



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 005 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 30 mars 2010

Président

M. David Sweet

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 30 mars 2010

• (1105)

[Traduction]

**Le président (M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flam-
borough—Westdale, PCC)):** Bonjour, mesdames et messieurs. Bien-venue à la cinquième réunion du Comité permanent des anciens combattants.

Je vais vous présenter nos témoins dans un instant, mais d'abord, je tiens à vous informer que l'ancien ministre, M. Thompson, se joindra au comité aujourd'hui, à 12 h 30, à la suite de quoi nous nous rendrons au restaurant du Parlement.

À 12 h 10, nous procéderons à huis clos pour traiter de quatre questions — brièvement, j'espère —, puis, à 12 h 30, nous serons prêts à accueillir M. Thompson.

J'espère aussi que nous pourrions descendre pour jeter un coup d'oeil rapide aux nouvelles sculptures qui ornent maintenant les murs de la pièce 112 nord. Il y a quatre ans, notre comité a lancé le projet qui a mené à leur installation. Ce serait bien de les voir en compagnie de l'ancien ministre, M. Thompson; nous nous rendrons ensuite directement à la salle de la Nouvelle-Zélande du restaurant pour un repas cordial dans le cadre duquel nous célébrerons les services que M. Thompson a rendus aux anciens combattants du Canada.

Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Monsieur, à la place du repas qui nous est habituellement servi ici même, j'aimerais proposer, si possible, que les membres du comité participent, eux aussi, au repas qui aura lieu dans la salle de la Nouvelle-Zélande.

Le président: Pouvons-nous attendre à ce que nous traitions des travaux du comité pour présenter la motion?

M. Peter Stoffer: D'accord.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Stoffer. Ce point fait partie des questions dont nous traiterons.

Je vais maintenant vous présenter nos témoins. Nous sommes heureux d'accueillir des représentants — ou plutôt, les dirigeants — du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nous avons parmi nous John Larlee, le président, et Dale Sharkey, la directrice générale.

Si j'ai bien compris, monsieur Larlee, vous serez le seul à faire une déclaration préliminaire.

M. John D. Larlee (président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)): C'est exact, monsieur le président.

Le président: D'accord. Je vous invite à faire votre déclaration, puis nous passerons, comme à l'habitude, aux questions.

M. John D. Larlee: Merci.

Bonjour, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du comité. Je vous remercie de nous avoir invités à venir discuter avec vous dans le cadre de votre examen de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Je suis accompagné de Mme Dale Sharkey, directrice générale du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Puisqu'il s'agit de la première fois que je m'adresse à vous, j'aimerais d'abord vous parler un peu de moi-même. Je suis issu du domaine du droit. J'ai cessé d'exercer l'an dernier pour entreprendre un mandat de six ans en qualité de président du tribunal. Sur une note personnelle, je suis fier d'être le fils d'un ancien combattant et prisonnier de guerre de la Seconde Guerre mondiale. Mon père m'a appris à me souvenir de nos anciens combattants et à leur rendre hommage. Je compte faire valoir cette perspective dans mon rôle de président.

Je sais qu'un grand nombre d'entre vous siégez depuis peu au comité. Je vous remercie de me permettre de prendre quelques minutes pour vous parler du tribunal et de son mandat.

[Français]

Je sais aussi que vous avez tous à coeur de veiller à ce que le portefeuille des Anciens Combattants honore et serve bien les anciens combattants canadiens. Le Tribunal partage cet engagement. Notre objectif vise à faire en sorte que les anciens combattants traditionnels, les militaires et vétérans des Forces canadiennes, les demandeurs de la GRC et leurs familles reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.

[Traduction]

Pour y parvenir, le tribunal offre aux demandeurs un programme d'appel indépendant pour les décisions relatives à une invalidité rendues par le ministère des Anciens Combattants. Ce mandat n'a pas changé depuis la création du tribunal indépendant en 1995, et ce, malgré la mise en place de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le tribunal continue d'offrir un recours pour les décisions en matière d'invalidité, mais il a maintenant le pouvoir d'examiner aussi celles relatives à la pension d'invalidité rendues aux termes de la Loi sur les pensions, ainsi que les décisions sur l'indemnité d'invalidité rendues conformément à la partie 3 de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Il est important de noter que le tribunal n'offre de recours pour aucun autre programme mis en oeuvre dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Le recours pour les autres programmes est offert à l'interne par le ministère.

Le programme spécialisé du tribunal comprend deux niveaux de recours — révision et appel — concernant les demandes de pension et d'indemnité d'invalidité qui comportent des questions d'admissibilité et d'évaluation; le tribunal constitue également le dernier niveau d'appel des décisions sur les allocations aux anciens combattants.

Depuis la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants en 2006, le tribunal a constaté une augmentation constante du nombre de demandes de révision et d'appel des décisions rendues relativement à l'indemnité d'invalidité. Actuellement, 46 p. 100 de nos décisions de révision et 23 p. 100 de nos décisions d'appel portent sur des demandes d'indemnité d'invalidité.

Soyons très clairs: le rôle du tribunal ne consiste pas à rédiger ni à évaluer les lois, mais à voir à ce qu'elles soient toujours interprétées et appliquées de façon juste.

En sa qualité de tribunal d'appel pour les programmes canadiens d'indemnité d'invalidité destinés aux anciens combattants, le tribunal est indépendant du ministère et du ministre. Ces derniers n'ont aucune influence sur notre prise de décisions.

• (1110)

[Français]

Nos membres sont nommés par le gouverneur en conseil, et leur rôle consiste à remplir le mandat législatif du tribunal. Ils ont le pouvoir de confirmer, de modifier ou d'infirmer la décision relative à la demande de révision ou d'appel. Ils ne sont pas liés par la décision antérieure. Ils sont toutefois liés par les lois que le Parlement adopte pour régir les programmes de pension et d'indemnité d'invalidité offerts à nos anciens combattants.

[Traduction]

Au cours de la dernière année, j'ai eu l'occasion, à titre de président, d'apprécier à sa juste valeur la façon dont le programme du tribunal est conçu pour veiller à ce que ceux qui ont servi le Canada disposent de tous les moyens nécessaires pour établir leur admissibilité aux prestations.

D'abord et avant tout, les lois édictées par le Parlement exigent d'accorder le bénéfice du doute aux anciens combattants tout au long du processus juridictionnel, ce qui ne signifie pas pour autant que tous les demandeurs obtiendront gain de cause.

Les lois exigent également que les demandeurs fournissent une preuve crédible et suffisante de l'existence d'une invalidité permanente et du lien entre leur service et l'invalidité. La disposition sur le bénéfice du doute fait en sorte que les décideurs examinent la preuve sous l'angle le plus favorable possible.

Il suffit que les personnes concernées ne soient pas satisfaites de la décision relative à des prestations d'invalidité pour qu'elles puissent demander une audience indépendante devant le tribunal. Ce droit d'appel n'est assujéti à aucune limite de temps.

Une fois que les demandeurs ont reçu une décision du ministère, ils ont accès à deux niveaux d'appel indépendant auprès du tribunal.

Le premier niveau correspond à l'audience de révision, qui donne aux demandeurs la première et la seule occasion pendant le processus de comparaître et de témoigner devant les décideurs en compagnie des témoins de leur choix. Dans le but d'aider les demandeurs à se présenter en personne, nous tenons des audiences de révision dans plus de 30 lieux au Canada.

