



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA • NUMÉRO 020 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 3 juin 2009**

**Président**

M. David Sweet

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

## Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 3 juin 2009

• (1645)

[Traduction]

**Le président (M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, PCC)):** Mesdames et messieurs, nous commençons la 20<sup>e</sup> séance du Comité des anciens combattants. Nous sommes très en retard à cause des votes, alors nous allons débiter aussi rapidement que possible.

Pendant sa déclaration liminaire, M. Hillier aimerait également faire quelques observations concernant la séance précédente.

Monsieur Hillier, vous avez la parole.

**M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Prestation des services et commémoration, ministère des Anciens Combattants):** Merci monsieur le président.

J'aimerais revenir sur deux points qui ont été soulevés et également apporter un éclaircissement. Après avoir lu la transcription, et je fais référence à un échange entre vous et moi, monsieur le président, qui a eu lieu vers la fin de la séance, j'aimerais apporter un éclaircissement. Il y avait des questions concernant certains rapports et documents d'observation. J'aimerais apporter un éclaircissement pour le compte rendu.

Premièrement, comme je l'ai mentionné en réponse à votre question, l'ombudsman m'a contacté par téléphone vers la fin de l'été ou à l'automne. au cours de l'automne, le ministère travaillait à une analyse, ou plutôt un document d'orientation, ayant trait à l'itinérance. Pendant cette période, les communications entre l'ombudsman et moi se faisaient par téléphone. À ma connaissance, au fur et à mesure que les travaux progressaient, il y a eu des discussions continues entre le personnel de l'ombudsman et celui du ministère. En fait, c'est en février 2009 que l'ombudsman a soumis au ministère un document, par l'entremise de la section des politiques du ministère. Le ministère y a répondu en mars.

Pour que tout soit bien clair, je veux souligner que parmi les documents reçus de l'ombudsman, nous avons reçu un document sur l'incapacité exceptionnelle, le RARM, les traumatismes liés au stress et l'itinérance, ainsi qu'un rapport sur les services funéraires et les services d'inhumation mentionné par l'ombudsman. Lorsque vous m'avez interrogé, j'ai parlé de ce à quoi j'avais participé et de ce qui m'avait été présenté. Je désirais apporter cet éclaircissement.

En ce qui concerne le nombre d'appels transférés au ministère, j'ai posé la question à mon personnel. Il est très difficile de vous donner un chiffre — je ne veux pas induire le comité en erreur, monsieur le président — parce que nous ne tenons pas de statistiques à ce sujet. Ces transferts sont réguliers et se font d'une façon assez informelle. Le personnel de l'ombudsman a accès à l'annuaire téléphonique du personnel du ministère. Il a les noms des spécialistes.

**Le président:** Vous parlez des transferts d'appels urgents?

**M. Keith Hillier:** C'est exact.

**Le président:** Monsieur Andrews, c'était votre question.

**M. Keith Hillier:** Je suis retourné voir mon personnel et lui ai demandé si nous pouvions produire une estimation du nombre d'appels qui peuvent être transférés, j'entends par là les appels urgents de l'ombudsman.

Il est presque impossible de fournir un nombre, car le personnel de l'ombudsman a un accès illimité à l'annuaire téléphonique du ministère et aux numéros des spécialistes. Je peux confirmer les 375 appels auxquels nous avons répondu de manière plus officielle, mais le nombre que je vous donnerais ne serait qu'une vague estimation. Cela ne serait probablement pas très utile à vos membres.

Ces appels sont continus. Tel était d'ailleurs l'objectif premier de tout cela: que l'ombudsman ait accès à l'ensemble des effectifs du ministère. Pour mettre la chose en perspective, 125 de nos agents travaillent à notre centre d'appels national et 75 autres, dans nos services opérationnels et à l'autorisation. Le nombre que je vous fournirais ne serait pas valable, et je préfère m'abstenir que de vous donner une réponse à côté de la plaque.

Pour ce qui est de la question des personnes « sans domicile fixe », j'en ai discuté avec mon personnel. Il n'y a pas de code précis. Pour savoir combien de nos clients sont sans abri, il faudrait que nous parcourions chacun des 220 000 fichiers de la base de données. Les indicateurs sont, entre autres, la présence de diverses adresses connues des conseillers du secteur comme étant celles de centres d'hébergement ou de résidences. À cet égard, je peux vous dire qu'étant donné les circonstances de vie exceptionnelles de certains anciens combattants, leurs chèques... Nous nous efforçons de faire des virements directs de fonds, mais dans un très petit nombre de cas, les chèques sont acheminés vers le bureau de district où le client vient les chercher. Nous nous efforçons de faire cela, comme moyen de joindre le destinataire. Dans certains cas, à cause des circonstances dans lesquelles ils vivent, les clients ne sont pas en mesure d'ouvrir un compte en banque, contrairement à vous et moi.

Monsieur le président, je tenais d'abord à tirer au clair la question de la succession des événements, puis à répondre à la demande de statistiques de la dernière réunion.

Je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup, monsieur Hillier.

Je ne me hasarderai pas à vous dire quel sera le contenu du rapport, mais j'estime que ces données devraient probablement être recueillies. Il serait important de savoir combien de ces anciens combattants sont sans domicile fixe, je crois.

Monsieur Hillier, faites-vous une déclaration liminaire au sujet du rapport sur les plans et priorités? Est-ce M. Herbert qui s'en charge? Bien.

**M. Ron Herbert (sous-ministre adjoint, Secteur des services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** Monsieur le président, en mon nom et au nom de mes collègues ici présents, je vous remercie de nous donner l'occasion de discuter de l'orientation stratégique d'Anciens combattants Canada pour les quelques années à venir.

