



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 020



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 9 février 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 9 février 2012

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): La séance est ouverte.

Nous poursuivons notre étude sur les services de santé et de mieux-être de première ligne fournis aux anciens combattants canadiens.

Je veux souhaiter la bienvenue à nos invités que je remercie à l'avance de leur présence. Nous avons certes grand hâte d'entendre ce que vous avez à nous dire.

Je crois qu'on vous a avisé que chaque organisation doit s'en tenir à une déclaration d'un maximum de 10 minutes, après quoi nous passerons à une période de questions. Je vous invite à répondre librement aux membres du comité. Au besoin, nous demandons souvent à nos témoins s'ils consentent à ce que nous leur soumettions par écrit les questions qui n'ont pas été posées durant la séance.

Nous allons débiter avec la représentante de WCG International HR Consultants, Tricia Gueulette, gestionnaire des contrats nationaux pour les Services de réadaptation professionnelle CanVet. Elle sera suivie de Bill Foster, directeur de l'exécution de programmes pour les Services de transition de carrière, et Carol Hurst, directrice de l'exploitation pour ces mêmes services.

Nous sommes très heureux de vous accueillir et nous vous remercions.

Vous pouvez commencer, madame Gueulette?

Mme Tricia Gueulette (gestionnaire, contrats nationaux, Services de réadaptation professionnelle CanVet, WCG International HR Consultants): Certainement.

Merci, monsieur le président et membres du comité. C'est avec plaisir que je compare devant vous aujourd'hui.

Je m'appelle Tricia Gueulette et je suis la gestionnaire chargée des contrats nationaux pour les Services de réadaptation professionnelle de CanVet. J'aimerais prendre quelques instants pour vous parler de nos services et de notre rôle auprès des anciens combattants canadiens.

Ma société, WCG International Consultants, est une équipe constituée d'approximativement 150 professionnels en développement de carrière et en réadaptation professionnelle. Nous avons ouvert nos portes en 1995 comme société de conseils. Nous avons connu une forte croissance au cours des années grâce à la prestation de services de soutien au retour au travail et de services en ressources humaines pour le compte de tous les paliers de gouvernement ainsi que de compagnies d'assurances, d'entreprises et d'organisations à but non lucratif. Depuis 1995, nous avons placé plus de 53 000 clients qui étaient à la recherche d'un emploi intéressant à long terme.

En 2007, WCG s'est associée à la Marche des dix sous du Canada et Innovative Rehabilitation Consultants pour former une coentreprise

appelée CanVet VR Services, alliant 40 ans d'expérience pour répondre à une demande de propositions visant la prestation de services de réadaptation professionnelle adaptés aux anciens combattants canadiens à leurs conjoints et conjointes. Alors que le Canada compte désormais de nouveaux anciens combattants de la Bosnie, du Rwanda et de l'Afghanistan, ces services n'étaient toujours pas offerts par Anciens Combattants Canada (ACC). Ces nouvelles mesures s'inscrivent dans le programme général de réadaptation du ministère, et nous avons eu le plaisir de nous voir attribuer ce contrat en 2009.

Au sein de notre coentreprise, WCG est responsable et gestionnaire du contrat, et supervise le développement et l'entretien de notre système complet de gestion des cas, CaseFLO, qui est relié à l'ancien système du réseau de prestation des services à la clientèle d'ACC. CaseFLO est un outil intégré accessible sur Internet qui permet à nos clients d'améliorer leur efficacité opérationnelle, de gérer leurs finances et de produire des rapports de gestion à jour.

WCG supervise également l'administration financière pour nos partenaires et les versements aux clients. De plus, nous offrons un service direct à la clientèle de la Colombie-Britannique ainsi qu'aux clients de l'extérieur du Canada qui nous sont référés par un gestionnaire de cas d'ACC. Notre partenaire, IRC, assure la prestation des services dans l'ensemble des Prairies, et la Marche des dix sous exerce ses activités en Ontario, au Québec et dans la région de l'Atlantique. Notre vision globale consiste à offrir aux clients admissibles des mesures complètes, individualisées, raisonnables et rentables pour les aider à se préparer à un emploi civil adéquat et rémunéré.

Je dirais que la plupart des clients référés à CanVet par ACC ont été réformés des Forces canadiennes pour des raisons médicales. À la fin du processus de réforme, qui peut prendre jusqu'à trois ans, le client peut souscrire à un Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) pour invalidité de longue durée avant de travailler avec un gestionnaire de cas d'ACC. Celui-ci peut donc nous référer un client plusieurs années après sa blessure.

Lorsqu'un ancien combattant est recommandé à CanVet, l'un de nos spécialistes en réadaptation professionnelle procède à une évaluation complète de ses antécédents médicaux et psychosociaux, de sa formation et de son expérience professionnelle. Notre rôle consiste à fournir une opinion professionnelle objective, d'une tierce partie, au gestionnaire de cas d'ACC au sujet du potentiel d'emploi de chaque client. Nous consultons le personnel médical, des ergothérapeutes, des psychiatres et des psychologues, selon le cas, pour chaque dossier. Notre objectif est d'aider chaque client à élaborer un plan qui utilise ses compétences transférables, qui prévoit le développement de nouvelles compétences complémentaires et qui l'aidera à trouver le plus rapidement possible un emploi durable dans le civil.

Le plan d'un client peut prévoir, entre autres, le recyclage, la préparation à la recherche d'emploi, la recherche d'emploi assistée, le jumelage d'emplois et de travailleurs par l'entremise d'un prospecteur d'emplois et un service de soutien après le placement. Nous collaborons avec les clients tout au long du cheminement inscrit à leur plan. De plus, CanVet rembourse les clients au nom d'ACC pour couvrir les coûts admissibles comme les droits de scolarité, les livres et les fournitures.

Nous avons amorcé la prestation de nos services en avril 2009 et, depuis, plus de 1 900 clients nous ont été référés. L'âge moyen des clients qui font appel à nos services est de 42 ans. La plupart sont des hommes et environ 90 p. 100 d'entre eux sont atteints d'un trouble de stress post-traumatique, souvent associé à d'autres déficiences physiques.

Beaucoup de nos clients ont traversé une période de réhabilitation par suite de leurs blessures dans l'attente de leur réforme des Forces canadiennes, et certains ont suivi une formation supplémentaire lorsqu'ils étaient inscrits au Régime d'assurance pour invalidité de longue durée. Notre but consiste à évaluer leur état actuel et à élaborer un plan qui tiendra compte de leur handicap, tout en les aidant à réintégrer le marché du travail canadien.

Bon nombre des clients qui suivent présentement notre programme ont commencé à élaborer leur plan de carrière en 2010-2011, et nous venons de voir les premiers clients le mener à terme.

● (1540)

En 2011, 87 p. 100 de nos clients qui ont terminé le programme ont décroché un emploi. Ces clients travaillaient au service d'industries très diverses et ont réussi à perfectionner leurs compétences, que beaucoup ont commencé à développer dans l'armée.

Au cours des trois dernières années de notre travail avec le programme CanVet, nous avons dégagé certains éléments vraiment positifs. Nous avons développé une solide approche nationale auprès des anciens combattants pour les aider à faire leur transition vers un emploi civil. Cette approche comprend la création d'une base de données de connaissances à l'intérieur du système CaseFLO, créé par les cliniques pour troubles de stress post-traumatique, et notre participation à un comité canado-américain pour le bien-être des soldats, où nous partageons les informations les plus récentes sur l'aide offerte aux anciens combattants de l'ère moderne qui souhaitent occuper de nouveau un emploi civil.

