avons embauchés et que nous y avons affectés, ou bien des arbitres supplémentaires. L'ensemble des ressources et des programmes supplémentaires — parce qu'il ne s'agit pas de gens; nous avons mis en place beaucoup de nouveaux programmes au cours des deux ou trois dernières années — sont utiles aux vétérans en général. Cela ne signifie pas qu'il n'y en a aucun qui éprouve des difficultés. Il y en a. Le désavantage, c'est que nous avons des arriérés, dont je tente de déterminer la cause. Toutefois, ces ressources sont utiles.

À titre d'exemple, je comparais devant le Comité depuis maintenant cinq ans. C'est l'emploi le plus difficile que j'aie jamais occupé. Chaque jour, je reçois trois ou quatre messages, souvent de personnes situées à divers endroits, des plaintes de vétérans en crise — j'appelle cela des crises. Je reçois encore 20 courriels par jour de divers bureaux de circonscription. Ces courriels passent par le cabinet du ministre, mais je les reçois et les lis tous. J'ai une équipe qui travaille là-dessus, mais je les lis parce que je veux savoir ce qui se passe vraiment.

La réalité, c'est que 19 cas sur 20 sont dus aux échéances. Je ne commencerai pas à dire quelles plaintes sont légitimes ou non. Vous pouvez parcourir l'ensemble... Toutefois, la situation s'est beaucoup améliorée.

Cela dit, comme l'a mentionné le sous-ministre, il y a encore 32 % des vétérans qui ont de la difficulté à effectuer la transition. Nous devons faire mieux, et c'est pourquoi nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes sur l'amélioration de la transition. Si nous pouvons effectuer une bonne transition, il est à espérer que l'atterrissage se passera mieux.

Je pense que l'argent et les programmes ont eu beaucoup d'incidence. Nous pouvons toujours faire mieux, mais nous avons beaucoup progressé.

**M. Doug Eyolfson:** Très bien. Merci.

Nous parlons d'arriérés. Pouvons-nous donner une idée de l'étendue des arriérés, disons, au printemps 2015?

**M. Michel Doiron:** Une personne qui est là depuis plus longtemps que moi m'a dit qu'il y a toujours eu des arriérés à Anciens Combattants. Je sais que, quand je suis arrivé là, il y en avait. C'était en décembre 2013, et il y avait des arriérés à ce moment-là. À cette époque — en 2014 —, nous avons terminé l'année avec environ 36 000 dossiers en arbitrage. Si ma mémoire est bonne, l'arriéré était probablement dans la fourchette des 6 000 à 7 000. En fait, il était un peu plus important que cela. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour le réduire.

À mesure que de nouveaux programmes arrivent, nous recevons davantage de demandes. Je pense avoir déjà dit au Comité que, selon mon calcul personnel, nous atteindrons plus de 60 000 dossiers en arbitrage cette année. Je me trompe peut-être légèrement, et, je vous en prie, si je me trompe, ne... Mais je pense que nous allons nous rapprocher pas mal de ce chiffre. L'an dernier, nous en avons eu 52 000, et l'arriéré est maintenant supérieur à ce qu'il était: il s'établit à un peu moins de 14 000.

● (1715)

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Je crois savoir qu'il y a eu une augmentation du nombre de demandes de l'ordre de 32 %.

**M. Michel Doiron:** C'est exact.

**M. Doug Eyolfson:** Sur quelle période cette augmentation s'est-elle produite?

**M. Michel Doiron:** C'était au cours des deux dernières années, alors, d'année en année.

**M. Doug Eyolfson:** Affirmeriez-vous qu'elle contribue également à l'arriéré?

**M. Michel Doiron:** Absolument. Nous recevons davantage de dossiers, et, comme l'ont mentionné le sous-ministre et le ministre, dans un sens, c'est une bonne chose. Les gens se manifestent. Nous devons faire mieux. Je ne peux pas donner d'excuses à ce sujet, mais nous recevons davantage de dossiers. Les programmes sont plus nombreux.

Ce qui change beaucoup la donne, selon moi, c'est quand l'allocation pour perte de revenu est passée à 90 % d'approbation. C'est là que les choses ont réellement bougé, non seulement du côté de l'arbitrage, mais aussi du côté de la gestion des cas. À ce moment-là, le 1<sup>er</sup> octobre... En décembre, mon ratio de gestion de cas était inférieur à 30 %. J'étais à environ 28 virgule quelque chose. En une période de trois mois, le nombre de personnes qui ont commencé à se manifester et à présenter des demandes, qui avaient besoin de services de gestion de cas et de tout le reste, est tout simplement monté en flèche. Quand notre taux d'approbation d'une première demande se situe à environ 85 % — en 2014, notre taux d'approbation était d'environ 70 % —, les gens commencent maintenant à se dire qu'ils ont une bonne chance d'être admis, surtout du côté de la santé mentale. Nous faisons vraiment un effort. Je pense que, tout compte fait, c'est pour cette raison que nous voyons cet important afflux.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je vais poser deux ou trois questions.