Les membres de ce comité ont passé beaucoup de temps avec ceux de notre personnel, ici en comité, mais aussi dans nos bureaux de Charlottetown, afin de se renseigner sur notre ministère, nos difficultés et les services que nous offrons. Je crois que cela a été utile pour vous et pour notre ministère, et pour l'atteinte notre objectif commun d'offrir les meilleurs programmes et services aux hommes et femmes qui ont servi sous les drapeaux de leur pays.

Aujourd'hui, nous allons discuter de ces difficultés et de la manière dont nous avons l'intention de les surmonter grâce à des programmes et services qui répondent aux besoins en évolution de nos anciens combattants d'aujourd'hui et de demain. Nous allons parler de nos priorités et de notre plan d'action. J'espère être assez bref pour que nous disposions de beaucoup de temps pour répondre à toutes vos questions.

Monsieur le président, je m'estime privilégié de travailler dans un ministère dont la raison d'être est vraiment noble. En somme, le ministère des Anciens combattants est là pour s'acquitter de la dette de notre nation envers ceux et celles qui nous laissent en héritage la paix et la sécurité dont nous continuons de bénéficier en tant que Canadiens. Il s'agit d'un mandat clair et impératif pour les plus de 4 000 employés qui font partie de notre organisme.

• (1650)

[Français]

ACC offre des programmes et des services aux anciens combattants traditionnels et à ceux de l'ère moderne, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin, et ce, à toutes les étapes de leur vie.

[Traduction]

Qu'il s'agisse du membre des FC ayant servi récemment qui opère la transition difficile vers la vie civile après des déploiements éprouvants en Afghanistan, du réserviste blessé qui a besoin de réadaptation et d'aide, du soldat de la Deuxième Guerre mondiale qui a besoin de soins en établissement, ou du conjoint survivant âgé qui a besoin d'assistance pour rester à la maison, ACC a conçu des programmes aussi diversifiés que la clientèle qu'il dessert. Le ministère continue d'évoluer pour répondre aux nouveaux défis que rencontrent les anciens combattants qui rentrent et leurs familles.

Monsieur le président, les Canadiens ont un grand respect pour le rôle que les anciens combattants canadiens ont joué dans l'édification de notre pays et pour la contribution des hommes et des femmes qui servent aujourd'hui. Anciens combattants Canada collabore avec les associations d'anciens combattants, les groupes communautaires et les citoyens pour commémorer nos héros au moyen de cérémonies du souvenir et de manifestations commémoratives tant au Canada qu'à l'étranger.

En 2007-2008, ACC a diffusé une capsule de souvenirs pendant la Semaine des anciens combattants. Cette année encore, dans le cadre

de la campagne pangouvernementale du souvenir de 2009, le ministère prendra la tête des efforts du gouvernement fédéral pour appeler les Canadiens à agir, à se rappeler et à honorer les sacrifices et les contributions des anciens combattants d'hier et d'aujourd'hui.

[Français]

Nos employés sont notre plus grande force. Ce sont des gens qui travaillent avec dévouement, fierté et respect pour les anciens combattants du Canada. Je sais qu'au cours des derniers mois, les membres du comité ont rencontré nombre de nos employés et ont pu être témoins de ce dévouement qui nous permet de respecter l'engagement du Canada envers nos anciens combattants.

[Traduction]

Monsieur le président, Anciens combattants Canada est à la croisée des chemins. Parallèlement au déclin du nombre d'anciens combattants traditionnels ayant besoin de soins, on observe une augmentation du nombre d'anciens combattants contemporains ayant besoin de diverses formes de soins et d'assistance. Au moment où nous tâchons d'offrir des programmes et des services efficaces à nos anciens combattants, à la GRC et à d'autres clients, nous nous retrouvons à chevaucher le passé et l'avenir.

Les anciens combattants traditionnels vieillissants font face à de nouvelles difficultés. Nos programmes de soins en établissement, d'assistance à domicile et de soins de santé contribuent à fournir aux anciens combattants et aux membres de leurs familles les soins dont ils ont besoin pour poursuivre leur vie dans le respect, le confort, la dignité et l'honneur.

Les anciens combattants contemporains ont accès à des programmes axés sur la réadaptation, le placement et la gestion du stress au travail, ainsi qu'à des prestations et des services en réponse à leurs besoins. Grâce à la nouvelle charte des anciens combattants, nous continuerons de trouver de nouvelles façons d'aider ces héros à réintégrer leurs foyers, leurs collectivités et la vie civile en leur offrant les soins et la reconnaissance correspondant à leurs besoins particuliers.

Le ministère continue de porter assistance aux familles. Les membres de la famille sont encouragés à participer à l'entrevue de transition du membre des FC. Les familles ont accès à des services conseils individuels au moyen de la ligne d'écoute ACC, de l'une des huit cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel actuellement en service, ou du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel.

Outre l'assurance maladie collective, les familles peuvent avoir droit aux divers programmes de la nouvelle charte des anciens combattants, y compris l'assistance professionnelle et la compensation pour perte de revenu, si le membre des FC est incapable d'y participer.

Monsieur le président, je vais m'arrêter ici et je vais vous demander si vous aimeriez que je commente le diaporama — je sais que les députés l'ont — ou si vous préféreriez passer aux questions.

**Le président:** Je pense que nous allons passer aux questions dès maintenant. Si les députés ont des questions précises à poser, vous pourrez présenter de façon approfondie une portion du diaporama.