Les anciens combattants qui participent au programme réussissent à obtenir un emploi et le programme donne de bons résultats. CaseFLO, le système de gestion de cas qui a été mis au point pour gérer ce programme, s'est avéré un excellent outil de travail, et nous pourrions facilement le développer davantage pour en faire profiter tous les intervenants. Nous envisageons de développer un outil qui permettra aux employeurs qui souhaitent embaucher un ancien combattant d'afficher des offres d'emploi, qui permettra aux spécialistes en réadaptation professionnelle de jumeler des emplois aux clients, qui donnera l'opportunité au ministère d'accéder facilement et rapidement à tous les renseignements contenus dans le dossier des clients, et qui offrira aux clients la possibilité d'accéder aux renseignements dont ils ont besoin, d'en faire la gestion et de transférer directement des renseignements à leur dossier.

Il y a aussi certains secteurs que nous pourrions améliorer. Notre priorité absolue est de veiller à la santé et au bien-être des anciens combattants tout en les aidant dans leur transition vers un nouvel emploi. Les règlements en matière de remboursement qui s'appliquent à nos clients en voie de terminer un programme sont

compliqués et mal définis. De plus, les règlements exigent que les clients paient leurs dépenses à l'avance et obtiennent ensuite un remboursement de CanVet, qui est par la suite remboursé par le ministère. Pour la plupart de nos clients qui ne travaillent pas, l'exigence de payer à l'avance des factures pour les droits de scolarité, les outils et les manuels signifie qu'il se pourrait qu'ils ne puissent pas participer à une autre formation ou donner suite à un programme de cheminement. En fait, il arrive souvent que nos clients n'arrivent pas à faire leurs paiements. Pour éviter des situations comme celles-là, CanVet a pris l'initiative d'assumer une grande partie des droits de scolarité des clients et de payer l'établissement directement, ce qui ne figure pas à notre contrat.

De plus, nous sommes allés au-delà des exigences de notre contrat pour payer les livres, l'hébergement, le tutorat et bien d'autres choses pour les clients avant que ces derniers ne soient admissibles pour déposer leurs demandes. Nous croyons que ces mesures étaient nécessaires pour offrir à un grand nombre de nos clients la possibilité de poursuivre le cheminement inscrit à leur plan et pour réduire le stress occasionné par ces règlements, qui risque d'aggraver leur état de santé.

La deuxième sphère à laquelle nous suggérons d'apporter des changements est celle de l'approche holistique, que l'on pourrait intégrer beaucoup plus tôt à la réadaptation professionnelle pour les membres blessés des Forces canadiennes. Comme je l'ai déjà mentionné, il arrive souvent que plusieurs années s'écoulent entre la blessure d'un membre des Forces canadiennes et sa participation à CanVet. Ainsi, nous n'avons pas encore commencé à accueillir les membres des Forces canadiennes qui étaient en Afghanistan. Nous savons que le moment approche et nous croyons qu'il faudra bientôt commencer à consolider ces ressources. Nous pourrions faire plus.

En conclusion, je crois que le comité pourrait se pencher sur quelques éléments. Nous savons que la demande pour nos services augmentera, donc il serait très important de se préparer maintenant. Nous pouvons le faire de deux façons. Nous pouvons d'abord assurer une coordination à tous les niveaux afin d'arriver à un service de réadaptation professionnelle à partir du moment de la blessure subie alors que la personne est encore membre des Forces canadiennes jusqu'à sa prise en charge par un agent d'Anciens combattants Canada. Nous pouvons aussi apporter tous les changements nécessaires afin de s'assurer que les vétérans qui participeront à ce programme n'auront pas à subir d'inconvénients financiers ou d'obstacles dans leur formation à cause du prépaiement de leurs dépenses.

J'aimerais féliciter le comité pour cette étude qui tombe à point. Nous sommes confrontés à des questions médicales complexes dans une conjoncture économique difficile, et il sera important de concentrer nos ressources sur l'optimisation des programmes et des services pour obtenir les meilleurs résultats.

Je vous remercie de m'avoir invitée ici aujourd'hui et je suis impatiente de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, madame Gueulette. Cela fait beaucoup de renseignements intéressants.

La parole est maintenant à M. Foster.

M. Bill Foster (directeur de l'exécution de programmes, Services de transition professionnelle, Right Management): Merci, monsieur le président et honorables membres du comité.

Nous sommes heureux d'avoir été invités ici pour discuter au nom de Right Management de notre rôle à titre d'entrepreneur national pour les Services de transition de carrière (STC), sous l'égide de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Je m'appelle Bill Foster et je suis directeur de l'exécution de programmes à Right Management pour les STC. Je suis accompagné de ma collègue, Carol Hurst, qui est directrice de l'exploitation pour les STC et qui répondra aux questions avec moi après notre déclaration préliminaire.

Chef de file en matière de gestion des talents et de la carrière, Right Management est le fournisseur de solutions de gestion de la main-d'oeuvre au sein de ManpowerGroup. Nous comptons parmi nos clients de grandes et moyennes entreprises appartenant à un vaste éventail de secteurs et incluant plus de 80 p. 100 des entreprises Fortune 500 et plus de 70 p. 100 des entreprises Fortune Global 500. Notre entreprise a acquis sa réputation de leader en gestion des talents et de carrière grâce à l'excellence constante de son travail, à sa réceptivité et à la sagesse de ses conseils. L'ampleur et l'étendue de nos capacités et de nos solutions sont inégalées dans notre secteur.

Right Management a acquis une vaste expérience de la recherche de solutions en transition professionnelle pour les militaires de différents pays du monde. Par exemple, Right Management agit à titre de fournisseur unique depuis 1998 dans le cadre du partenariat pour la transition de carrière du ministère de la Défense du Royaume-Uni. On estime à 18 000 le nombre d'anciens militaires qui obtiennent ainsi du soutien chaque année. Manpower, notre société mère, fournit également des services de recrutement aux forces militaires australiennes.

Pour vous aider à mieux comprendre le programme des STC, mon aperçu va permettre de répondre aux questions suivantes. Quel est l'objectif du programme? Quels en sont les composantes et les résultats escomptés? Qui peut en bénéficier? Quelles sont les mesures d'évaluation du rendement et de contrôle de la qualité prévues? Comment les militaires et les anciens combattants apprennent-ils l'existence du programme?

Les STC ont pour grand objectif de faciliter la transition des membres des Forces canadiennes et des anciens combattants vers un emploi civil au moyen de services qui les aident à acquérir les connaissances et les compétences requises pour obtenir un emploi convenable, et à établir le plan nécessaire à cette fin.

Parmi les composantes du programme, on note des ateliers de trois jours sur la transition de carrière, des services personnalisés d'orientation professionnelle et une aide à la recherche d'emploi.

Les ateliers permettent de lancer le processus de planification de la transition de carrière. Ces ateliers offerts dans les bases et les escadres ou à proximité sont accessibles à tous les membres des Forces canadiennes ainsi qu'aux réservistes, qu'ils aient été réformés pour des raisons médicales ou non. À l'échelle du pays, environ 150 de ces ateliers sont offerts chaque année, leur fréquence variant en fonction de la demande. Chaque atelier regroupe de 10 à 12 participants afin de favoriser une interaction maximale et de pouvoir traiter à fond des principaux éléments liés à la recherche d'emploi, comme la rédaction du curriculum vitae et les techniques d'entrevue.