Il ne faut pas sous-estimer la valeur de l'audience de révision. La décision du tribunal de modifier la décision du ministère portée en appel est fondée largement sur le témoignage oral des demandeurs et

de leurs témoins, ainsi que sur les nouveaux éléments de preuve qu'ils soumettent.

[Français]

Si le demandeur n'est toujours pas satisfait de la décision de révision rendue par le Tribunal des anciens combattants, il peut demander une audience d'appel devant un comité différent. Bien qu'il soit tout à fait permis d'assister à son audience d'appel, la législation ne permet pas de témoigner oralement à ce niveau. L'audience offre plutôt au représentant une nouvelle occasion de présenter des arguments à l'appui de la demande.

Pendant toute la durée du processus d'audience du tribunal, les demandeurs peuvent recevoir une aide et une représentation juridique gratuites. Cette observation est importante, puisqu'il s'agit d'un processus de type non accusatoire, ce qui signifie que personne ne s'oppose aux demandeurs. Nos membres posent souvent des questions, non pour s'opposer à la demande, mais pour mieux la comprendre. Après tout, ils sont tenus d'interpréter et d'appliquer la loi en fonction de la preuve présentée et de rendre une décision en indiquant clairement les motifs.

[Traduction]

Il n'est pas facile de rendre des décisions. La plupart des demandes soumises au tribunal comportent des questions médicales et des arguments juridiques complexes. Les cas des hommes et des femmes qui se présentent devant nous sont souvent convaincants. Ces personnes ont servi leur pays avec efficacité et honneur en temps de guerre comme en temps de paix. Nous en sommes conscients et nous prenons notre rôle très au sérieux.

En 2010, le tribunal continuera d'accomplir son mandat en offrant un programme de recours indépendant aux demandeurs. Notre budget de fonctionnement, qui s'élève à 9,9 millions de dollars, sera investi judicieusement pour appuyer quatre priorités stratégiques. La première de ces priorités consiste à mener des audiences de révision et d'appel, ainsi qu'à rendre des décisions en s'appuyant sur les preuves et sur les lois.

À l'heure actuelle, 25 membres siègent au tribunal, entendent les demandes et rendent des décisions. Ils ont tous été nommés pour une première fois ou à nouveau dans le cadre d'un processus de sélection transparent et fondé sur le mérite. La moitié des membres sont répartis dans des villes de toutes les régions du Canada pour traiter des révisions, et l'autre moitié entend les appels au bureau principal, qui est situé à Charlottetown.

Environ 85 employés opérationnels travaillent à Charlottetown pour soutenir le processus d'audiences. À la fin de février, le tribunal avait rendu 5 000 décisions de révision et d'appel depuis le début de l'exercice financier. Bien que ce nombre semble élevé, il s'agit là d'une charge de travail raisonnable pour nos membres et nos employés.

Bien sûr, nous reconnaissons que les demandeurs s'attendent à ce que les audiences aient lieu rapidement et à ce que les décisions soient équitables — et ils méritent qu'il en soit ainsi. C'est pour cette raison que nous nous employons continuellement à améliorer notre programme pour mieux servir les demandeurs. En 2010, nous nous engageons également à communiquer clairement au sujet de notre programme et à présenter, à vous, les parlementaires, ainsi qu'aux Canadiens, des comptes rendus réguliers de nos activités.

À titre d'information, le tribunal a commencé à présenter en 2007 des rapports trimestriels à votre comité sur son programme et sur son rendement. Notre troisième rapport trimestriel se trouve dans une trousse d'information qui vous sera remise aujourd'hui. Nous continuerons de vous remettre ces mises à jour trimestrielles en espérant qu'elles vous soient utiles.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous. Je serai heureux de répondre à vos questions.

•(1115)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Larlee.

Nous passons maintenant aux questions.

Monsieur Oliphant, du Parti libéral; vous avez sept minutes.

M. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.): Merci.

J'ai plusieurs questions brèves. J'aimerais recevoir des réponses brèves, puis passer à de plus longues questions.

D'abord, merci de vous être joint à la fonction publique pour remplir un tel rôle.

Vous avez parlé du processus de sélection des membres du tribunal et du fait que 25 membres entendent chacun 200 cas par année, je présume, ou plus s'ils travaillent en équipe. Les membres du tribunal ont donc une charge de travail considérable.

Selon vous, s'agit-il d'un tribunal quasi judiciaire?

M. John D. Larlee: Oui, certainement; c'est ce que la loi prévoit.

M. Robert Oliphant: Comparez-vous votre charge de travail avec celle d'autres tribunaux quasi judiciaires fédéraux?

M. John D. Larlee: Oui, de temps en temps, quoique lorsque je parle du nombre de décisions que nous rendons chaque année lors des réunions des chefs des organismes fédéraux, les gens sont étonnés, car ce nombre est plutôt élevé.

M. Robert Oliphant: Combien de membres du tribunal sont des anciens membres des Forces canadiennes ou de la GRC?

M. John D. Larlee: Actuellement, cinq de nos membres sont des anciens combattants des Forces canadiennes.

M. Robert Oliphant: Cinq de vingt-cinq.

Les membres du tribunal reçoivent-ils de la formation précise, non au sujet de la procédure judiciaire, mais plutôt, par exemple, du trouble de stress post-traumatique?

M. John D. Larlee: Oui, certainement. Non seulement les membres suivent-ils un long programme de formation lorsqu'ils sont nommés pour la première fois, mais on leur offre aussi de l'éducation permanente. Tout récemment — en février —, nous étions tout près de Sainte-Anne, à Vaudreuil, au Québec, où nous avons eu droit à une conférence sur les blessures de stress opérationnel et le TSTP donnée par les spécialistes du centre pour le stress opérationnel.

M. Robert Oliphant: Je suis heureux de l'apprendre.

À titre de président du tribunal, est-ce qu'on vous consulte dans le cadre du processus de nomination ou de renouvellement de la nomination des membres du tribunal?

M. John D. Larlee: Le cabinet du ministre me consulte pour savoir quels sont les besoins au sein du tribunal et à l'échelle du pays — quels postes nous devons combler, en ce qui a trait aux ressources et aux exigences en matière de bilinguisme —, et nous surveillons toujours notre charge de travail pour savoir ce qu'il nous faut sur le plan de l'effectif.

•(1120)

M. Robert Oliphant: Saviez-vous que lors des dernières nominations, chaque membre était soit un donateur au Parti conservateur du Canada, soit un candidat pour ce parti?

M. John D. Larlee: Monsieur le président, j'ignorais ce fait. Je n'ai pas de difficulté à répondre, mais je ne sais pas si...

M. Robert Oliphant: L'information se trouve sur des sites Web publics, et nous avons été en mesure de vérifier les antécédents de chacun d'entre eux. En fait, il y avait consensus que chaque nouveau membre était soit un donateur au Parti conservateur du Canada, soit avait été candidat, soit avait occupé un poste quelconque.

Je me demande si ce fait a une incidence sur la nature indépendante de votre tribunal.

M. John D. Larlee: Non, car tous nos membres, qu'ils soient issus du milieu militaire, juridique ou médical, avaient une vie antérieure. Or, lorsqu'ils sont nommés au tribunal par le gouverneur en conseil, ils prennent un engagement; ils se joignent à un organisme quasi judiciaire et ils doivent respecter le code de déontologie, ainsi que tous les règlements liés au poste et aux conflits d'intérêts, ce qui comprend le fait de devoir laisser tomber toute affiliation à un parti politique.