**M. Michel Doiron:** Oui, monsieur.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Tout d'abord, quand le gouvernement de l'époque — et je crois que c'était le gouvernement précédent — a conclu la convention pour le transfert à l'Hôpital Sainte-Anne des services qu'il fournissait... je crois que 738 personnes qui travaillaient auparavant à Anciens Combattants reçoivent maintenant leur paye de l'Hôpital Sainte-Anne. Ai-je raison d'affirmer cela?

**M. Michel Doiron:** Il faudrait que je confirme le nombre de personnes mutées parce que je n'ai pas participé au programme de cession.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je me souviens de cela, à l'époque. Techniquement, on pourrait dire qu'il s'agit d'emplois qui ont été supprimés à ACC. Est-ce exact?

**M. Michel Doiron:** Ils ont été transférés à la province.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Oui, alors, on pourrait dire que le gouvernement de l'époque a supprimé 738 emplois.

**M. Michel Doiron:** J'affirmerais qu'ils ont été transférés à la province, mais...

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Je l'affirmerais aussi. D'un point de vue physique, je sais que ce n'est pas une question facile. Je me suis montré très critique en public. Vous le savez.

**M. Michel Doiron:** Oui.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Vous avez probablement entendu mes commentaires. J'exploitais une entreprise, et je sais ce qu'est la croissance d'une entreprise, ce que cela vous fait et comment elle vous épuise, et je sais que vous devez découvrir comment composer avec. Votre entreprise est en croissance, et vous devez découvrir rapidement comment composer avec la situation. Je parle de restructuration, de réingénierie, des choses qu'il faut faire. Il s'agit non seulement d'ajouter des gens, mais aussi d'examiner les systèmes, alors je suis heureux de vous entendre dire cela.

Concernant l'une des questions, il y a deux ou trois éléments particuliers. Quand vous parlez d'ajouter des arbitres, où, physiquement, les ajoute-t-on dans les opérations?

**M. Michel Doiron:** Ils sont à plusieurs endroits, monsieur. Nous en avons ajoutés certains à Charlottetown. J'ai ouvert une unité, et ils sont actuellement en formation à Montréal en raison de certains des commentaires formulés par l'ombudsman concernant le français, selon lesquels c'était inacceptable. Je suis également le champion des langues officielles à Anciens Combattants.

Nous avons ajouté une unité là-bas. Nous avons ajouté des ressources à Winnipeg... ou je ne devrais pas dire que nous avons « ajouté » des ressources. Il y a de nouvelles ressources. Nous ne faisons pas d'arbitrage à ces endroits.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** D'accord.

**M. Michel Doiron:** Pour ne parler que de l'arbitrage, j'ai ajouté une unité à Kirkland Lake.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** D'accord, alors ils ne sont pas tous à Charlottetown.

**M. Michel Doiron:** Non, monsieur.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Quel est le besoin physique, à Charlottetown? Nous avons entendu le ministre et le sous-ministre parler d'ajouter des gens le plus rapidement possible. Je pense immédiatement au fait qu'il faut régler la question du nombre de pieds carrés d'espace dont on a besoin pour loger ces personnes. Comment composez-vous avec ce problème?

• (1720)

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Ma division de GITI a également pour responsabilité de s'occuper des exigences en matière de locaux. Dans le cadre du processus de planification de la croissance, mon équipe s'est affairée dès le départ à comprendre quels sont les besoins en locaux pour les bureaux qui ouvrent et tous les autres besoins dans l'ensemble du pays. Nous travaillons en très étroite collaboration avec SPAC et Services partagés Canada afin de trouver et d'aménager l'espace. Nous sommes très bien appuyés.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Vos installations physiques à Charlottetown sont-elles utilisées au maximum?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Je dirais que non. J'affirmerais que nous pourrions encore trouver des capacités supplémentaires.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** A-t-on effectué une série d'ajouts à l'immeuble?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Pas récemment; je travaille au ministère depuis deux ans et demi. Nous avons maximisé l'infrastructure dont nous disposons. Nous avons également fait affaire avec SPAC concernant la location de locaux qui constituent non pas un ajout à un immeuble, mais de l'espace dans d'autres complexes.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** D'accord. Passons à M. Johns.

Vous disposez de trois minutes, monsieur.