Ces ateliers en petits groupes permettent différentes activités: encadrement et rédaction de curriculum vitae; acquisition de techniques d'entrevue; identification des compétences transférables et conversion du langage militaire en terminologie civile; élaboration d'une stratégie de recherche d'emploi; et identification des autres services offerts par Anciens Combattants Canada et les Forces canadiennes. Une fois l'atelier terminé, les participants ont en outre droit à une heure additionnelle de commentaires et de formatage professionnel pour leur curriculum vitae.

Dans la portion orientation professionnelle individuelle et aide à la recherche d'emploi du programme, on cherche à établir un plan de transition de carrière personnalisé pour aider le client à trouver un emploi convenable. À cette étape, le rôle du conseiller en carrière des STC consiste à préciser et explorer les différentes options de carrière avec le client, en fonction de ses compétences techniques et transférables, de son expérience professionnelle, de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses forces, en l'aidant au besoin à identifier les possibilités d'études ou de formation.

Parmi les autres activités offertes dans le cadre de l'orientation professionnelle, notons la conception d'un curriculum vitae, la rédaction d'une lettre d'accompagnement, la pratique des techniques d'entrevue, l'acquisition de compétences en études de marché et l'encadrement aux fins du réseautage.

Lorsqu'ils sont prêts à partir en quête d'un travail, les clients des STC reçoivent des outils d'aide à la recherche d'emploi et des conseils pour se mettre en valeur auprès d'employeurs potentiels et pour se préparer à passer des entrevues. Cela comprend notamment un accès en ligne 24 heures sur 24 à une banque nationale d'emplois exclusive aux STC qui regroupe plus de 200 agences d'embauche et entreprises de recrutement dans 35 secteurs différents; des communiqués trimestriels sur les tendances du marché du travail et de la recherche d'emploi partout au Canada; l'accès à une base de données en ligne regroupant 17 millions d'entreprises à l'échelle planétaire pour les études de marché; la possibilité de participer à des rencontres avec des employeurs et à des salons des carrières; un service d'évaluation des offres d'emploi; et une formation en matière de médias sociaux, par exemple pour le développement d'un profil sur LinkedIn.

● (1545)

Qui peut bénéficier des Services de transition de carrière? Voici une liste de clients possibles: les membres des Forces canadiennes en processus de planification de carrière, ce qu'il leur laisse assez de temps pour déterminer les compétences, la formation et les accréditations nécessaires pour appuyer leur choix d'emploi dans la vie civile avant leur libération; les anciens combattants libérés des Forces canadiennes depuis moins de deux ans qui cherchent un emploi ou un changement de carrière; les réservistes; les survivants; les bénéficiaires du programme de soutien du revenu des Forces canadiennes; et les membres actifs prévoyant être réformés pour raison médicale.

La participation aux STC comporte de nombreux avantages pour les membres actifs et les anciens combattants. Les STC sont accessibles dans les deux langues officielles, avant et après la libération des militaires. Les ateliers des STC sont tenus à proximité des bases et des escadres des différentes régions du pays, ce qui permet une couverture nationale. Les services sont transférables en ce sens que les clients peuvent continuer de bénéficier de leur programme de counselling individualisé peu importe l'endroit où ils résident. Il y a uniformité à l'échelle du pays quant à l'accès aux services de base et aux réalisations attendues. Une équipe de conseillers civils chevronnés est là pour les clients des STC qui ont besoin d'orientation, de soutien, de conseils, d'écoute et d'espoir. Les clients acquièrent des compétences en gestion de carrière qui les aideront à suivre l'évolution du monde du travail. Chacun a l'occasion de développer sa confiance, sa résilience et son autonomie. La qualité est assurée grâce à l'engagement d'Anciens Combattants Canada et de Right Management en faveur de l'excellence du service.

Pour ce qui est des mesures d'évaluation du rendement et d'assurance de la qualité, la bonne exécution du contrat sera jugée en fonction de certains indicateurs clés. Ces mesures d'évaluation visent à illustrer clairement le rendement de Right Management dans les secteurs essentiels à la réussite pour les clients du ministère des Anciens Combattants, à dégager des tendances en matière de rendement, et à fournir des données pour les prochains exercices de planification.

Right Management doit faire rapport de son rendement à l'égard des indicateurs clés suivants: l'accès aux services au moment opportun; l'efficacité des efforts de sensibilisation; l'efficacité des ateliers; la proportion de clients trouvant un emploi convenable dans la vie civile dans les six mois suivant le début de leurs recherches; les taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des différentes composantes et du service dans son ensemble.

Right Management produit en outre des rapports de gestion détaillés permettant une évaluation précise des taux d'utilisation, de la qualité et de la rentabilité pour tous les éléments des services offerts.

Comment les membres des Forces canadiennes et les anciens combattants apprennent-ils l'existence des STC? Right Management travaille en étroite collaboration avec Anciens Combattants Canada (ACC) et les Forces canadiennes pour faire la promotion des STC via différentes voies de communication incluant notamment les bureaux et les employés d'ACC; le site Web d'ACC; des outils de promotion comme des brochures et des affiches; les bulletins et les communiqués d'ACC; les ressources des bases des Forces canadiennes, comme la page d'accueil de la base; l'Académie canadienne de la Défense; les ateliers du Service de préparation à une seconde carrière offerts sur les bases militaires de tout le pays; les commis aux libérations des Forces canadiennes; les commandants des bases, les administrateurs principaux et les superviseurs; les officiers de sélection du personnel, tant dans les forces régulières que dans la réserve; les centres ou les services conjoints ou intégrés de soutien au personnel; le Centre de ressources pour les familles des militaires; les Centres d'apprentissage et de carrière; la Légion royale canadienne et d'autres associations militaires comme ANAVETS; les bureaux de Right Management; les ateliers et les conseillers des STC; les agences d'embauche; et, peut-être l'outil le plus important, le bouche-à-oreille.

En conclusion, je vous dirais que nous sommes fiers d'offrir des services de transition de carrière au nom d'Anciens Combattants Canada. Right Management continuera à mettre à profit son excellence en matière de service afin d'offrir un programme répondant aux besoins des membres des Forces canadiennes et des anciens combattants en les aidant à réussir la transition vers un emploi civil. Plus important encore, nous sommes honorés de pouvoir continuer à aider ces gens qui ont servi notre pays avec autant de dignité et de dévouement.

Merci encore de nous avoir donné l'occasion de prendre la parole devant le comité. Ma collègue et moi-même nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions.

● (1550)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Foster, et merci à tous nos témoins d'aujourd'hui.

Nous débutons avec une période de cinq minutes pour l'opposition officielle. Monsieur Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je vous remercie beaucoup de comparaître aujourd'hui. Nous vous en sommes gré.

Je n'ai que quelques questions à poser.

Madame, vous avez indiqué que la plupart des anciens combattants que vous avez rencontrés ont été libérés pour raisons médicales. Vous occupez-vous également de ceux qui ont été libérés honorablement? Nous avons, en effet, constaté que les personnes qui comptent 30 ou 35 ans de service militaire éprouvent souvent des difficultés à s'adapter à la vie civile une fois libérées. Elles sont légèrement désorientées parce qu'elles ont laissé derrière elles toute une culture et doivent maintenant vivre dans un autre contexte. Offrez-vous des services à ces gens également?