M. Robert Oliphant: Je sais qu'il s'agit là d'une exigence puisque j'ai déjà siégé à des tribunaux quasi judiciaires.

Je veux passer à la divulgation publique de vos jugements et de vos processus. Quelle est la pratique relative à la divulgation publique de votre travail?

M. John D. Larlee: En ce qui a trait aux cas particuliers?

M. Robert Oliphant: Je parle des rapports rendus sur les cas en donnant ou en ne donnant pas de renseignements sur l'identité.

M. John D. Larlee: Actuellement, nous ne publions pas nos décisions pour des raisons liées à la protection de la vie privée. Nous fournissons régulièrement, sur notre site Web et dans nos rapports — tant ceux que nous rendons au Parlement que ceux présentés dans nos brochures —, des renseignements au sujet de nos processus et de nos statistiques.

M. Robert Oliphant: Vous dites qu'il y a eu une augmentation constante du nombre de demandes depuis la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, en 2006. Selon le tribunal, ce changement est-il attribuable principalement à l'augmentation du nombre de blessures subies par les anciens combattants revenus d'Afghanistan ou au fait que l'indemnité d'invalidité est maintenant un montant forfaitaire?

M. John D. Larlee: Le changement dans le nombre de décisions, et je pense que vous parlez du stress opérationnel...

M. Robert Oliphant: Je vous cite:

Depuis la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants en 2006, le tribunal a constaté une augmentation constante du nombre de demandes de révision et d'appel des décisions rendues relativement à l'indemnité d'invalidité. Ce que j'essaie de savoir, c'est si le tribunal a mené une étude. Y a-t-il simplement davantage de personnes qui cherchent à recevoir une indemnité en raison du fait que le nombre de blessures a augmenté? Nous ne pouvons pas obtenir de détails au moyen de rapports sur les blessures — c'est très facile —, mais le nombre de personnes a-t-il augmenté, ou les gens sont-ils insatisfaits du montant forfaitaire?

M. John D. Larlee: Non. Pour répondre à la question, monsieur le président, l'augmentation est liée à la nouvelle réalité des demandeurs qui ont recours à notre programme d'appel. C'est parce qu'il y a de moins en moins d'anciens combattants traditionnels et davantage de membres et d'anciens combattants des Forces canadiennes que des changements se sont produits dans le nombre de décisions de révision et d'appel.

M. Robert Oliphant: Je n'ai toujours pas la réponse que je cherche. Je vais essayer de...

M. John D. Larlee: Si vous voulez des réponses brèves, monsieur, permettez-moi de demander à Mme Sharkey, monsieur le président, de parler des données en question.

Mme Dale Sharkey (directrice générale, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)): Je peux vous donner une explication très brève. En 2006, il y a eu une augmentation importante du nombre de premières demandes reçues par le ministère. Notre charge de travail dépend parfois de la hausse du nombre de demandes placées auprès du ministère, comme si une vague frappait le système.

M. Robert Oliphant: C'est exactement ce que je demande. S'agissait-il d'un certain nombre de gens ou d'une insatisfaction vis-à-vis les indemnités qu'ils reçoivent?

Mme Dale Sharkey: Je dirais qu'il s'agissait d'un certain nombre de gens dans le système. Leur nombre s'est accru au cours des deux dernières années; l'augmentation est en train de fléchir légèrement maintenant. On le constate dans le présent exercice.

• (1125)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Oliphant et madame Sharkey.

La parole est au Bloc québécois pour sept minutes.

Monsieur Vincent.

[Français]

M. Robert Vincent (Shefford, BQ): Tout un hasard, monsieur le président, que ça tombe sur moi de cette façon. J'ai quelques questions, bien sûr.

Dans votre discours d'ouverture, vous mentionniez à la fin de la page 2 le bénéfice du doute et la présomption. Selon moi, quand on parle de présomption ou de bénéfice du doute... Le paragraphe plus bas nous dit: « Les lois exigent également que les demandeurs fournissent une preuve crédible et suffisante de l'existence d'une invalidité permanente et du lien entre leur service et l'invalidité ».

Si je comprends bien, il n'y a pas de présomption. On en aura une, à la condition que le demandeur ait une preuve crédible et suffisante. De plus, il doit y avoir un lien entre l'invalidité du demandeur et son service en plus d'une preuve médicale qui démontre ce lien. Alors, il n'y a pas de présomption. Ça prend une preuve prépondérante pour obtenir gain de cause à votre niveau. Est-ce bien ça?

M. John D. Larlee: Monsieur le président, permettez-moi de parler un peu de la loi. La présomption du doute en faveur du client est toujours là: c'est dans la législation et c'est appliqué dans chaque cause. Toutefois, avant que le comité du tribunal puisse appliquer le bénéfice du doute, il faut que le client présente un témoignage démontrant, d'une part, son invalidité et, d'autre part, le lien avec son service. Ensuite, une fois le témoignage devant le comité, nos comités de membres, en révision ou en appel, appliquent la loi et le bénéfice du doute.

Notre tribunal fait tout son possible pour nos anciens combattants, les membres des services militaires et la GRC. Il applique la loi et le

bénéfice du doute pour essayer chaque fois d'obtenir ce qu'il y a de mieux pour le client.

M. Robert Vincent: Quand vous dites qu'on ne publie pas de décision, ça veut dire qu'il n'y a pas de jurisprudence. Ça veut dire que si quelqu'un qui n'est pas lié aux services offerts par votre tribunal ou bien un avocat payé par vous, pour représenter l'ancien combattant... Si quelqu'un m'engageait pour aller plaider devant votre tribunal, je n'aurais pas droit ni accès à la jurisprudence, parce qu'il n'y a pas de publication. Est-ce bien ça?

M. John D. Larlee: Monsieur le président, si vous me permettez, d'abord, d'expliquer à monsieur...

J'aimerais vous corriger. C'est le ministère des Anciens Combattants qui fournit les services juridiques gratuits aux individus qui font une demande de pension d'invalidité auprès du ministère. Les clients ont le droit d'avoir leur propre avocat privé, un représentant. Il y a aussi les services de la Légion royale canadienne et les Amputés de guerre qui offrent des services juridiques et des services d'aide aux individus qui en font la demande au tribunal.

M. Robert Vincent: Comment peut-on avoir accès à la jurisprudence? Quand on plaide, ça prend de la jurisprudence pour pouvoir connaître quelle décision le tribunal a prise ou encore quelle ligne, quel cheminement il a suivi dans une cause entendue. Si on n'y a pas accès, cela veut dire qu'il peut rendre n'importe quelle décision. Il n'y a pas de courant juridique. Comment peut-on savoir quel courant juridique est donné en rapport avec telle ou telle décision si on n'a pas accès à la jurisprudence?

Vous me dites que c'est une question d'éthique, que vous ne voulez pas dévoiler les noms. Vous verrez que tous les autres tribunaux affichent leurs décisions sur Internet. Pourquoi, au Tribunal des anciens combattants, ne peut-on pas y avoir accès? Je peux bien comprendre qu'on veuille protéger les clients. Si, partout au Canada, on a accès par Internet à tous les dossiers, à toutes les causes qui sont jugées, chez vous, on n'a pas accès aux vôtres. Comment peut-on connaître quel courant jurisprudentiel existe dans votre tribunal?