M. Gaudet a déjà indiqué qu'il ne nous reste en fait que 35 minutes. Nous allons donc passer à une première série de questions de cinq minutes et nous aviserons ensuite. Il se peut que nous soyons limités à une question chacun par la suite.

Représentant le Parti libéral, M. Andrews dispose de cinq minutes.

•(1655)

**M. Scott Andrews (Avalon, Lib.):** Merci beaucoup de votre venue, encore aujourd'hui, et de votre dévouement au ministère.

J'ai quelques questions quant à certaines différences entre ce qui se trouve dans le document et ce que nos analystes nous ont fourni au sujet de certains chiffres du budget des dépenses.

Premièrement, dans le tableau que notre analyste nous a remis, et qui est tiré du Budget principal des dépenses, il n'y avait pas de montant pour les services internes pour 2008-2009. Puis, pour 2009-2010, il y a un montant de 82 millions des dollars. C'est le même que pour l'activité du programme numéro 5. Je me demandais pourquoi cela ne figurait pas en 2008-2009, et que cela s'y trouve maintenant en 2009-2010.

**M. Ron Herbert:** En 2008-2009, le montant affecté aux services internes a été réparti entre tous les programmes. C'est la première fois qu'il figure comme élément distinct. Le but était d'assurer la transparence quant aux coûts des frais généraux comme les finances, les ressources humaines, les communications, etc. Par le passé le montant était réparti; cette année, c'est un chiffre distinct.

**M. Scott Andrews:** Vous n'y consacrez donc pas plus d'argent; c'est une opération comptable.

**M. Ron Herbert:** C'est la façon dont c'est présenté; c'est un changement de présentation.

**M. Scott Andrews:** D'accord, ça va. Cela répond à ma question.

En ce qui concerne le résultat stratégique numéro 2, le Canada se souvient, le Budget principal des dépenses affiche 50,6 millions pour l'an dernier, 2008-2009, et 44,8 millions pour cette année. Dans votre diaporama, le chiffre est de 44,8 millions toutes les années. Est-ce qu'il s'agit d'une réduction des services de commémoration?

**M. Ron Herbert:** En fait, il y a une diminution cette année par rapport à l'an dernier. Des sommes supplémentaires avaient été reportées de l'exercice financier 2007-2008 et avaient été affectées aux activités commémoratives l'an dernier. Il s'agissait d'environ 1,8 million de dollars pour le pèlerinage en Corée. Certains projets de l'année précédente étaient inachevés, si bien que les sommes ont été reportées. C'est de l'argent reporté à l'an dernier. Comme le travail est terminé, cet argent n'est pas nécessaire cette année. Il y a donc bien eu une diminution, mais elle était prévue en raison du report des montants de 2007-2008.

**M. Scott Andrews:** Vous ne donnez que ce seul exemple. Le report comportait-il autre chose?

**M. Ron Herbert:** Oui, le pèlerinage, il y a eu des projets. Il y a eu le projet Green Park à Londres. Il y a eu des travaux liés aux fosses septiques à Vimy, un système septique qui a été installé. Certaines sommes ont été obtenues de Patrimoine. Laissez-moi vérifier, qu'est-ce qu'il y a d'autre? Le travail sur le site Web de Corée qui a été fait. C'est un million de dollars pour cela, et 1,8 million de dollars pour le pèlerinage, plus d'autres petits montants, pour un total avoisinant les 3,2 millions que j'ai ici.

**M. Scott Andrews:** Nos chiffres indiquent une différence de 6,2 millions.

**M. Ron Herbert:** Une partie de la différence est aussi attribuable aux chiffres qui figurent dans les dépenses prévues. Le RPP reprend les montants pour les services internes sur ce document et ils figurent au poste 5 pour l'an dernier, je crois. Si on regarde, oui, on voit 88,5 millions de dollars. Même si le montant n'était pas dans le Budget principal des dépenses, il été ventilé dans le RPP. Il y a une

différence d'à peu près 2 millions aussi, qui a été transférée aux services internes.

**M. Scott Andrews:** Je passe maintenant au résultat stratégique numéro 3, 11,2 millions. Encore une fois, en 2008-2009, pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le chiffre était de 13,6 millions; dans le diaporama, il est de 11,2 millions. Cela fait une différence de 2,4 millions.

**M. Ron Herbert:** Je ne peux pas vraiment parler du Tribunal des anciens combattants. C'est le président du tribunal qui devra expliquer ces chiffres. Je peux justifier ceux du ministère, mais pas ceux du tribunal ou de l'ombudsman.

**M. Scott Andrews:** J'accepte cela.

Concernant l'aperçu des cinq cliniques pour traumatisme lié au stress opérationnel qui ont été annoncées dans le budget de 2007, vous allez de l'avant dans le cas de cinq cliniques de plus, qui sont censées ouvrir prochainement. Respectons-nous les objectifs? Où en sont ces dépenses?

•(1700)

**M. Keith Hillier:** Oui, les fonds ont été réservés et diverses annonces ont été faites. Certaines des cliniques sont ouvertes et d'autres le seront prochainement. Je sais que le ministre a annoncé diverses dates et nous remplirons ces engagements dans les délais prévus.

**M. Scott Andrews:** Merci.

**Le président:** Merci à vous, monsieur Hillier et monsieur Andrews.

Monsieur Gaudet, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Herbert, pour 2008-2009, on parle de soutien aux anciens combattants sans abri. J'aimerais savoir si des fonds ont également été prévus à cette fin pour 2009-2010.