**M. Gord Johns:** Merci.

Nous avons parlé du plan pour gérer l'arriéré. Vous avez affirmé ne pas pouvoir me donner la somme que vous avez demandée au ministre. Peut-être que vous pourrez répondre à cette question: avez-vous établi les coûts liés à un plan visant à éliminer l'arriéré? Cette analyse a-t-elle été effectuée?

**M. Michel Doiron:** L'analyse a été effectuée. L'établissement des coûts n'est pas tout à fait terminé, en raison de la question soulevée par le président. Je suis d'avis que ce n'est pas d'employés que nous avons besoin. Nous devons modifier fondamentalement notre façon de fonctionner. Cela signifie qu'il faut maximiser l'intelligence artificielle — l'IA — ainsi que l'utilisation de nos systèmes. Mon compte d'ACC fonctionne très bien. Si vous faites la demande par Mon dossier ACC, nous pourrions faire ce dont vous parlez, monsieur. Ce n'est pas seulement le suivi; le dossier est complet.

Voilà l'aspect à l'égard duquel nous établissons maintenant les coûts. Nous travaillons en étroite collaboration avec mes collègues de la TI. Nous avons tiré beaucoup de leçons des deux derniers budgets. Quand nous avons mis en oeuvre l'indemnité d'invalidité, personne n'avait à présenter de demande. Le système fonctionnait. Quand nous avons mis en oeuvre les sept nouveaux programmes, le 1<sup>er</sup> avril 2018, certaines personnes ont présenté des demandes, et il y avait de nouveaux programmes. Toutefois, disons que je présente une demande de prestation pour les études, par exemple. On me demandera: « Est-ce vous, monsieur Doiron? Est-ce bien votre numéro de matricule? » Si je réponds par l'affirmative aux deux questions, je n'ai rien d'autre à faire. Le système fonctionne en coulisse. Si on me trouve ainsi que mon numéro de matricule et que mon dossier est en règle, j'obtiendrai une réponse assez rapidement.

C'est ce que nous devons faire. Nous établissons les coûts de ce côté-là. Il s'agit de maximiser la technologie intelligente dont on dispose.

**M. Gord Johns:** Nous apprécions la modernisation, le travail en ce sens et le recours à la technologie et à l'innovation. Toutefois, le gouvernement annonce toujours plus de nouveaux programmes; pourtant, je constate que leurs coûts n'ont probablement pas été établis. L'arriéré s'accroît. Je comprends que vous allez prendre certaines mesures pour tenter d'être plus efficaces, mais il n'y a manifestement pas assez de personnel.

Quelle part des nouvelles sommes demandées dans le Budget supplémentaire des dépenses sera consacrée à l'embauche de travailleurs sociaux? Avez-vous déterminé ce montant?

**M. Michel Doiron:** Je ne sais pas quelle est la somme en dollars, mais je connais le nombre de personnes.

**M. Gord Johns:** D'accord.

**M. Michel Doiron:** Sous la rubrique de ce que nous appelons la proposition « en cas d'augmentation de l'effectif », c'était 50 gestionnaires de cas.

**M. Gord Johns:** D'accord.

L'hiver dernier, je vous ai demandé si vous aviez établi un plan dans le but d'embaucher d'anciens combattants pour qu'ils offrent des services à leurs pairs. À ce moment-là, vous n'aviez pas de chiffre. Au printemps, l'objectif que vous avez présenté était un taux de 10 % d'ici 2020. Pouvez-vous faire le point à cet égard? Nous avons entendu le témoignage de vétérans qui ont comparu devant nous. J'ai demandé à presque tous les témoins ce qu'ils en pensent, et ils appuient cet objectif de tout coeur. Pouvez-vous faire le point sur la progression vers l'atteinte de ces buts?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Étant moi-même une ancienne combattante dans la fonction publique, je peux assurément comprendre. Au moment de l'adoption de la Loi sur l'embauche des anciens combattants, le sous-ministre et le ministre ont lancé un défi à leurs homologues afin qu'ils prennent un engagement. Celui que nous avons pris à ce moment-là est encore valable. Nous travaillons actuellement en très étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes, tant avec le personnel en uniforme qu'avec le sous-ministre adjoint des ressources humaines civiles, ainsi qu'avec la Commission de la fonction publique, qui est responsable de la surveillance de la mise en oeuvre de la Loi sur l'embauche des anciens combattants.

**M. Gord Johns:** Connaissez-vous le nombre d'anciens combattants qui offrent des services à leurs pairs au sein de votre ministère?

**Cam (à la retraite) Elizabeth Stuart:** Je ne le sais pas exactement. Je devrai vous revenir là-dessus. Je crois que c'est ce que vous avez déclaré: 10 % d'ici 2020.

• (1725)

**M. Gord Johns:** L'objectif est l'an 2020. Je voudrais obtenir une mise à jour.

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Nous allons devoir nous arrêter là, monsieur Johns.