• (1130)

[Traduction]

M. John D. Larlee: Monsieur le président, à titre de clarification, je ferai remarquer que nous suivons l'exemple de la Cour fédérale. La Cour fédérale rend toujours des décisions, surtout en accordant le bénéfice du doute et, après un contrôle judiciaire, nous renvoie les cas pour une nouvelle audience. Nous avons des centaines de cas de... qui nous donnent la jurisprudence que nous utilisons dans nos réponses.

Il y a des questions de confidentialité. Les indemnités, les décisions sur les pensions, touchent de très près les demandeurs. Chaque cas est traité sur le fond, la décision le montre bien. En attendant de trouver une méthode qui permet de rendre des décisions sans ce genre de renseignements, nous devons protéger les questions relatives à la vie privée. Mais, pour ce qui est de la jurisprudence, il y en a beaucoup, pas seulement pour le Bureau des services juridiques des pensions mais pour les membres privés qui représentent des particuliers à ces audiences et dans les appels.

[Français]

M. Robert Vincent: Quand une décision est rendue, il y a deux possibilités de recours: la révision administrative, j'imagine, et un tribunal d'appel. Au tribunal d'appel, c'est toujours les mêmes personnes qui entendent la décision — vous me dites que vous avez 25 membres. Si le demandeur a déjà été entendu une première fois, c'est d'autres membres parmi les 25 qui entendent une deuxième fois la même cause. Lors de la deuxième cause, il n'y a pas de témoins, c'est juste de l'argumentation.

M. John D. Larlee: Monsieur le président, je vous ferais remarquer que nous avons 25 membres et que parmi ceux-ci 12 sont à Charlottetown. La plupart de leurs devoirs sont des appels.

Je veux faire remarquer à M. Vincent que les 3 membres siégeant au comité d'appel ne sont pas les mêmes qui ont siégé ou entendu la révision. On s'assure qu'il n'y a pas de conflit, que ce n'est pas le même...

M. Robert Vincent: Mais, ça reste le même groupe de 12.

[Traduction]

Le président: Monsieur Vincent, votre temps est écoulé.

Vous pouvez quand même finir de répondre, monsieur Larlee.

[Français]

M. John D. Larlee: Non, ce n'est pas le même groupe de 12. La plupart des causes que les 12 membres entendent à Charlottetown sont des appels. La plupart des causes des 13 autres membres, qui sont répartis dans tous le pays, sont des révisions. Cela dit, nous avons beaucoup d'échanges. Les membres de Charlottetown voyagent aussi pour entendre des causes, parce qu'on fait les révisions et les appels. Ce que je voulais clarifier, c'est que nos membres ne siègent pas lors des mêmes causes après avoir entendu la première.

Le président: Merci, monsieur Larlee.

[Traduction]

La parole est à M. Stoffer pour cinq minutes.

M. Peter Stoffer: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous, y compris les personnes assises derrière vous, d'être venus aujourd'hui. J'apprécie énormément les informations. Et je remercie également votre père pour son service.

Monsieur, des 5 000 révisions et décisions d'appel, combien ont connu un dénouement satisfaisant pour les demandeurs, quel pourcentage?

M. John D. Larlee: Nos taux d'approbation sont de 59 p. 100 en ce qui concerne les révisions et de 36 p.100 pour les appels.

M. Peter Stoffer: Entendu, donc 59 p. 100 au premier niveau.

M. John D. Larlee: Ce taux vaut jusqu'à la fin de février, pas pour tout l'exercice.

M. Peter Stoffer: Bien.

Donc, 59 p. 100 de ces 5 000 demandes, quand vous les avez reçues, vous avez vu l'information, puis vous avez donné votre approbation. Est-ce bien cela?

M. John D. Larlee: Tout à fait. Et le résultat a été satisfaisant.

M. Peter Stoffer: Pour moi, cela signifie que les personnes qui ont reçu au départ la demande, ont répondu négativement. Ils vous ont consulté et vous avez finalement accepté. Ce que j'aimerais savoir c'est pourquoi les personnes qui sont les premières à voir la demande ne peuvent pas l'approuver?

Ce qui se passe dans beaucoup de cas, c'est que les gens qui reçoivent les demandes disent qu'elles ne peuvent pas prendre de décision, qu'elles ne sont pas autorisées à le faire. En fait, non, il faut envoyer la demande à Charlottetown pour la révision et l'appel alors que 59 p. 100 des cas sont légitimes, donc je vous demande — et je pense à mes homologues du Parti conservateur qui souhaitent réduire l'effectif au gouvernement — pourquoi les personnes qui sont les premières à recevoir les demandes ne peuvent pas elles-mêmes les approuver?

Beaucoup de ces personnes en première ligne avec qui j'ai parlé m'ont dit qu'elles ne pouvaient autoriser qu'à un certain niveau. Ensuite, la demande doit être transmise à un échelon supérieur. Cela rend le processus plus long. J'ai beaucoup de personnes âgées à qui on dit qu'elles devront, avant d'être entendues, attendre des semaines, des mois et dans certains cas quelques années.

C'est ma première question.

Deuxièmement, vous offrez des conseils juridiques. Je connais la plupart de ces remarquables personnes, hommes et femmes, qui offrent de l'aide juridique aux anciens combattants dans toutes les régions du pays. Ma question est la suivante: pourquoi un ancien combattant qui voudrait de l'aide juridique autre que celle fournie par des conseillers juridiques nommés par le MAC n'est-il pas autorisé à le faire?

• (1135)

M. John D. Larlee: Monsieur le président, j'aimerais commencer par répondre à la deuxième question de M. Stoffer, si vous le permettez.

Le Bureau des services juridiques des pensions relève du ministère. Ce groupe d'avocats relève du ministère des Anciens Combattants, et nous sommes distincts et indépendants. J'estime donc que c'est une question à laquelle je ne peux probablement pas répondre.

M. Peter Stoffer: Très bien. Merci.

Et à la première question?

M. John D. Larlee: À la première sur les pourcentages, je dois aussi souligner au sujet des taux d'approbation, que lorsque les demandeurs, les anciens combattants, les agents de la GRC et les membres actifs des Forces canadiennes déposent auprès du ministère une demande au titre de la Loi sur les pensions ou de la nouvelle Charte des anciens combattants et qu'ils reçoivent une décision, ils peuvent avoir été jugés admissibles, quand cette décision arrive chez nous, mais il ne sont pas satisfaits de l'évaluation. Donc, quand nous augmentons cette évaluation de 5, 15 ou 20 p. 100, cela se reflète dans les pourcentages. C'est une décision favorable — bien sûr, c'est une décision favorable — mais il y a un effet sur le volume de cas dont nous sommes saisis...

Par conséquent, les demandes ne sont pas forcément toutes refusées immédiatement au premier niveau, c'est-à-dire au ministère.

M. Peter Stoffer: Je vous pose cette question parce que dans le service à la clientèle... Par exemple, vous enregistrez vos bagages et vous en avez un de trop; je vous dis que vous devez payer pour ce supplément de bagage; vous refusez et vous voulez parler à mon chef. Et le chef dira qu'il n'y a pas de problème et que vous n'avez pas à payer. On ne peut pas dire que ce soit très bien pour l'image du préposé à l'enregistrement.

Admettons que je sois un ancien combattant, je me présente devant un employé de première ligne, disons à Halifax, qui refuse ma demande et me dit que vous ne pouvez pas y accéder. Mais, la demande est par la suite envoyée à Charlottetown et elle est approuvée. Ne pensez-vous pas que ce ne soit pas très brillant pour l'employé de première ligne?