Recevez-vous également des gens de la GRC?

J'aimerais aussi savoir si vous rencontrez des membres de la famille. L'un des programmes de transition prévoit notamment que les membres de la famille accompagnent pas à pas les anciens combattants au cours de la phase de transition. Je sais que vous voyez les conjoints de ceux qui sont partis, mais rencontrez-vous également les membres de la famille?

J'ai encore quelques questions à poser.

Pour la prochaine, peut-être pourriez-vous nous fournir la réponse plus tard. Il vous faudra trop de temps pour y répondre et il ne me restera plus de temps. Pourriez-vous nous donner des exemples, comme celui du sergent ou du lieutenant Untel, afin de nous montrer comment se déroule le processus, de la première rencontre, quand ils ont une carrière florissante, jusqu'à l'étape finale, afin de nous expliquer comment le mécanisme fonctionne?

En passant, je vous remercie de tout coeur d'aller au-delà de votre mandat afin d'aider les anciens combattants à payer les frais de scolarité et les livres. C'est très noble de votre part. Merci de vos recommandations également. Je me demande par contre comment vous êtes rémunérés pour vos services. Est-ce chaque mois, chaque semaine?

Je vous demanderais enfin quand le contrat doit prendre fin. Doit-on le renouveler tous les trois ou cinq ans?

Je vous prie de m'excuser de vous poser toutes ces questions. Je vous remercie beaucoup de témoigner. Je vous en suis redevable.

● (1555)

Le président: Je m'excuse à l'avance, mais ce sont des interventions de cinq minutes; donc si on manque de temps, il est toujours possible de poser les questions de nouveau plus tard.

M. Peter Stoffer: Oui.

Le président: Allez-y.

Mme Tricia Gueulette: Est-ce à moi que ces questions s'adressent? Je suppose que oui.

M. Bill Foster: C'est pour nous deux.

Mme Tricia Gueulette: Voulez-vous que je réponde en premier?

M. Bill Foster: Mais faites.

Mme Tricia Gueulette: D'accord.

Pour répondre à votre question sur les membres des Forces armées qui sont libérés honorablement, nous en rencontrons effectivement. Nous accueillons tous ceux que les gestionnaires de cas d'ACC nous envoient. C'est le critère d'admissibilité.

Jusqu'à maintenant, toutefois, aucun membre de la GRC ne nous a été envoyé.

Nous travaillons également avec les conjoints de toutes les personnes souffrant d'une incapacité totale et permanente. Elles n'ont peut-être pas perdu la vie, mais ne sont plus en mesure de travailler. Nous travaillons aussi avec leurs conjoints.

Pour ce qui est de vous donner un exemple du déroulement du processus, le client nous est envoyé par un gestionnaire de cas d'Anciens combattants Canada. Nous le soumettons à un processus d'évaluation et examinons ses besoins médicaux, fonctionnels et psychosociaux, ainsi que ses compétences transférables et tous les facteurs dont il faut tenir compte pour leur retour sur le marché du travail. Une fois ce processus et cette évaluation exhaustive terminés, nous présentons des recommandations au gestionnaire de cas d'ACC sur le potentiel professionnel du client et les démarches à entreprendre pour l'aider à trouver un emploi.

Nous élaborons un plan en cinq points avec les clients, lequel prévoit souvent un recyclage professionnel ou un perfectionnement des compétences afin de préparer l'intéressé à ses recherches d'emploi; nous les aidons également à chercher activement du travail. Nous pouvons aussi les placer avec le concours d'un prospecteur d'emplois. Une fois qu'ils ont trouvé du travail, nous continuons de les épauler par la suite afin d'être certains qu'ils ont tout le soutien dont ils ont besoin. Comme nous aidons souvent des gens présentant des troubles physiques, nous nous rendons sur le milieu de travail pour régler des questions d'ergonomie et d'autres aspects. Nous intervenons aussi à cet égard.

En ce qui concerne notre contrat et notre rémunération, nous sommes payés à l'acte. Nous avons obtenu le contrat dans le cadre d'un processus de soumissions. Si nous ne fournissons pas le service, nous ne sommes pas payés. Il s'agit d'un contrat de trois ans, prenant fin le 15 avril 2012 et pouvant être reconduit deux fois pour une période d'un an. Nous l'avons déjà renouvelé pour une année.

M. Bill Foster: Pour ce qui est de notre programme, je devrai vérifier ce qu'il en est des personnes libérées honorablement. Le règlement prévoit des modalités d'admissibilité très détaillées.

En ce qui concerne les membres de la famille et les conjoints, si le membre des Forces armées meurt en service et était admissible au programme à ce moment, les prestations seraient transférées au conjoint. Je devrai ici encore vérifier les modalités pour les membres de la famille. D'après ce que je comprends, les prestations iraient au conjoint, pas nécessairement aux membres de la famille.

Je pourrais, bien sûr, expliquer le cas du sergent Untel.

Le président: Si vous me le permettez, monsieur Foster, je vous demanderais de...

M. Bill Foster: Oui, nous pourrions facilement vous fournir l'information par écrit.

Le président: Merci.

M. Bill Foster: Carol vous expliquera comment nous...

Mme Carol Hurst (directrice de l'exploitation, Services de transition professionnelle, Right Management): Pour expliquer brièvement des modalités de notre contrat, il s'agit d'un contrat de deux ans en vigueur du 1^{er} août 2010 au 30 septembre 2012 inclusivement, avec possibilité de prolongation de 12 mois.

Une période de temporisation de six mois est prévue à la fin du contrat, si ce dernier n'est pas renouvelé ou réattribué. Essentiellement, si le contrat est reconduit pour un an, on nous avisera au moins 30 jours à l'avance. L'autorité contractante est Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

La tarification repose sur un régime de paiement à l'acte.

Le président: Merci, madame Hurst.

Nous accordons maintenant la parole à M. Lobb pour cinq minutes.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Merci, monsieur le président.

Je me demande si vous pourriez nous dire où se trouvent certains de vos bureaux. Il me semble que vous avez indiqué s'ils sont disséminés un peu partout au pays, à proximité des bases. Pourriez-vous nous dire où ils sont situés?

• (1600)

M. Bill Foster: Nous possédons des bureaux aux quatre coins du pays, dont bon nombre sont situés près des bases. Il arrive parfois que nous devions servir une base sans avoir de bureau à proximité.

M. Ben Lobb: En avez-vous un à Cold Lake?

M. Bill Foster: Non.

M. Ben Lobb: En avez-vous un à Wainwright, par exemple?

M. Bill Foster: Non, nous n'en avons pas.

Si, par exemple, la personne concernée a besoin de rencontres en personne, nous pouvons l'accommoder. Souvent, nous envoyons un conseiller pour rencontrer la personne sur la base, à un autre endroit qui leur convient ou à la résidence de l'intéressé. On peut ainsi organiser des rencontres dans les régions où nous n'avons pas de bureau.

M. Ben Lobb: Cette situation convient-elle aux personnes avec lesquelles vous travaillez?

M. Bill Foster: Oui, elle leur convient parfaitement.

M. Ben Lobb: Bien.

Madame Gueulette, j'ai été frappé quand vous avez indiqué, lors de votre exposé, qu'environ 90 p. 100 des personnes que vous avez rencontrées jusqu'à aujourd'hui souffrent du TSPT. Leur état est-il stable ou... Où en sont-elles dans le processus de traitement du TSPT?