**M. Keith Hillier:** Quand vous parlez d'anciens combattants sans abri, je pense que ça correspond au terme anglais

[Traduction]

*the homeless.*

Il n'y a pas de programme spécial, ni de fonds spécial. Tous nos programmes sont offerts à tous les anciens combattants, qu'ils soient sans abri ou non, et il n'y a pas de fonds expressément prévu pour un programme destiné aux sans-abri.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Savez-vous combien il y a d'anciens combattants au Québec?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** J'essaie de me souvenir du chiffre. Je parle du nombre de clients, sur les 225 000, ils seraient sans doute autour de 40 000 au Québec. C'est un chiffre approximatif.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** J'aimerais que vous me fassiez parvenir cette information.

**M. Keith Hillier:** Oui, nous pouvons vous fournir le nombre exact.

**M. Roger Gaudet:** D'accord.

Le Québec et l'Ontario sont semblables en termes de superficie. Il y a peut-être 100 000 anciens combattants en Ontario. Par contre, je vois que pour le Québec, vous n'êtes entré en contact qu'avec l'Accueil Bonneau, de Montréal. Le Québec est trop vaste pour qu'il n'y ait qu'un seul de ces organismes. Comme dans les autres provinces, il y a des anciens combattants sans abri. Il doit y en avoir dans plusieurs localités.

Prévoyez-vous rencontrer d'autres organismes, de façon à offrir aux anciens combattants du Québec les mêmes services que ceux offerts dans les autres provinces?

**M. Keith Hillier:** Nous avons établi un centre d'appel à Montréal pour dispenser des services aux résidents du Québec ainsi qu'aux francophones de toutes les régions du Canada. Pour ce qui est des services en général, nous avons un bureau de district à Montréal et un à Sainte-Foy. En outre, nous avons des employés sur la base de Valcartier, et nous sommes en train d'établir un nouveau bureau près de la base de Saint-Jean. Je pense que de façon générale, le niveau de service est le même pour les résidents du Québec que pour ceux de l'Ontario.

**M. Roger Gaudet:** Merci.

Monsieur Herbert, le projet de loi qui a été déposé hier à la Chambre des communes, je crois, inclut un projet de 240 millions de dollars sur quatre ans. Je ne sais pas si vous le connaissez. Il s'agit d'un programme destiné aux personnes d'un autre pays qui vivent au Canada depuis 10 ans.

Pensez-vous que ça va nuire aux programmes qui sont actuellement offerts aux anciens combattants?

[Traduction]

**M. Darragh Mogan (directeur général, Division des politiques et des programmes, ministère des Anciens Combattants):** Je vais essayer de répondre clairement.

Les 219 millions de dollars à l'intention des anciens combattants alliés ne diminuent en rien les ressources destinées aux autres anciens combattants qui sont déjà admissibles, ou même à ceux qui le seront dans l'avenir. Il s'agit d'une nouvelle affectation de fonds. À ce que je sache, le financement de cette nouvelle proposition n'entraîne aucune réduction ailleurs.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Je vais adresser mon autre question à M. Herbert et j'espère que c'est lui qui y répondra.

Concernant la mission des anciens combattants, il est écrit: « Graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices. »

Nous avons le jour du Souvenir le 11 novembre, nous avons le débarquement en Normandie, et de temps en temps, nous allons à Vimy au mois d'avril. Mis à part cela, que faites-vous pour que les gens se souviennent?

Dans ma circonscription, les seules cérémonies de l'année ont lieu le 11 novembre. C'est correct. Il y a la Légion, il y a les vétérans qui sont reçus par la Légion. Toutefois, il me semble que lorsque j'étais jeune, il y avait plus de commémorations et de cérémonies. Quelquefois, je suis allé en Europe — je pense que vous y êtes allé aussi —, et il m'a semblé que les Français que j'ai rencontrés, ainsi que les Belges, n'avaient pas la même mentalité que nous en ce qui concerne les cérémonies et la commémoration.

• (1705)

**M. Keith Hillier:** La question s'adresse à moi.

[Traduction]

J'aimerais donner plusieurs éléments de réponse.

Premièrement, vous avez rappelé les diverses cérémonies du 11 novembre et, évidemment, comme celles qui ont lieu ici dans la région de la capitale nationale, elles sont en fait organisées par la Légion royale canadienne. C'est sa manifestation à elle.

Pour l'avenir, nous envisageons de tendre la main aux jeunes. Nous travaillons avec les écoles de partout au pays et nous envoyons à environ 16 000 écoles d'un bout à l'autre du pays, de la documentation que les enseignants pourront utiliser. Nous avons investi dans la technologie du Web pour atteindre les contemporains. Nous avons aussi des gens en Europe ce week-end pour la Normandie, le 65<sup>e</sup> anniversaire du débarquement. Aussi, monsieur le président, il y aura évidemment une cérémonie au cénotaphe samedi en commémoration du 65<sup>e</sup> anniversaire du débarquement.

En plus, comme c'est indiqué dans notre rapport, nous essayons de changer un peu notre façon de faire: au lieu d'amener les Canadiens à la commémoration, nous essayons d'amener la commémoration aux Canadiens. Nous nous tournons vers les nouveaux médias. Si vous consultez YouTube aujourd'hui, vous y trouverez la capsule du 65<sup>e</sup> anniversaire que nous avons préparée. Aussi, l'an dernier, pour la première fois dans l'histoire du ministère, pour la Semaine des anciens combattants, la capsule a été mise en ligne sur YouTube et nous examinons d'autres possibilités axées sur les médias sociaux.

L'un de nos principaux objectifs est de mobiliser davantage les jeunes, de les sensibiliser pour ce qui est de la commémoration, et nous pensons qu'un des outils pour y arriver, quand on considère la façon dont les jeunes communiquent aujourd'hui, est de s'engager dans ces médias.