M. John D. Larlee: C'est une question qui touche le ministère. Je ne peux parler que de ce qui se rapporte au tribunal.

M. Peter Stoffer: Je sais. Exactement.

M. John D. Larlee: J'aimerais dire que nous sommes du bon côté...

M. Peter Stoffer: Voici ma dernière question qui porte sur le bénéfice du doute. Durant les six derniers mois de sa vie, un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale âgé de 87 ans souffre de graves rappels d'images et aussi, selon le diagnostic des médecins, de troubles de stress post-traumatique. Il se rend au MAC. Il fait une demande qui est rejetée car rien ne prouve qu'il souffre d'une maladie liée à la guerre.

Où le bénéfice du doute s'applique-t-il dans le cas de ce monsieur? Il est déjà mort, donc pour lui ça n'a pas marché. Mais comment s'applique le bénéfice du doute dans une telle situation?

Quand je donne une explication du bénéfice du doute à des anciens combattants et à des membres de la GRC, je fais une analogie avec les scores nuls dans le sport. Dans beaucoup de cas que j'ai vus, nous demandons que le bénéfice du doute soit accordé. On nous renvoie la demande. Elle est refusée et il y est écrit qu'il faut plus de preuves médicales.

De quelles autres preuves médicales un ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale a besoin alors qu'il a une analyse clinique indiquant qu'il est atteint de trouble de stress post-traumatique dû fort probablement à son engagement à la guerre? Pourtant, sa demande a été refusée.

Où s'applique le bénéfice du doute dans ce cas?

M. John D. Larlee: Je répète, monsieur le président, que lorsque j'ai mentionné le bénéfice du doute plus tôt, je parlais de preuve crédible, de témoignage oral et de tout autre témoin qui peut être présenté à l'appui de la demande. Donc, toute preuve supplémentaire, que ce soit des témoins ou autre chose, peut être utilisée dans les cas dont nous sommes saisis pour la révision ou même l'appel.

Je ne peux pas parler de cas particulier d'anciens combattants. Mais, en général, ce n'est pas seulement la preuve médicale qui est examinée mais l'élément de preuve dans son ensemble. Et quand ces preuves sont présentées aux membres lors de la révision, ces derniers utilisent la meilleure méthode et le bénéfice du doute en faveur du demandeur.

À propos de la révision, deux membres siègent pour la révision. Si, aux audiences de la révision, les membres ne peuvent pas se mettre d'accord, le demandeur, l'ancien combattant, l'agent de la GRC ou le membre des Forces canadiennes bénéficiera de la décision qui lui est la plus favorable.

Je le mentionne à cause de votre analogie des scores nuls dans le sport; ça arrive à la révision. Pour les appels, il y a trois membres, et bien sûr, c'est la majorité qui a le dernier mot.

Cela arrive dans certains cas, alors nous faisons de notre mieux pour appliquer tout ce qu'il y a dans la loi pour verser à nos anciens combattants toutes les indemnités qui leur sont offertes.

• (1140)

Le président: Merci, monsieur Larlee.

La parole est à M. Kerr pour sept minutes.

M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Larlee et madame Sharkey, merci d'être venus aujourd'hui.

Je crois que notre ami Peter Stoffer a indiqué que nous savons qu'il s'agit là d'un sujet délicat, un sujet qui pose continuellement des problèmes. Les questions sont perspicaces et nous comprenons que vous ne pouvez pas répondre à toutes parce que votre organisme est quasi judiciaire, mais pour nous le problème persiste.

Je voudrais commencer par souligner — Mme Sgro et, certainement, les autres là-bas n'ont pas participé à la visite de l'an dernier — que nous avons apprécié la séance d'information qui nous a été offerte et l'explication du processus. J'ai félicité l'ancien gouvernement d'avoir mis en place ce tribunal. Je pense qu'à cette époque, à la création du tribunal, le lien familial avec le parti au pouvoir était évident. Donc, en considérant la question, vous comprenez que ce n'est pas forcément quelque chose de nouveau. Cela existait.

Ce que je veux souligner, pour nous tous, c'est que nous comprenons et apprécions le fait que le tribunal est indépendant du gouvernement et qu'il doit faire son propre travail. Je crois que c'est ainsi qu'il doit fonctionner.

J'aimerais demander... et je sais que vous devez être discret dans vos propos. Nous étudions la charte, nous cherchons des moyens de recommander des modifications ou des améliorations au processus et des moyens d'améliorer un peu le sort des anciens combattants. Avec l'arrivée de nouveaux anciens combattants, nous comprenons que les problèmes continuent de changer. Mais qu'est-ce qui est différent depuis la mise en oeuvre de la charte et de quoi, nous les parlementaires, devons-nous tenir compte lorsque nous faisons des propositions? Je sais que vous ne pouvez pas faire des recommandations directes, mais vous avez assurément constaté des changements depuis la mise en oeuvre de la charte. Pourriez-vous nous faire part de quelques-uns de ces changements?

M. John D. Larlee: Tout d'abord, quand la charte a été mise en oeuvre et que nous avons commencé à rendre des décisions concernant les indemnités d'invalidité, c'était du pareil au même au niveau du tribunal et des audiences puisque notre tribunal détermine, durant les audiences de révision, l'admissibilité aux indemnités et les estimations de l'invalidité. La mise en oeuvre de la charte n'a pas changé notre travail.

Notre travail, par rapport à la charte, est de déterminer l'admissibilité et les estimations. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, nous n'avons pas — selon la loi — juridiction, dans nos décisions, sur les services additionnels prévus par la charte. Nous nous occupons seulement des indemnités d'invalidité.

M. Greg Kerr: Je comprends. Je n'essaie pas de vous mettre sur la sellette, mais nous cherchons des propositions visant à rationaliser ou à faire en sorte que les choses fonctionnent mieux ensemble. Il ne s'agit pas de commencer au premier jour d'un ancien combattant pour tenter d'obtenir quelque chose au ministère et finir par vous rencontrer, cela pourrait arriver des mois et des mois plus tard.

Le ministre a indiqué que nous souhaitons simplifier les choses où nous le pouvons. Nous voulons être plus efficaces. Nous estimons qu'il y a eu beaucoup d'améliorations au fil des ans, beaucoup de chose positives, mais dans ce cas, il semble encore y avoir une certaine frustration, pas nécessairement d'un seul côté.

Je me demande si vous avez constaté un changement au niveau du délai d'exécution, de la façon de faire ou des questions auxquelles vous vous heurtez et qui n'existaient peut-être pas auparavant?

• (1145)

M. John D. Larlee: Les troubles médicaux plus compliqués suite aux cas de TSPT et de blessures de stress opérationnel font que notre travail évolue très rapidement. Nous éduquons continuellement nos membres pour qu'ils soient au courant de la situation. Mais, pour ce qui est de la charte et de la façon dont nous avons changé les choses, nous travaillons tout le temps afin que nos membres reçoivent des informations complètes sur toutes les questions — médicales, administratives, juridiques, relatives aux audiences, militaires — et d'être sûrs de pouvoir aborder les questions qui nous sont présentées.

Comme je l'ai dit plus tôt, nous ne faisons pas d'estimation ni de recommandations sur la façon d'élaborer des lois. C'est le travail des parlementaires. Pour nous au tribunal, le travail est le même, que ce soit dans le cadre de la Loi sur les pensions ou de la nouvelle Charte des anciens combattants.