Mme Tricia Gueulette: De façon générale, quand ces personnes nous arrivent, le gestionnaire de cas d'ACC a déjà consulté un psychologue et le client a suivi un traitement dans une clinique pour TSO, par exemple. Si ce n'est pas le cas, nous les ferons souvent évaluer par un psychologue avec lequel nous travaillons.

Les clients suivent parfois encore un traitement. Jamais nous ne recommanderions de mettre en oeuvre le plan tant qu'ils ne sont pas stabilisés, évidemment.

M. Ben Lobb: Vous avez également indiqué, dans votre exposé, que les personnes suivent le processus à la Défense nationale, qu'elles soient ou non inscrites au RARM, après quoi elles font la transition et finissent par toucher des allocations pour perte de revenus. Connaissez-vous bien ce programme? Les personnes avec lesquelles vous travaillez reçoivent-elles ces prestations? Il est fort possible que la vaste majorité des 1 900 personnes reçoivent des allocations pour perte de revenus quelconques.

Mme Tricia Gueulette: Oui.

M. Ben Lobb: D'accord.

Je m'interroge également sur le coût. Dans votre exposé — et monsieur Foster, sentez-vous libre d'intervenir si vous le souhaitez —, vous avez indiqué que si vous dépassez la portée de votre mandat, vous assumez une partie du coût. Comment réagit le ministère quand vous aborder la question?

Mme Tricia Gueulette: Tout le monde veut aider les anciens combattants. J'entends par là que les employés du ministère veulent les aider autant que nous tous.

Ils sont toutefois contraints de composer avec la structure en place actuellement. Nous collaborons de notre mieux, mais nous sommes assujettis aux règles. Ce n'est donc pas une question de manque de volonté, mais de règles à respecter.

M. Ben Lobb: Si vous n'assumiez pas le coût, combien de temps devriez-vous attendre un remboursement?

Mme Tricia Gueulette: Notre contrat stipule qu'une fois que nous avons présenté les factures, et le ministère dispose de 15 jours pour les examiner et de 30 jours pour nous rembourser.

M. Ben Lobb: Toujours dans votre exposé, vous avez indiqué que vous envisagiez de concevoir un site Web afin d'instaurer un portail d'offres d'emploi. Le MDN en a déjà un et nous également; je suppose que le site « Du régiment aux bâtiments » finira bien par voir le jour. Croyez-vous qu'on pourrait fusionner ces initiatives afin d'offrir aux intéressés le nec plus ultra des portails d'emploi? Qu'en pensez-vous? En avez-vous discuté avec les bureaucrates d'Anciens combattants Canada?

Mme Tricia Gueulette: Nous n'en avons certainement jamais parlé. C'est quelque chose que nous expérimentons. De nombreux employeurs nous ont téléphoné pour embaucher des anciens combattants. Il faut évidemment disposer d'un portail pour y afficher les offres d'emploi.

Au bout du compte, nous cherchons tous à agir pour le mieux. Nous voulons faciliter la tâche aux employeurs qui cherchent des anciens combattants hautement compétents pour leur proposer des emplois à leur mesure.

Le président: Voulez-vous que M. Foster réponde également? Votre temps est presque écoulé.

M. Ben Lobb: Bien sûr.

M. Bill Foster: Je crois que Carol peut traiter de la question du paiement; je me contenterai de parler du programme « Du régiment aux bâtiments ».

Il s'agit, sans contredit, d'un excellent programme. Nous sommes conscients qu'il en est encore à un stade embryonnaire. Peut-être pourrions-nous discuter davantage du type de portail envisagé à mesure que nous en apprendrons plus sur le programme. Nous pourrions examiner la possibilité d'ajouter à notre banque des emplois affichés sur le portail. Plusieurs solutions techniques nous permettraient probablement de le faire.

Il est toutefois crucial que le programme fasse l'objet d'une grande publicité, car il aidera vraiment un grand nombre des anciens combattants avec lesquels nous travaillons.

Voulez-vous ajouter quelque chose?

• (1605)

Mme Carol Hurst: Certainement.

À l'instar de CanVet, quand nous présentons une facture, ACC l'examine pendant 15 jours et nous rembourse dans un délai de 30 jours.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Casey, vous disposez de cinq minutes.

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

Madame Gueulette, vos rapports avec Anciens combattants Canada ont débuté quand vous avez répondu à un appel d'offres il y a quelques années. Mais qui assurait ces services avant que vous n'obteniez ce contrat: le gouvernement ou une autre entreprise?

Mme Tricia Gueulette: Ce sont des fournisseurs intérimaires qui ont offert les services pendant le processus de soumissions. Il s'agit de nouveaux services instaurés aux termes de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Pendant le processus de soumissions, qui a duré assez longtemps, Anciens combattants Canada a recouru à des fournisseurs intérimaires. Par la suite, nous avons remporté le contrat et avons pris le relais. Nous sommes maintenant à même d'offrir les services à l'échelle du pays.

M. Sean Casey: Comptiez-vous parmi les fournisseurs intérimaires?

Mme Tricia Gueulette: Nous n'en avons pas fait partie.

M. Sean Casey: D'accord.

Right Management nous a indiqué que l'entreprise est rémunérée à l'acte. Est-ce également votre cas?

Mme Tricia Gueulette: Oui, nous sommes rémunérés à l'acte.

M. Sean Casey: Chaque acte de vos professionnels est assorti d'un taux horaire ou d'un tarif?

Mme Tricia Gueulette: Il s'agit en fait d'un taux contractuel qui ne s'applique pas qu'aux professionnels, mais à toutes les tâches figurant au contrat.

M. Sean Casey: Pendant 17 ans, j'ai vendu mon temps en divisant chaque heure en segments de six minutes.

Expliquez-moi comment vous facturez vos clients.

Mme Tricia Gueulette: Bien sûr.

Nous demandons un honoraire fixe pour l'évaluation. Si un client fait l'objet d'une évaluation fonctionnelle ou psycho-professionnelle, un frais fixe s'applique à chaque étape, à chaque évaluation, selon les besoins du client. C'est le gestionnaire de cas d'Anciens combattants Canada qui approuve chaque démarche.

C'est également un honoraire fixe qui s'applique à l'élaboration de plan. Cependant, nous demandons un taux horaire pour le soutien offert au cours de l'exécution du plan. Le processus est très personnalisé, car tout dépend du client et de ses besoins du moment.

M. Sean Casey: Votre contrat a commencé en avril 2010?

Mme Tricia Gueulette: En 2009.

M. Sean Casey: D'accord, en avril 2009.

Pouvez-vous nous indiquer le montant total des sommes facturées à Anciens combattants Canada, y compris le remboursement des sommes que vous avez payées de votre poche? J'aimerais connaître le montant total que le ministère vous a versé au cours de votre contrat, à moins qu'il ne s'agisse d'informations exclusives.

Mme Tricia Gueulette: Non, nous pouvons vous dire combien nous avons réclamé jusqu'à présent.

Nous avons, à ce jour, facturé 11 millions de dollars pour 1 942 clients. Cette somme couvre tout, y compris les évaluations, les services de consultation, les frais de scolarité, les livres et les fournitures. Le coût total par client s'élève pour l'instant à 5 664 dollars.