Nous envisageons également divers partenariats avec le privé et le public pour mobiliser davantage ces secteurs. Je vais vous donner un exemple. L'an dernier, nous avons créé un partenariat avec la Ligne canadienne de football. Ceux d'entre vous qui ont vu les derniers matchs auront remarqué que tous les joueurs portaient sur leur casque le logo Le Canada se souvient; il était aussi sur le terrain. Il y a aussi eu une commémoration avant chaque match. Des coquelicots et des épinglettes Le Canada se souvient ont été remis à tous les participants.

Aussi, comme le match de la coupe Grey se tenait à Montréal, le commissaire de la LCF et les joueurs des équipes ont apporté la coupe Grey à l'Hôpital Sainte-Anne et ont parcouru les étages et les salles pour parler aux anciens combattants et leur montrer la coupe.

Nous essayons d'en faire beaucoup. Par rapport à mon époque, les jeunes d'aujourd'hui sont très différents. Nous essayons en fait d'utiliser davantage les médias électroniques sans rien enlever aux cérémonies qui se déroulent au Canada et à l'étranger car elles sont très importantes. Je n'ai pas la liste ici, mais si je me souviens bien, je crois que ce week-end il y a aura quelque 34 cérémonies différentes dans des villes canadiennes du pays pour commémorer le 65<sup>e</sup> anniversaire du débarquement.

**Le président:** Merci, monsieur Hillier.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** J'ai seulement une petite question supplémentaire.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Gaudet, cela fait neuf minutes et nous sommes limités dans le temps.

Monsieur Julian, je sais que vous êtes vite en besogne, habituellement, mais vous venez à peine d'arriver. Voulez-vous vos cinq minutes maintenant, ou voulez-vous que l'on aille du côté des conservateurs et qu'on revienne à vous pour que vous puissiez vous préparer?

• (1710)

**M. Peter Julian (Burnaby—New Westminster, NPD):** Je suis préparé. Je vais peut-être poser une question qui l'a déjà été.

**Le président:** Vous avez cinq minutes, allez-y. Posez n'importe quelle question.

**M. Peter Julian:** Merci, monsieur le président. Mes excuses. Nous avons passé le flambeau aujourd'hui: notre porte-parole habituel qui s'occupe des anciens combattants, Peter Stoffer, est absent.

Quand je regarde les résultats stratégiques, voici ce qui m'intéresse. Je peux peut-être comprendre que les indemnités et l'aide financière aux anciens combattants soient inférieures jusqu'en 2011-2012 qu'elles ne le sont en 2009-2010 à cause de la disparition déplorable de beaucoup de nos anciens combattants, mais ce que je ne comprends pas, c'est que l'on observe une diminution des coûts de soins de santé aussi. Il y a le résultat stratégique numéro 1. En chiffres réels, même pour Le Canada se souvient, il y a une perte de capacité de dépenses, ou de dépenses, pour ces programmes sur la période de trois ans. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), aussi en chiffres réels... parce que si nous avons un montant fixe, évidemment, sur trois ans l'inflation gruge le montant. Pour le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, il y a aussi une érosion en chiffres réels, et pour les services internes également, on observe une réduction en chiffres absolus et en chiffres réels.

Il y a cinq résultats stratégiques et dans chaque cas, il y a moins de fonds disponibles dans deux ans que dans l'exercice financier 2009-2010. C'est une source d'inquiétude. Il est certain que les Canadiens soutiennent leurs anciens combattants. Nous nous préoccupons des services qui leur sont offerts. Or, il y a des compressions dans chaque secteur.

Est-ce quelque chose que vous avez déjà expliqué? Pourriez-vous me l'expliquer à moi?

**M. Ron Herbert:** Non, c'est quelque chose que nous n'avons pas encore expliqué.

Les programmes qui sont des prestations directes aux clients sont indexés chaque année à 3 p. 100. Les chiffres que vous voyez ici, même s'ils ont l'air stationnaires — par exemple, les soins de santé et la réinsertion — ont été indexés, et si ce n'était de l'indexation, ils seraient plus bas. Et ils seraient plus bas à cause de la baisse du nombre d'anciens combattants.

Leur nombre est donc en baisse. Chaque année, environ 20 000 anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée disparaissent. Ils nous quittent donc à un rythme très rapide, mais parce que les chiffres ont été indexés, les coûts des programmes sont indexés, les dépenses réelles restent relativement constantes.

**M. Peter Julian:** Puis-je poser une question complémentaire sur ce point particulier, pour les soins de santé des anciens combattants?

Est-ce que des services élargis sont disponibles? Si nous perdons — et c'est tragique — autant d'anciens combattants chaque année, il y a quand même une diminution du budget global, mais est-ce que cela signifie que ces fonds sont transférés pour offrir des soins de santé supplémentaires?

**M. Ron Herbert:** Dans bien des cas, oui, à cause de l'âge des anciens combattants, la demande de services est beaucoup plus élevée, et si les anciens combattants ont des besoins en matière de santé et sont admissibles au programme, ils obtiendront ces services. Comme on le sait, dans les deux dernières années de la vie, le coût des soins de santé est exponentiellement plus élevé qu'il ne l'était dans les années précédentes.

Il est donc tout à fait vrai que davantage de services sont fournis aux anciens combattants âgés plus tard dans leur vie.

**M. Darragh Mogan:** J'ajouterais, Ron, qu'il s'agit de programmes législatifs, si bien que si la demande baisse... mais si la demande monte, on y répond. C'est une chose qu'il ne faut pas oublier.