M. Greg Kerr: Je comprends. Je me rends compte que vous êtes en position délicate pour pouvoir répondre à la question mais, puisque nous ne pouvons pas intervenir directement, nous devons essayer de trouver le moyen d'offrir des conseils pour améliorer les choses et les rapports. Il nous est probablement plus important de comprendre les nuances et de permettre à ceux qui le peuvent de vous poser directement la question.

Quand vous mentionnez 30 endroits dans l'ensemble du pays, encore une fois, avec les changements de population et l'arrivée de nouveaux anciens combattants, nous entendons dire, entre autres — que ce soit un problème à Sainte-Anne ou ailleurs — combien les nouveaux anciens combattants envisagent impatiemment de pouvoir recevoir le plus possible de services près de chez eux, qu'il s'agisse de services ou de réadaptation à long terme, d'éducation, et ainsi de suite.

Estimez-vous que 30 endroits suffisent? Est-ce le résultat d'une formule? Est-ce limité par des nombres? Pouvez-vous expliquer?

M. John D. Larlee: Nous faisons un contrôle par rapport aux demandes de l'année dernière. Nous établissons notre calendrier un an à l'avance — cela ne veut pas dire qu'il ne peut pas être modifié. Nous avons identifié les centres situés à proximité de la demande. Mais, nous avons aussi investi énormément dans des installations de téléconférence, et ces installations existent dans certaines de ces régions pour le bénéfice de ces anciens combattants — pas dans tous les 30 endroits, mais dans d'autres régions où nous sommes aussi — où nous, les représentants de vos services juridiques des pensions, avons pris des dispositions pour que l'audience de la révision se tienne le plus près possible du lieu de résidence de l'ancien combattant ou du demandeur, selon le cas.

La réponse brève à votre question est que les 30 endroits fonctionnent très bien, mais comme je l'ai dit plus tôt, nous nous efforçons continuellement d'améliorer et de fournir nos services de manière plus efficace et d'exécuter le plus rapidement possible la partie du processus que nous contrôlons.

Le président: Merci, monsieur Larlee et merci, monsieur Kerr.

Voilà qui conclut notre première série de questions.

Nous passons à la deuxième série de questions de cinq minutes en commençant par Mme Crombie du Parti libéral

Mme Bonnie Crombie (Mississauga—Streetsville, Lib.): Merci.

Merci, monsieur Larlee. Il y a deux ou trois choses, mais je crois que je vais continuer dans la lignée des questions de M. Stoffer, à savoir que sur 10 cas des erreurs sont commises dans six cas, erreurs qui sont modifiées par la suite. Est-ce que ce pourcentage très élevé vous préoccupe?

• (1150)

M. John D. Larlee: Monsieur le président, en répondant à l'honorable députée, je souligne que les appels constituent presque une approche tout à fait nouvelle sur le cas. Ni le comité d'appel, ni l'audience de la révision ne sont forcément liés par la décision antérieure. Il ne s'agit donc pas de trouver une erreur dans la décision antérieure; le fait est qu'ils reçoivent un supplément de preuves et d'informations et cela permet au comité de révision de modifier l'indemnité antérieure.

Mme Bonnie Crombie: Pensez-vous que les premières lignes des bureaux régionaux fassent preuve de trop de subjectivité?

M. John D. Larlee: Encore une fois, monsieur le président, je ne crois pas pouvoir vous donner une réponse, car nous recevons le dossier et la décision de la part du ministère. En tant qu'organisme quasi-judiciaire indépendant, nous prenons le dossier à partir de ce moment-là, il est intégré à notre calendrier et nous commençons notre travail.

Mme Bonnie Crombie: Merci.

Lorsque des décisions sont renversées, ce qu'on a appris est-il incorporé dans un processus décisionnel? Existe-t-il dans la bureaucratie un mécanisme officiel qui permet de faire des changements à la suite de ce qu'on a appris?

M. John D. Larlee: Parlez-vous de changements que nous faisons au tribunal?

Mme Bonnie Crombie: Non, je parle de l'échelle régionale. Lorsque ces décisions sont prises et plus tard renversées, les leçons apprises durant le processus d'appel sont-elles incorporées par la suite dans le processus décisionnel à l'échelle régionale?

M. John D. Larlee: Encore une fois, monsieur le président, je ne peux pas parler au nom du ministère. Je peux seulement parler au nom du tribunal, et nos décisions parlent pour nous. Par conséquent, une fois que la décision initiale du ministère a été renversée, nos décisions sont renvoyées au ministère et sont traitées comme il se doit. La façon dont il les traite peut seulement être celle dont il traite... dans l'avenir.

Mme Bonnie Crombie: Vous attendez-vous à ce qu'il y ait encore 5 000 décisions ou causes l'an prochain? Je veux dire qu'on doit se servir de certaines leçons apprises, utiliser de meilleures pratiques.

D'accord. Allons-y avec cette question. Vous avez dit que 5 000 décisions ont été prises l'an dernier et que 46 p. 100 d'entre elles ont été révisées, et 23 p. 100 ont été entendues en appel, ce qui représente presque 2 500 cas. Je sais que M. Oliphant vous a expressément demandé si c'était lié au nombre de blessures ou à l'insatisfaction à l'égard du paiement forfaitaire. Je n'ai pas compris votre réponse.

M. John D. Larlee: Monsieur le président, c'était lié au nombre. Il y a eu une forte augmentation. La raison pour laquelle j'ai demandé à ma directrice générale de répondre, c'est que cela date d'avant mon arrivée au tribunal. Je comprends que je réponds au nom du tribunal sur ce qui se passe aujourd'hui et sur ce qui s'est passé auparavant. En 2006, il y a eu un mouvement prônant que la composition du tribunal soit portée à 29 membres, en raison du retard accumulé. Ce n'est plus le cas.

Mme Bonnie Crombie: Combien de demandeurs reçoivent le paiement forfaitaire maximum de 276 000 \$? Quelle proportion de demandeurs reçoivent ce montant maximum?

M. John D. Larlee: Je crois qu'il est possible d'obtenir ce renseignement, mais je ne l'ai pas en ce moment.

Encore une fois, il faudrait poser cette question au ministère.

Mme Bonnie Crombie: Y a-t-il des recours après le processus d'appel? Les demandeurs insatisfaits ont-ils la possibilité de se présenter devant la Cour fédérale?

M. John D. Larlee: C'est exact, oui. Ils peuvent demander un contrôle judiciaire et ils ont également la possibilité de demander un réexamen devant le tribunal avant d'aller devant la Cour fédérale. Ce réexamen signifie que leur cause revient devant le tribunal, qui déterminera s'il y a eu une erreur de fait ou de droit.

Mme Bonnie Crombie: Quelles sont les raisons les plus courantes de rejet ou de refus?

M. John D. Larlee: Chaque décision, monsieur le président, doit être prise en fonction du bien-fondé. Par conséquent, chaque cas est examiné très attentivement, de sorte que l'ancien combattant reçoive le maximum de prestations possible, et c'est notre façon de procéder. Nous continuerons dans l'avenir à verser aux anciens combattants le maximum de prestations possible.

• (1155)

Le président: Merci beaucoup, madame Crombie et monsieur Larlee.

Je veux seulement confirmer aux membres du comité, car nous avons eu beaucoup de questions à ce sujet, qu'un ancien combattant a trois recours — la révision, l'appel et le réexamen — avant de se présenter devant la Cour fédérale. Est-ce exact?