M. Sean Casey: Cette facture de 11 millions de dollars couvre les coûts depuis que vous avez commencé à servir Anciens combattants Canada en 2009.

Mme Tricia Gueulette: En effet.

M. Sean Casey: Pouvez-vous établir une comparaison annuelle? Avez-vous ventilé les coûts par périodes?

Mme Tricia Gueulette: Je pourrais certainement vous trouver l'information. Je ne l'ai pas en main aujourd'hui, mais je peux vous la fournir si vous le souhaitez.

M. Sean Casey: Nous vous en serions reconnaissants. J'aimerais beaucoup savoir ce que vous avez facturé au cours de la première et de la dernière année de votre mandat. Merci beaucoup.

Monsieur Foster et madame Hurst, comme vous offrez des services de transition professionnelle, il me semble que vous avez l'occasion de faire croître vos entreprises en servant les employés d'Anciens combattants Canada. En raison des réductions d'effectif, 500 d'entre eux se chercheront un emploi au cours des prochaines années. Avez-vous parlé au ministère afin d'offrir vos services aux fonctionnaires plutôt qu'aux clients d'Anciens combattants Canada?

M. Bill Foster: Nous n'en avons pas discuté.

Mme Carol Hurst: Je sais qu'un membre de notre équipe civile en a récemment touché mot à un employé du MDN à la lumière des annonces ou des recommandations entendues récemment sur les réductions de budget ou de niveau de dotation. On a donc tâté le terrain. Pour l'instant, j'ignore ce que ces démarches ont donné, mais je sais que nous avons parlé de nos services au MDN.

•(1610)

M. Sean Casey: Et le ministère des Anciens Combattants dans tout cela? C'est là où il y aurait beaucoup de compressions.

Mme Carol Hurst: Absolument. Nous attendons tous de savoir ce qui va se passer. D'après ce que j'ai compris, il ne s'agit, pour le moment, que de recommandations. Nous ne connaissons leur étendue que lorsque le budget sera annoncé. Le ministère connaît bien nos services. Nous lui offrons déjà des services de façon intérimaire. Nous serons donc prêts à discuter avec lui de cette possibilité.

Le président: Merci.

M. Bill Foster: Ce n'est pas uniquement une question de remplacement externe. Nous misons aussi beaucoup le développement organisationnel et la gestion du changement. Le ministère connaît nos compétences dans ces secteurs.

Mme Carol Hurst: Notre but est d'aider les gens qui sont touchés par les changements organisationnels, mais qui ne perdent pas nécessairement leur emploi. Donc, l'occasion est là. Cependant, nous attendons d'en savoir davantage sur les recommandations.

Le président: Merci à vous deux.

Passons maintenant à Mme Adams.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci beaucoup.

Si j'ai bien compris, le rôle de Right Management est de trouver un emploi convenable à ses clients. Pourriez-vous nous expliquer ce que vous entendez par emploi convenable?

M. Bill Foster: Je vais vous donner une définition qui ressemble à ce que nous avons dans notre contrat: on entend par emploi convenable un emploi qui correspond raisonnablement aux aspirations, aux compétences et à l'expérience de chacun, et qui tient compte de son lieu de résidence.

Mme Eve Adams: Est-ce que vous et le client devez vous entendre sur le résultat?

M. Bill Foster: Essentiellement, nous sommes évalués en fonction de l'emploi que nous réussissons à trouver au client.

Mme Carol Hurst: La durabilité de l'emploi qu'ils obtiennent dépend de leurs objectifs. Ce sont eux qui déterminent ce qui leur convient. Tout ce que nous faisons, c'est de les guider pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs.

M. Bill Foster: C'est un des objectifs. Contrairement à ce que certains pensent, le but n'est pas de leur trouver un emploi avec un salaire qui correspond à celui qu'ils avaient lorsqu'ils étaient dans les Forces canadiennes. Il peut s'agir d'un officier supérieur qui a décidé qu'il ne veut plus faire de gestion, mais qui souhaite travailler à temps partiel comme expert-conseil. Donc, lorsque l'on parle des « aspirations », il faut comprendre que le client peut avoir des aspirations moins élevées ou plus élevées comparativement au poste qu'il occupait auparavant.

J'espère que cela répond à votre question. Nous travaillons étroitement avec nos clients. Nous élaborons avec eux un plan semblable à celui de CanVet, qui élabore et met en oeuvre ce qu'on appelle un plan de réorientation professionnelle qui s'appuie sur les besoins et les objectifs du client.

Mme Eve Adams: C'est exactement ce que je voulais savoir. Je veux m'assurer que le service et le résultat final correspondent à ce que recherche le client.

Comment faites-vous pour mesurer votre succès?

Mme Carol Hurst: Bill a mentionné quelques-unes des mesures clés du rendement contre lesquelles nous sommes évalués. Je peux vous donner plus de détails à ce sujet.

Pour ce qui est des normes de rendement et du niveau de satisfaction du client lorsqu'il est question d'anciens combattants, 80 p. 100 de nos clients ayant utilisé STP disent avoir acquis des connaissances au chapitre de la rédaction de CV, des techniques d'entrevue, de la recherche d'emploi et de la promotion personnelle, et disent en savoir davantage sur le marché du travail.

Selon les données disponibles et les emplois obtenus, nous obtenons un taux de satisfaction et de rendement de 91 p. 100. En ce qui concerne l'efficacité de nos ateliers, le résultat est semblable; nous obtenons en moyenne un taux d'efficacité de 99 p. 100.

Mme Eve Adams: Pour revenir aux emplois trouvés, quelle est votre capacité à jumeler les anciens combattants à un emploi dans le secteur civil? Dans le cadre de nos déplacements, beaucoup d'anciens combattants nous ont dit avoir de la difficulté à se trouver un emploi dans le civil. Ils aimaient beaucoup leur emploi au sein des Forces canadiennes et aimaient diriger leurs homologues. Ils éprouvent de la difficulté à faire la transition vers le secteur civil. Peut-être pourriez-vous nous donner plus de détails sur votre capacité à jumeler les anciens combattants à un emploi dans le secteur civil.

•(1615)

M. Bill Foster: Je vais répondre. Cependant, j'aurais besoin d'une petite précision. Si vous me précisez le groupe professionnel auquel appartenait l'ancien combattant en particulier, je pourrais vous dire quels sont quelques-uns des défis auxquels il est confronté. Par exemple, s'agit-il d'un ancien combattant ayant exercé un métier de combat ou ayant des compétences en ingénierie...? Ceux qui vous ont soulevé leurs préoccupations appartenaient-ils à un groupe particulier?

Mme Eve Adams: Ils provenaient de différents groupes. Un des cas que j'ai retenus concerne un sergent, un homme très passionné, qui travaillait dans l'artillerie.

M. Bill Foster: Beaucoup d'anciens combattants ayant exercé un métier de combat ont de la difficulté à s'ajuster au début — et je crois que Tricia pourra vous le confirmer —, car ils ne trouvent pas de métier équivalent dans la vie civile. Notre rôle en tant que conseillers consiste à les aider à comprendre quelles options s'offrent à eux. S'ils ont vraiment beaucoup de difficulté à choisir un nouveau métier, nous pouvons leur faire passer un examen psychométrique.