L'autre chose, c'est que, pendant une période donnée, les sommes affectées aux programmes des anciens combattants ou les corrections, ou tout ce qui n'est pas utilisé, retournent au Trésor et ne peuvent pas, en théorie, être réutilisées sans une décision du Cabinet à cet effet. L'avantage d'un programme législatif, c'est que si la demande baisse comme c'est le cas ici puis remonte, il est garanti que les fonds augmenteront parallèlement à l'accroissement de la demande.

**M. Peter Julian:** Pouvez-vous commenter les affectations budgétaires des autres résultats stratégiques?

**M. Ron Herbert:** Pour ce qui est des autres, les montants ne sont pas indexés en fonction de l'inflation, et c'est ainsi que fonctionnent tous les programmes du gouvernement. Il peut y avoir une certaine érosion, mais dans la plupart des cas, nous sommes suffisamment agiles et pouvons continuer d'offrir le même niveau de services en faisant les choses un peu autrement, un peu plus intelligemment. Je dirais que le programme de commémoration est, depuis des années, le fleuron du ministère vu ce que nous avons pu accomplir avec les fonds dont nous disposons.

Nous travaillons donc plus judicieusement, mais nous n'obtenons pas de fonds supplémentaires. Vous avez raison.

**M. Peter Julian:** Les fonds auront baissé.

**M. Ron Herbert:** En termes réels, oui. Exactement.

**M. Peter Julian:** Avez-vous une idée, à ce stade-ci, de la somme que vos amputerez en 2011-2012 pour Le Canada se souvient?

• (1715)

**M. Keith Hillier:** Je peux vous répondre. Il y a un certain nombre de choses qu'il importe d'évoquer ici parce qu'un autre député a posé la question.

Comme responsable du programme Le Canada se souvient, je peux vous assurer qu'il n'y a eu aucune réduction des services. Les échanges qui ont eu lieu tout à l'heure ici concernaient en fait ce que j'appelle les écritures comptables. Il y a des travaux spéciaux comme ceux de Vimy; nous avons transféré des fonds pour financer l'ouvrage. Il y a eu la cérémonie de Vimy, etc. Mais en chiffres réels, il n'y a pas eu de diminution du nombre de gens qui travaillent aux programmes Le Canada se souvient d'un bout à l'autre du pays.

De fait, si l'on pense à l'avenir, l'un des aspects pour lesquels nous envisageons des économies est l'abandon du papier en faveur de l'électronique. Grâce au virage électronique, nous réaliserons des économies en concevant tout en format Internet pour que tout soit disponible sur le web. Ceux qui veulent le document peuvent le télécharger; s'ils ne veulent pas le faire, ils peuvent s'adresser à notre numéro 800 et nous serons heureux de leur envoyer un exemplaire du document qui est sur le site.

En fait, donc, nous ne réduisons pas le programme. Comme mon collègue l'a dit, nous cherchons plutôt un mode de prestation plus intelligent en nous adaptant à notre clientèle qui est dorénavant beaucoup plus axée sur l'électronique que sur le papier.

**Le président:** Merci, monsieur Hillier. Merci à vous, monsieur Julian.

Monsieur McColeman, vous avez cinq minutes.

**M. Phil McColeman (Brant, PCC):** Merci à nouveau, messieurs, d'être venus aujourd'hui et d'avoir patienté avant notre arrivée.

Chose certaine, je vous félicite de votre gestion financière. En tant que conservateur au plan financier, et propriétaire d'une entreprise pendant toute ma vie, je sais qu'il y a toujours de meilleures façons de faire les choses et que l'on peut s'améliorer constamment. Dire qu'ajouter de l'argent permet de fournir plus, ce n'est pas du tout dans mon vocabulaire de fonctionnement efficace et efficient. Je vous remercie donc de l'excellent travail que vous faites à cet égard et de la prestation — comme nous l'avons vu lorsque nous sommes allés à Charlottetown — de services superbes à nos anciens combattants, en veillant à ce que personne ne soit oublié et à ce que chacun obtienne le degré de service que vous promettez.

Ma question porte sur le Bureau de l'ombudsman des vétérans parce que, comme vous le savez, nous en avons discuté au cours des dernières réunions. J'aimerais savoir quel effet la création du Bureau de l'ombudsman des vétérans a eu en ce qui concerne les objectifs que vous avez décrits. Est-ce que ce bureau a eu des effets sur ces objectifs?

**M. Keith Hillier:** Je vais répondre à la question. D'abord, le bureau de l'ombudsman est de création très récente. À ce stade-ci, les objectifs et les résultats stratégiques que vous voyez là sont nettement axés sur le ministère. Comme vous le voyez, il y a un résultat distinct pour l'ombudsman, son résultat indépendant, et il y en a aussi un autre pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui est un résultat distinct.

Comme le bureau de l'ombudsman est là pour une période plus longue — il n'existe que depuis peu —, et au fur et à mesure qu'il recensera les problèmes systémiques, on peut s'attendre à voir les résultats de ses avis, de ses examens systémiques, qui auront un impact. Mais à ce stade-ci, vu le peu de temps écoulé, si vous regardez quand ce document a été créé — c'est pour l'exercice financier en cours — vous verrez qu'il a été rédigé à la fin du dernier exercice financier, au cours du dernier trimestre. C'est un document qui remonte au début de 2009. Le bureau de l'ombudsman, à ce moment-là, n'existait que depuis 14 mois à peu près.

Ce que vous voyez, c'est ce que le ministère estime être les questions stratégiques.