M. John D. Larlee: C'est exact, monsieur.

Le président: Merci.

La parole est au Parti conservateur, pour cinq minutes.

Allez-y, monsieur Coleman.

M. Phil McColeman (Brant, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais vous remercier, monsieur Larlee et madame Sharkey, d'être venus ici aujourd'hui pour répondre à nos questions sur cet organisme indépendant.

Vous avez indiqué dans la réponse précédente, et je veux intervenir à ce sujet, qu'il y a eu un retard. Je veux seulement signaler qu'avant l'arrivée au pouvoir du gouvernement conservateur en 2006, il y avait de nombreux postes à pourvoir au tribunal. C'était dû à une politique irresponsable du gouvernement libéral qui a précédé le nôtre. Nous avons corrigé la situation. Nous avons pris les devants et nous avons veillé à ce que ces postes soient comblés.

Pouvez-vous nous parler des progrès que vous avez faits pour rattraper le retard?

M. John D. Larlee: Le retard auquel nous avons fait face en 2006-2007 a été causé par une augmentation des causes. Tous les 29 membres du tribunal, comme la loi l'autorise, se sont rendus d'un bout à l'autre du pays et ont veillé à ce que ces causes soient examinées.

Non seulement de nombreuses causes ont été entendues, mais je crois qu'au moins 7 000 décisions ont été rendues au cours de l'exercice 2007-2008. Donc, on s'est efforcé d'abaisser le nombre de causes à un niveau acceptable, et c'est là où nous en sommes maintenant. Nous n'avons pas de retard.

M. Phil McColeman: Je voudrais faire un commentaire là-dessus. Tout d'abord, je reconnais la valeur du travail que vos membres font pour les anciens combattants et pour le processus qui garantit que nous faisons ce qu'il faut pour les anciens combattants.

La tâche n'est pas toujours facile pour la personne chargée de s'acquitter de ces responsabilités, car ce sont de lourdes responsabilités. Je veux remercier vos membres d'avoir fait le travail qu'ils ont fait, en particulier d'avoir rattrapé ce retard important, et d'avoir pris le temps de faire ce qu'ils ont fait, c'est-à-dire se rendre partout au pays et s'assurer que les anciens combattants étaient bien traités.

Je veux également revenir sur une observation — j'aime ce qu'a dit M. Peter Stoffer — concernant l'efficacité et ce que j'appellerais la bureaucratie. Très souvent, du moins dans ma circonscription, des personnes nous disent qu'elles sont frustrées de voir que le processus des programmes gouvernementaux semble prendre de l'ampleur, se complexifier et être de plus en plus chargé de conditions et de formulaires à remplir. C'est ce qu'on entend chaque jour dans mon bureau de circonscription. Dans une large mesure, c'est mon personnel qui simplifie les choses pour les gens.

Je suis certain que cela a été un problème de façon générale. Je crois que l'élimination des tracasseries administratives est un aspect sur lequel les prochains gouvernements devraient se concentrer; je le dirais comme cela.

Selon le point de vue que vous avez sur le tribunal, avez-vous joué un rôle, de façon directe ou indirecte, sur la façon dont on fait face à cette question — réduire les tracasseries administratives, si vous voulez, faire en sorte que les questions sont traitées en temps opportun — dans votre secteur, les affaires des anciens combattants?

• (1200)

M. John D. Larlee: Oui. Ce que le tribunal a fait, et je crois qu'il a pris les devants, c'est que lorsque nous traitons les demandes à mesure qu'elles sont présentées au tribunal au premier niveau, nous nous servons de la technologie pour faire la documentation à l'intention des parties. Il s'agirait du Bureau de services juridiques des pensions et des membres du tribunal qui étudient la demande. Nous avons utilisé la technologie pour accélérer le processus en rendant la documentation accessible à tous, en temps réel.

Nous avons fait d'énormes progrès en réduisant le temps qui s'écoule entre le moment du dépôt de la demande et de l'examen qu'en fait le tribunal, sur lequel nous avons le contrôle, et le moment où la révision est faite et la décision est rendue.

M. Phil McColeman: C'est excellent.

Ai-je encore du temps?

Le président: Vous devriez être très bref.

M. Phil McColeman: Alors, j'ai terminé, monsieur le président.

Le président: D'accord. Merci.

Monsieur André, vous avez cinq minutes.

[Français]

M. Guy André (Berthier—Maskinongé, BQ): Bonjour, je suis heureux de vous voir ici ce matin.

Je lisais un rapport de l'ombudsman que vous connaissez sûrement et qu'on avait rencontré à l'Île-du-Prince-Édouard. Dans ce rapport, certains clients disaient qu'ils avaient subi des retards excessifs dans la réception de la décision concernant le processus de révision et d'appel les concernant. Ce sont les plaintes qui avaient été identifiées. Les lettres relatives aux décisions sont souvent compliquées, et les clients ne comprenaient pas nécessairement la teneur et les motifs du rejet des demandes ou les raisons pour lesquelles les clients n'avaient pas droit au montant total demandé. Il y avait une sorte d'incompréhension. De plus, des clients se posent des questions — bien sûr, cela a été mentionné par mon collègue et d'autres ici — au sujet du bénéfice du doute raisonnable. Les éléments que vous avez apportés ne me convainquent pas. Je pense qu'on a encore plus de questionnements à faire à ce sujet.

J'aimerais également que vous me donniez rapidement plus de précisions concernant le processus de sélection des membres du tribunal. En moyenne, combien de décisions ministérielles aboutissent devant le Tribunal des anciens combattants pour des révisions et des appels? J'ai moi-même été également surpris de voir la proportion de causes qui se résolvent en défaveur des clients. Je pensais qu'il y aurait eu plus de décisions en faveur des clients.

Rapidement, quelles situations litigieuses les plus fréquentes rencontrez-vous avec cette nouvelle Charte des anciens combattants?

M. John D. Larlee: On parle de ce qui est le plus fréquent?

[Traduction]

Monsieur le président, si le membre demande quels types d'invalidité sont le plus souvent soumis au tribunal, ce sont les problèmes liés au dos, aux genoux, au cou et à l'ouïe et, enfin, les problèmes d'ordre psychologique.

[Français]

Si je me rappelle bien une partie de votre question, vous demandiez quels sont les critères relatifs aux nominations. Je crois qu'en 2005-2006, un nouveau système a été établi pour identifier les meilleurs candidats. Nous avons un système de demandes reçues. Elles sont étudiées pour engager quelqu'un dans le domaine des ressources humaines qui serait indépendant du ministère et même de notre tribunal. Ensuite, nous cherchons des gens avec de l'expérience médicale, en droit ou dans le domaine militaire. Il y a ensuite un examen assez détaillé que doivent faire les individus qui sont intéressés à siéger au tribunal. La troisième partie concerne les entrevues. La semaine dernière, on a complété un autre cycle d'individus qui ont demandé à siéger à notre tribunal.

• (1205)

M. Guy André: Concernant les retards excessifs de certaines décisions, comme je le lisais dans le rapport de l'ombudsman, les gens ne comprennent pas nécessairement les tenants et aboutissants. Des moyens pourraient-ils être mieux adaptés à la réalité des anciens combattants?