Avec des conseils et de l'encadrement, certains de nos clients réalisent qu'il y a quelque chose pour eux dans la vie civile. Ils apprennent à se promouvoir en fonction des compétences qu'ils ont acquises au cours de leur carrière militaire. Parfois, ils ont simplement besoin d'un peu plus d'information et de beaucoup d'aide. Ils n'ont pas nécessairement à faire peau neuve.

Par exemple, certains anciens combattants ayant exercé un métier dans l'artillerie ont réussi à changer de spécialité, pour utiliser le jargon militaire, en faisant valoir les compétences qu'ils avaient acquises en artillerie. Beaucoup ont des compétences en mathématiques. Ils sont capables, entre autres, de parler de paraboles. Dans le secteur de l'arpentage, c'est une compétence plutôt exceptionnelle. Certains ont donc réussi à se trouver un emploi dans ce secteur.

Le fait d'avoir exercé un métier de combat ne veut pas nécessairement dire pour l'ancien combattant qu'il n'y a rien de disponible pour lui dans la vie civile. Il faut juste y mettre un peu plus d'efforts, passer un examen psychométrique ou mieux comprendre les carrières qui s'offrent à eux.

Est-ce que cela répond à votre question?

Le président: Merci beaucoup, monsieur Foster.

Mme Eve Adams: J'aurais une question à poser à Ken. Est-ce que j'ai écouté mon temps?

Le président: Oui.

M. Bill Foster: Je suis désolé de cette réponse exhaustive.

Le président: Madame Mathysen, vous avez la parole pour cinq minutes.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup pour les renseignements que vous nous fournissez, et surtout pour ce que vous faites, qui est plutôt remarquable. Je vous en suis reconnaissante. Nous le sommes tous.

J'aurais quelques questions à poser. Vous dites dans votre mémoire que votre rôle consiste à soutenir les anciens combattants et que, pour y arriver, vous consultez des ergothérapeutes, des psychiatres et des psychologues pour aider les anciens combattants à trouver le bon emploi. Étant donné qu'ils ont parfois été libérés pour des raisons médicales — certains sont sûrement très fragiles sur les plans émotionnel et physique —, travaillez-vous avec le nouvel employeur afin de faciliter la transition?

Mme Tricia Gueulette: Absolument. Cela fait partie du soutien d'après placement que nous offrons. Nous travaillons non seulement avec l'employeur, mais aussi avec notre client sur les lieux du travail afin de nous assurer qu'il sera en mesure de faire le travail. Il faut agir avec prudence, car nous devons obtenir la permission de l'ancien combattant. Ils ne sont pas tous disposés à dévoiler leurs antécédents médicaux. Il faut toujours trouver un équilibre à ce chapitre. Mais, oui, nous travaillons étroitement avec les employeurs.

Mme Irene Mathysen: Combien de temps s'écoule-t-il habituellement entre le moment où un ancien combattant vous est adressé et le moment où vous lui trouvez un emploi? Est-ce une question de semaines, de mois ou plus longtemps?

Mme Tricia Gueulette: Chez CanVet, les résultats varient en fonction de la personne. Tout dépend de la condition médicale de l'ancien combattant. Aussi, certains suivent des cours chez nous, parfois pendant un an. Mais, lorsqu'ils ont terminé, on leur trouve habituellement un emploi dans un délai de trois ou quatre mois.

Mme Irene Mathysen: Je sais que WCG et Right Management comptent de nombreux employés, mais parmi ceux-ci, y a-t-il d'anciens militaires?

•(1620)

Mme Tricia Gueulette: Oui, nous en avons un peu partout au pays.

M. Bill Foster: C'est la même chose chez nous.

Mme Irene Mathysen: Je suis convaincue que cela ajoute une dimension positive à votre travail.

Je suis très intéressée par les salons de l'emploi. Je crois que c'est vous, monsieur Foster, qui en avez parlé. Pourriez-vous nous dire en quoi ils consistent? Vous avez également parlé des évaluations des offres d'emploi. Pourriez-vous nous donner plus de détails? Je trouve cela très intéressant.

M. Bill Foster: Il y a deux circonstances où les salons de l'emploi jouent un rôle dans le processus.

Premièrement, il se tient des douzaines de salons de l'emploi chaque semaine un peu partout au pays. Un des membres de notre personnel me présente un rapport sur les salons prévus dans sa région et en informe les conseillers et les clients. Ce qu'il faut retenir, c'est que ce rapport ne fait que nous informer sur les salons .

Deuxièmement, nous avons organisé de nombreux salons de l'emploi dans les bureaux de Right Management un peu partout au pays et il y en aura d'autres. Nos clients civils — j'utilise l'expression client civil, car c'est la seule qui me vient à l'esprit — et ceux qui utilisent les STP se réunissent dans nos bureaux de Right Management. Il peut y avoir un seul employeur ou une dizaine d'employeurs représentés à ces salons. Parfois, il y a un mélange d'employeurs et de recruteurs. Nos conseillers aident nos clients à rédiger un CV, ils leur indiquent comment agir dans un salon de l'emploi et comment parler avec un employeur potentiel. Parfois, nos clients vont établir une relation individuelle avec le représentant d'une société et se voient même accorder une entrevue. Cela s'est produit en de nombreuses occasions. Les salons sont très efficaces.

En ce qui a trait à l'évaluation des offres d'emploi, cela se fait lorsqu'un client vient nous voir pour nous dire — et c'est un moment merveilleux —: « J'ai déjà un emploi, mais j'ai reçu une autre offre d'emploi. Pouvez-vous m'aider? » Nous tentons alors de l'aider à obtenir la meilleure rémunération possible. S'il nous montre l'offre d'emploi en question, nous pouvons lui être utile à plusieurs niveaux. Les anciens combattants ignorent qu'ils peuvent négocier leurs vacances et même une prime. « Je peux avoir une prime », s'étonnent-ils? On leur répond que, dans le secteur privé, c'est possible.

Je dois dire que au fil des ans, nous avons obtenu de bons résultats. Nos conseillers peuvent réussir à prendre une offre d'emploi et à augmenter sa valeur de 10 à 20 p. 100.

Mme Irene Mathysen: C'est impressionnant.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Foster.

M. Bill Foster: J'aimerais simplement préciser que c'est le client qui négocie. Nous ne faisons que le conseiller.

Pardonnez-moi cette interruption, monsieur le président.

Le président: Ça va, pourvu que cela fasse partie de la réponse. Merci.

Monsieur Harris, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Richard Harris (Cariboo—Prince George, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, mesdames et monsieur, pour vos déclarations.

Madame Gueulette, selon les chiffres que vous nous avez fournis, au cours des trois dernières années, vous avez réussi à trouver 550 emplois, si l'on se fie aux 87 p. 100 dont vous avez parlé.

Mme Tricia Gueulette: Ce ne sont pas tous les clients qui ont établi un plan. Nous avons accueilli 1 900 clients, mais ils n'ont pas tous élaboré un plan.

M. Richard Harris: Les 87 p. 100 en question, c'est en 2011, n'est-ce pas?

Mme Tricia Gueulette: Oui, mais ce ne sont pas tous les clients qui ont terminé le programme. Certains sont encore en formation, alors que d'autres sont encore à l'étape de l'évaluation. Les 87 p. 100 représentent les clients qui ont terminé le programme.