**M. Phil McColeman:** Merci.

Dans votre rapport, vous avez également dit que la mission en Afghanistan avait atteint un tempo opérationnel élevé, le plus élevé depuis la guerre de Corée. Pour cette raison, nos hommes et nos femmes en uniforme ayant servi en Afghanistan risquent davantage de souffrir d'une affectation psychologique ou physique. Est-ce que

les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel actuelles et futures suffiront à offrir des services convenables aux anciens combattants traditionnels et contemporains?

**M. Keith Hillier:** En un mot: oui. Il en existe un certain nombre depuis quelque temps déjà. D'autres sont prévues. Comme le ministre l'a souvent dit, on ne saurait faire trop pour un ancien combattant. Dans un monde idéal, il serait souhaitable d'en avoir une dans chaque collectivité du pays, mais il faut faire preuve d'un certain pragmatisme. Pour que ces cliniques existent, il faut trouver des professionnels qui y travailleront.

Je pense qu'il faut adopter une vision plus large. Il n'y a pas que ces cliniques: il y a le service d'entraide offert par les pairs et d'autres services. Cela fait partie d'un tout et j'ai bon espoir que nous pourrions offrir les services dont nous avons besoin tant aux anciens combattants contemporains qu'aux anciens combattants traditionnels. Il faut bien se rappeler que beaucoup de ceux qui s'adressent à ces cliniques sont des anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Il n'y a pas que les anciens combattants contemporains qui consultent.

• (1720)

**M. Phil McColeman:** Merci.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur McColeman.

Nous avons 10 minutes. Je suivrai le déroulement normal. Je devrai minuter soigneusement le temps pour les réponses également. Au cas où vous auriez plusieurs questions à poser, je vous signale qu'il s'agit d'un tour de deux minutes qui débutera par une question du Parti libéral.

**M. Scott Andrews:** Je n'ai qu'une question à poser. Dans son budget, le gouvernement a annoncé la tenue d'un examen portant sur tous les actifs gouvernementaux. Il s'agit de voir quels sont les revenus que le gouvernement pourrait générer en vendant des actifs. A-t-on demandé à votre ministère de procéder à l'examen de ces actifs?

**M. Ron Herbert:** On n'a pas encore demandé à mon ministère quels seraient les actifs qui pourraient être vendus.

**M. Scott Andrews:** Je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie. Voilà une intervention brève.

J'accorde maintenant deux minutes au Parti conservateur. Madame O'Neill-Gordon.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de votre présence. C'est fantastique. Je suis encore plus heureuse de voir Ron Herbert parce qu'il me dit qu'il a des racines à Miramichi, ce qui signifie beaucoup pour moi.

Premièrement, je voudrais réitérer ce que vous avez dit au sujet des écoles. Grâce à l'excellent travail que des gens comme vous accomplissez, je sais, étant une ancienne enseignante, que les écoles obtiennent du matériel précieux qui aide vraiment à sensibiliser les enfants à ces questions. Tout cela les intéresse vraiment beaucoup. Au nom des enseignants de chez moi, je veux sincèrement vous remercier.



Ma circonscription compte également beaucoup de régions rurales. Je me demande ce que compte faire ACC pour faciliter l'accès aux services aux anciens combattants qui vivent en milieu rural? Je pense que la qualité des services qu'ils reçoivent est bonne, mais je me demande s'il est encore possible de l'améliorer.

**M. Keith Hillier:** Le Canada est vaste, et la prestation de services aux anciens combattants vivant dans les régions rurales pose des défis. J'aimerais faire quelques observations à cet égard.

Nous avons d'abord des centres d'appels nationaux qui fournissent des services dans les deux langues officielles. Nous avons un service d'écoute téléphonique où travaillent des conseillers professionnels qui répondent aux appels de détresse 24 heures sur 24. Nous avons aussi un site Web. Nous comptons dans l'avenir enrichir ce site Web pour qu'il soit possible d'y faire des transactions et de cette façon, tous les Canadiens, sans égard à leur lieu de résidence, auront un accès égal à nos services.

Bien sûr, bon nombre de nos conseillers rendent aussi visite aux anciens combattants chez eux. Ces conseillers ne demeurent pas dans leur bureau. Lorsque nous nous trouvons à un endroit particulier, nous communiquons avec les organismes qui représentent les anciens combattants de manière à ce qu'ils sachent que nous sommes dans le coin. Si un ancien combattant veut prendre rendez-vous avec nous, nous sommes heureux de le rencontrer pendant que nous sommes dans son secteur.

Quant au reste, les seuls changements que nous apportons à nos services sont ceux que le gouvernement a déjà annoncés et que le ministre MacKay et notre ministre ont annoncé conjointement au sujet des centres intégrés de soutien pour le personnel sur les bases des Forces canadiennes. Nous procédons avec détermination à cet égard. Nous ne comptons pas ouvrir davantage de bureaux dans le pays, mais nous comptons améliorer nos services par d'autres moyens, et notamment par des moyens électroniques.

Enfin, nous collaborons avec certaines provinces dans le domaine de la télémédecine, ce qui permet de poser des diagnostics à distance par Internet.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Je tiens à vous féliciter pour l'excellent travail que vous faites.

**Le président:** Madame Gordon, votre temps est écoulé pour ce tour.

Monsieur Roy pour deux minutes.

[Français]

**M. Jean-Yves Roy (Haute-Gaspésie—La Mitis—Matane—Matapédia, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je vais essayer d'être bref. Je vais poser une question très précise. Il y a à peu près trois semaines, j'ai eu connaissance du cas d'un ancien combattant de la guerre de Corée.