M. John D. Larlee: Monsieur le président, pour répondre à la question, je voudrais premièrement dire que nous avons des cours d'éducation pour nos membres. Quand ils commencent, ils n'ont pas toujours nécessairement l'expertise concernant les questions médicales, les questions législatives et la rédaction de décisions. Nous avons une période de formation de trois mois lorsque les membres arrivent. Toutefois, même pendant leur période au tribunal, il y a des cours de rédaction pour simplifier les décisions et s'assurer qu'elles sont dans un langage compréhensible. Il faut équilibrer cela avec ce que fait la Cour fédérale et la manière dont les décisions sont rédigées afin qu'elles soient bien comprises par les clients. Nous

travaillons fort pour faire cela et aussi pour que cela rejoigne les directives que nous recevons de la Cour fédérale.

M. Guy André: Ce n'est sûrement pas suffisant parce que le rapport de l'ombudsman dit que c'est pour le moment un problème assez important.

J'ai une dernière question par rapport à la nouvelle Charte des anciens combattants. On parle tous d'un montant forfaitaire ou d'une pension à vie. Avez-vous plusieurs cas à cet égard? Quel genre de situations se présentent à la cour, au tribunal?

M. John D. Larlee: Vous voulez dire plusieurs cas du trouble de stress post-traumatique?

M. Guy André: Je parle de plaintes ou de situations qui se présentent à cause de cette forme de rémunération du montant forfaitaire.

[Traduction]

M. John D. Larlee: Monsieur le président, notre volume de travail demeure le même que par le passé, et nous traitons toutes les demandes d'invalidité. Ce n'est pas précisé si c'est en raison de la charte; nous faisons ce que nous pouvons pour garantir que nos anciens combattants, les militaires et les membres de la GRC, reçoivent les meilleurs services que nous pouvons leur donner.

Le président: Merci, monsieur Larlee.

Nous passons à M. Mayes, pour cinq minutes.

M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC): Monsieur le président, je vais partager mon temps avec M. Lobb.

Je n'ai qu'une brève question. Vous voyez tant de cas, et je suis certain qu'il y a des tendances. Le tribunal a-t-il le temps de présenter un rapport au ministère sur les meilleures pratiques ou les tendances dont vous êtes témoin pour que les gens du ministère puissent modifier les processus directeurs pour les gens de première ligne?

On vous soumet des cas particuliers tout le temps. Il est possible que certaines politiques liées au traitement des demandes puissent être changées pour que vous n'ayez pas à en traiter autant.

Avez-vous le temps de communiquer au ministère certaines des « meilleures pratiques », je dirais, ou certaines des tendances?

M. John D. Larlee: En tant qu'organisme qui doit rendre des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre, nous fournissons dans notre rôle quasi judiciaire nos statistiques au bureau du ministre, comme nous le faisons à votre comité. À cet égard, je suppose que nous montrons les tendances relatives à notre charge de travail, mais aussi aux endroits où nous sommes dans le pays et aux types d'audiences.

Donc, en ce sens, c'est ainsi que nous fournissons des réponses ou de l'information au sujet des activités du tribunal et des endroits au Canada où nos efforts sont requis du fait de la présence de nos membres ou de notre capacité à tenir des audiences.

• (1210)

M. Colin Mayes: Je cède la parole à M. Lobb.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci encore, monsieur Larlee.

Dans le document « Priorités stratégiques 2010-2011 », vous parlez de l'amélioration de l'exécution du programme. Je me demande si vous ou Mme Sharkey pourriez commenter brièvement quelques-unes de vos grandes priorités relativement à l'amélioration de l'exécution du programme.

M. John D. Larlee: En ce qui concerne l'exécution du programme, nous sommes très conscients de l'anxiété que vivent les anciens combattants ou les clients, qu'ils soient de l'armée ou de la GRC, au moment du traitement de leurs jugements ou de leurs dossiers. Du dépôt du dossier à la prise de décision, nous travaillons sans relâche à réduire cette période. Pour régler ce problème, nos priorités sont d'utiliser les technologies dont nous disposons. Nous avons instauré la vidéoconférence pour nous aider, par exemple. Les parties acceptent de l'utiliser pour que leurs audiences soient entendues plus rapidement, mais c'est une tendance que nous examinons continuellement, parce que plus la technologie s'améliore, plus elle devient facilement acceptée par tous. Nous nous souvenons tous du temps où il se produisait des décalages pendant les vidéoconférences, mais maintenant tout semble s'être amélioré, et nous songeons à l'utiliser, par exemple.

Discuter avec les clients et leurs représentants dans des endroits non centraux pour arriver à d'autres arrangements et pour faciliter leur présence à leurs audiences de révision en est un autre exemple. Nous sommes flexibles à cet égard.

Nos priorités pour l'avenir sont de maintenir nos normes de service et aussi de les améliorer.

M. Ben Lobb: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Il vous reste 30 secondes.

M. Ben Lobb: À la deuxième page de votre présentation, vous dites que les lois exigent que les demandeurs fournissent une preuve crédible et suffisante dans leur dossier.

Je peux m'imaginer certaines personnes qui se présentent devant vous; elles sont probablement à des niveaux différents de fracture psychique ou d'amour propre. Il pourrait y avoir une grande variété. Trouvez-vous qu'il y a une preuve insuffisante dans plusieurs dossiers soumis au tribunal, ou que les gens sont incapables de préparer des arguments solides? Si c'est le cas, quelle est leur prochaine étape?

Vous pourriez peut-être décrire au comité comment on traite de telles situations, parce que je suis certain que cela arrive de temps à autre.

M. John D. Larlee: Cela arrive, et je crois que tous les membres du tribunal veulent que les anciens combattants reçoivent le plus de prestations possible à partir des renseignements qu'ils ont donnés, mais aussi, s'il manque des choses, qu'ils comprennent ce qu'il leur faut et qu'ils sachent qu'ils ont encore le temps de fournir une nouvelle preuve. Ce n'est pas nécessairement un meilleur rapport médical; il peut s'agir d'un témoignage ou de plusieurs autres choses. Le rôle de l'arbitre consiste à tenir compte de tous les renseignements, à les utiliser pour appliquer la loi et à accorder le bénéfice du doute autant que possible en faveur du demandeur, et je pense que nous le faisons très bien.

L'absence de délai de prescription est aussi un avantage important pour les anciens combattants et les clients qui se présentent devant nous. Comme je l'ai dit plus tôt, lorsqu'ils sont insatisfaits des résultats de la révision et portent leur cause en appel, ils ont un représentant et ils ont le temps de recueillir de nouveaux renseignements. Certains renseignements sur nos anciens combattants traditionnels sont très difficiles à trouver, mais ils sont souvent amenés par les témoignages des membres de la famille ou par les déclarations d'amis présents avec eux si on parle d'un événement survenu en service qui n'a pas laissé beaucoup de traces écrites. Tous ces renseignements sont mis en commun. Bref, lorsque nous parlons de preuve crédible, cela peut prendre plusieurs formes.

• (1215)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Larlee et madame Sharkey.

Je regrette que vous n'ayez pas la chance de nous faire vos dernières observations, parce que nous avons des travaux, mais nous vous sommes reconnaissants de votre témoignage.

Maintenant, nous allons faire une pause et poursuivre nos travaux à huis clos. Normalement, les gens aimeraient vous saluer avant que vous quittiez.

M. John D. Larlee: Merci de nous avoir permis de venir témoigner. Nous espérons avoir l'occasion de revenir et de discuter de la progression de nos priorités.

Le président: Merci.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>