Monsieur Martel, vous disposez de trois minutes pour terminer.

[Français]

**M. Richard Martel (Chicoutimi—Le Fjord, PCC):** Monsieur Doiron, bonjour.

Les délais semblent être le grand problème. Vous avez dit tout à l'heure que, sur 20 plaintes, 19 portaient sur les délais. Ce problème dure depuis longtemps. Concrètement, que peut-on faire pour le régler?

**M. Michel Doiron:** Vous avez raison, monsieur Martel. Les délais sont présentement un de nos grands problèmes, mais pas le plus important. C'est pour cela que nous avons commencé à passer toutes nos procédures en revue. Anciens Combattants Canada demande actuellement de l'information qui n'est pas nécessaire. En éliminant ces demandes, nous éliminons des étapes.

Par exemple, nous avons apporté des changements en lien avec les dossiers médicaux que nous demandons aux Forces armées canadiennes. Auparavant, nous exigeons tout le dossier médical, ce qui prenait en moyenne 88 jours. En ayant seulement 16 semaines pour traiter une demande et en perdant 88 jours à attendre le dossier médical, il ne restait plus grand temps pour le reste du processus. Maintenant, dans beaucoup de cas, nous ne demandons même plus ce dossier médical. Nous avons accès à leur système. Comme il s'agit

de renseignements personnels, ce n'est pas simple et cela exige que nous respections toutes sortes de règles. D'autre part, en passant nos procédures en revue, nous nous sommes aussi rendus compte que nous n'avions pas besoin d'un dossier médical de 800 pages et qu'une page d'information suffisait. Ce sont donc là de nombreuses étapes à considérer, qui existent depuis longtemps. On ne mange pas un éléphant en une journée, mais à petites bouchées. En nous attaquant plus résolument à la révision de ces procédures, nous y parviendrons.

J'ai donné l'exemple des équipes intégrées. Si je travaille à un dossier et que je l'envoie ailleurs, il peut s'écouler deux ou trois semaines avant que l'autre personne le traite. Ce n'est pas vraiment son client jusqu'à ce qu'elle ouvre le dossier. Cela fait partie du processus, mais occasionne des retards. En cumulant tous ces retards, nous en arrivons à un délai substantiel. Par contre, en optant pour une unité intégrée, je m'assois avec un collègue, je présente ce que j'ai fait et je demande si l'autre est d'accord. Nous pouvons donc prendre une décision le jour même dans un dossier, ce qui ne se faisait pas auparavant.

Il est certain qu'il y a un défi sur le plan de la culture du travail. Cela fait quelques années que nous nous efforçons de la changer. Nous offrons des prestations d'invalidité et nous avons l'habitude d'être extrêmement rigoureux dans notre approche. Or, ces dernières années, nous faisons preuve de beaucoup plus d'ouverture d'esprit, notamment pour les questions de santé mentale. Cette évolution des perceptions en matière de santé mentale ne s'est pas produite seulement à Anciens Combattants Canada, mais aussi dans la population en général. Pour notre part, nous demandons moins de documents, ce qui nous permet de procéder beaucoup plus rapidement.

Nous avons été obligés de changer notre culture du travail. Cela faisait 25 ou 30 ans que nos employés faisaient les choses d'une certaine façon. Or nous leur demandons maintenant de procéder d'une tout autre façon, que nous inculquons aussi à nos nouveaux employés, notamment dans le cadre de la formation que nous offrons à nos gestionnaires de cas et à nos arbitres.

**M. Richard Martel:** Avez-vous constaté une amélioration?

**M. Michel Doiron:** Oui, tout à fait.

**M. Richard Martel:** Sommes-nous capables de mesurer cette progression?

**M. Michel Doiron:** Absolument. Nous sommes capables d'observer et de mesurer nos progrès. Ainsi, avant, un arbitre traitait en moyenne 1,2 dossier par jour. Aujourd'hui, il en traite le double. Nous pouvons donc quantifier ces progrès, et les employés doivent rendre des comptes sur leur rendement.

**M. Richard Martel:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Phil McColeman):** Merci.

J'ai la responsabilité de vous remercier tous de votre présence. Je sais que certains moments peuvent être très difficiles, surtout quand on mentionne les chiffres liés à la croissance. Ce n'est pas une position enviable, comme je l'ai mentionné, moi qui ai une certaine expérience dans ce milieu, mais nous avons la responsabilité de veiller à ce que nos électeurs, nos contribuables et surtout nos vétérans soient bien servis et que nous obtenions le maximum des ressources dont nous disposons. Voilà ce que le Comité tente de faire sans cesse.

Je vous remercie de vous être présentés et d'avoir été nos témoins cet après-midi.

La séance est levée.

---





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>