Je voudrais savoir si vous avez évalué le processus de recours au Tribunal des anciens combattants. Combien de temps cela peut-il durer? Il faut combien de temps, en moyenne, pour qu'un ancien combattant franchisse toutes les étapes du processus?

• (1725)

**M. Keith Hillier:** Je pense qu'en ce qui a trait au Tribunal des anciens combattants, il nous est très difficile de donner des chiffres ou des opinions, parce que nous sommes ici à titre de membres du ministère.

**M. Jean-Yves Roy:** Je ne vous demande pas votre opinion. Je vous demande si vous avez évalué le temps qu'il faut pour qu'un

ancien combattant franchisse toutes les étapes du processus de recours.

C'est le cas d'un ancien combattant qui est malade. Selon lui, ça prend un temps fou pour compléter le processus. Il va être mort avant d'obtenir des résultats, c'est aussi simple que ça. C'est ce que ça veut dire.

[Traduction]

**M. Darragh Mogan:** Il y a, bien sûr, des normes de temps de traitement pour des premières demandes d'appel, et dans la plupart des cas les normes sont satisfaites. Je ne sais pas exactement jusqu'à quel pourcentage, mais c'est un pourcentage très élevé. Quand il y a un cas urgent, quand une personne est en grave difficulté, quand la situation est urgente, nous pouvons prendre rapidement une décision. Si nous apprenons que quelqu'un est dans le genre de situation que vous décrivez, nous traitons la demande rapidement grâce au processus accéléré que gère Keith, et nous pouvons rapidement produire une réponse.

[Français]

**M. Jean-Yves Roy:** Quel est le processus normal?

[Traduction]

**M. Darragh Mogan:** Quelle est la première décision? Vingt-quatre?

[Français]

Il s'agit de 80 semaines, dans le cas de la première décision.

**M. Jean-Yves Roy:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Roy.

Nous passons maintenant à M. Lobb, pour deux minutes.

**M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC):** Allez-vous continuer, Tilly? Avez-vous d'autres questions?

**Le président:** Nous passerons donc à Mme O'Neill-Gordon, pour deux minutes.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Ce que je disais, c'est que je sais que vous faites un excellent travail, et je vous remercie pour tout ce que vous avez fait. Quand nous étions à Charlottetown, il était très clair que tout le monde fait un excellent travail.

J'avais une autre question, mais je ne sais pas où je l'ai posée. Non, je pense que ça va.

**Le président:** Bon.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** J'ai une toute petite question, monsieur le président.

[Traduction]

**M. Peter Julian:** Petite question?

**Des voix:** Oh!

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Oui, oui, elle est vraiment très petite.

[Traduction]

**Le président:** Silence, s'il vous plaît.

Nous avons le temps pour une brève question de M. Julian, une toute petite question, et pour une question de M. Gaudet. Des questions brèves, s'il vous plaît.

**M. Peter Julian:** Merci beaucoup.

Pour faire le suivi, pour finaliser la question des services internes, nous parlons d'une réduction absolue d'un demi million de dollars sur trois ans. En dollars constants, le chiffre serait même plus élevé. Pouvez-vous nous expliquer cela?

**M. Ron Herbert:** Oui.

J'aimerais vous souligner, chose que je n'ai pas fait tantôt, que le chiffre n'est pas indexé comme vous le voyez ici, mais les salaires représentent entre 70 et 75 p. 100 des coûts de fonctionnement du ministère. Le ministère reçoit automatiquement les chiffres en cas d'augmentations salariales. Par conséquent, cette partie de nos coûts de fonctionnement sont indexés compte tenu de l'inflation, bien que cela ne soit pas indiqué ici. Ce sont plutôt les chiffres au moment de la négociation.

En ce qui concerne la réduction que vous voyez ici, ce sont de petites réductions en fonction sans doute... honnêtement, je ne peux pas répondre à la question. C'est un tout petit montant. C'est environ 82,5 millions par rapport à 82,1 millions, donc 400 000 \$ grosso modo.

Je peux vous fournir une réponse écrite si vous le désirez.

**M. Peter Julian:** Très bien.

**M. Ron Herbert:** Oui, si vous le voulez. Aucun problème.

**Le président:** Merci, monsieur Herbert.

Une petite question, monsieur.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Est-ce que les cérémonies du 11 novembre sont très courues, dans les autres provinces? Il y a des cérémonies au Québec, mais j'aimerais savoir ce qu'il en est dans les autres

provinces. Je ne parle pas des endroits où il y a une base. Je parle plutôt des localités situées à 100 ou 200 kilomètres d'une base. Est-ce que les gens de ces localités assistent aux cérémonies?

[Traduction]

**M. Ron Herbert:** Je serais heureux de répondre à cette question. La cérémonie que je connais est celle qui a lieu à Charlottetown. Elle attire une foule impressionnante, et cette foule grandit chaque année. Et c'est la même chose dans les autres villes également.

• (1730)

[Français]

**M. Roger Gaudet:** D'accord. Charlottetown n'est peut-être pas l'endroit le plus représentatif. J'aimerais plutôt que vous me parliez de l'Ontario ou du Manitoba, par exemple.

**M. Keith Hillier:** Je pense que la situation est la même partout au Canada. L'intérêt pour les cérémonies est plus grand qu'il ne l'était au cours des années passées.

**M. Roger Gaudet:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Hillier, monsieur Herbert, monsieur Morgan, merci beaucoup.

Monsieur Hillier, c'était pour vous toute une semaine de déplacements, dans l'est d'abord, puis de retour ici. Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir partagé avec nous votre décalage horaire, ainsi que vos observations.

La séance est levée.







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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**