M. Richard Harris: D'accord. Dans votre mémoire, vous dites: « En 2011, 87 p. 100 de nos clients qui ont terminé le programme ont décroché un emploi. »

Mme Tricia Gueulette: C'est exact. Il est question des clients qui ont terminé le programme. Il faudrait que je cherche dans mes données pour savoir le nombre exact.

M. Richard Harris: D'accord.

Combien de bureaux avez-vous au Canada?

Mme Tricia Gueulette: Je crois que nous avons 32. Cependant, nous fonctionnons un peu de la même façon que Right Management. Notre contrat avec nos clients stipule que, dans le cadre de notre évaluation initiale de leur situation, nous devons nous rendre chez eux. Nous devons avoir une idée globale de leur situation, et c'est plus facile de l'obtenir ainsi.

•(1625)

M. Richard Harris: D'accord, mais chaque bureau dessert son propre secteur. Quel est votre bureau le plus important?

Mme Tricia Gueulette: Vous voulez dire celui où nous avons le plus de clients?

M. Richard Harris: Oui.

Mme Tricia Gueulette: Nous avons un grand nombre de clients dans la région de Valcartier, ainsi qu'à Edmonton, Halifax et Victoria, et bien entendu, un peu partout en Ontario. Nous avons beaucoup de clients en Ontario.

M. Richard Harris: Donc, au cours des trois dernières années, vous avez accueilli 1 900 clients dans vos 32 bureaux à l'échelle du pays.

Mme Tricia Gueulette: C'est exact.

Nous avons également des clients à l'étranger. Je crois que nous en avons 20.

M. Richard Harris: Lorsque vous dites que vous êtes rémunérés en fonction des services fournis, voulez-vous dire que vous êtes rémunérés en fonction de votre taux de réussite, c'est-à-dire le nombre de vos clients qui obtiennent un emploi? Est-ce que cela entre en ligne de compte?

Mme Tricia Gueulette: Chez nous, ça ne fonctionne pas ainsi. Lorsque le client vient nous voir, nous sommes rémunérés pour l'évaluation initiale et ensuite selon les autres services fournis — par exemple, s'il faut obtenir une évaluation médicale. Nous sommes payés pour faire une analyse du marché du travail afin de nous assurer que notre client pourra obtenir un emploi dans le secteur choisi.

M. Richard Harris: Donc, il n'y a aucun quota d'établi? Il n'y a pas de quota quant au nombre de clients parmi les 1 900 en question qui doivent obtenir un emploi?

Mme Tricia Gueulette: Notre contrat ne stipule aucun quota.

M. Richard Harris: Je sais que, selon leurs contrats, d'autres fournisseurs de services doivent respecter un certain quota.

Mme Tricia Gueulette: Nous avons déjà travaillé avec ce genre de contrat.

M. Richard Harris: Quel est l'emploi le plus populaire parmi vos clients? J'imagine qu'il y en a plusieurs, mais pourriez-vous nous donner une idée générale?

Mme Tricia Gueulette: Beaucoup ont choisi un emploi dans le secteur de la haute technologie ou de la TI. Nous venons récemment de trouver un emploi pour un de nos clients dans l'industrie aérospatiale. C'est très diversifié. Encore une fois, nous utilisons les compétences polyvalentes des clients, ce qu'ils ont appris au cours de leur carrière militaire et depuis celle-ci, et nous tentons de leur trouver un emploi qui leur convient. Certains deviennent moniteurs d'auto-école, alors que d'autres deviennent enseignants. Nous avons d'anciens pilotes qui enseignent dans des établissements postsecondaires. C'est très diversifié.

M. Richard Harris: Je crois que ces questions s'appliquent également à vous, monsieur Foster et madame Hurst, si vous voulez répondre.

M. Bill Foster: À quelles questions faites-vous référence?

M. Richard Harris: Disons à la dernière, à savoir s'il y a des secteurs en particulier qui semblent plus populaires parmi vos clients.

M. Bill Foster: Je dirais que tous les secteurs et tous les niveaux sont représentés. Ça dépend vraiment des objectifs du client. Par exemple, dans notre banque d'emplois, nous avons tout, des postes administratifs jusqu'aux postes de gestion de niveau supérieur.

Le président: Soyez très bref, monsieur Harris.

M. Richard Harris: À votre avis, connaissez-vous plus de succès que prévu, ou moins?

M. Bill Foster: C'est entre les deux. Je pense que nous faisons bien notre travail.

Mme Carol Hurst: Selon les témoignages des personnes que nous aidons, nous faisons du bon travail.

Le président: Merci beaucoup.

Passons à M. Lizon, pour cinq minutes.

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins de leur présence cet après-midi.

Ma première question est brève et s'adresse à Mme Gueulette. Vous avez dit que vous aidiez 20 clients à l'étranger. Comment vous y prenez-vous?

Mme Tricia Gueulette: Selon les dispositions sur les renseignements personnels, nous ne pouvons communiquer avec ces clients que par téléphone ou par la poste. Souvent, nous cherchons des fournisseurs tiers dans le pays où ils vivent, comme les Pays-Bas, l'Allemagne, la Thaïlande et partout dans le monde. Nous cherchons d'autres ressources dans les pays concernés lorsqu'on nous présente de tels cas. Mais c'est clair, les clients étrangers constituent un défi.

• (1630)

M. Wladyslaw Lizon: Cherchez-vous des services d'emploi dans ces pays?

Mme Tricia Gueulette: Si nous ne trouvons pas de fournisseurs tiers, nous donnons les services par téléphone. Mais les infrastructures ne sont pas toutes comme celle du Canada, alors le défi peut être dur à relever. Nous devons souvent consacrer bien plus de temps pour trouver les ressources disponibles à l'étranger.

Si nous ne trouvons pas d'aide à l'emploi dans le pays, nous allons fournir des services par téléphone. Mais nous avons connu un certain succès.

M. Wladyslaw Lizon: Ma prochaine question s'adresse sans doute à vous tous.

Quelles professions ou quels métiers les employeurs recherchent-ils avant tout? Quelles sont les compétences qui retiennent leur attention? Y a-t-il plusieurs professions ou métiers prioritaires pour les employeurs?

M. Bill Foster: C'est une question complexe.

M. Wladyslaw Lizon: Recherchent-ils des ingénieurs en informatique, en mécanique, des briqueteurs?

Mme Tricia Gueulette: Les régions du pays sont différentes. En Alberta, les employeurs recherchent surtout des compétences liées au pétrole et au gaz. Mais les besoins ne sont pas les mêmes dans d'autres régions.

Mme Carol Hurst: Selon certaines de nos statistiques, bien des employeurs recherchent des gens qui ont de l'expérience dans les opérations et la logistique. Il y a l'avionique, l'électricité, les statistiques, pour vérifier les comptes et faire de la comptabilité, la sécurité, etc.

Comme l'a dit Tricia, les compétences recherchées varient d'une région à l'autre, en fonction des besoins et de la vigueur des industries. Je dirais qu'en général les employeurs recherchent des

compétences en leadership et des gens vifs d'esprit, organisés et consciencieux.

Comme l'a dit Bill, c'est une question complexe. J'espère donc que ma réponse vous aide dans une certaine mesure.

M. Bill Foster: Les employeurs ne s'intéressent pas seulement aux compétences techniques. On se concentre toujours là-dessus. Les gens nous posent toujours cette question.

Je dirais que les employeurs au Canada veulent des compétences solides et examinent l'entregent et le comportement avec soin... Bien des employeurs s'inscrivent à notre banque d'emplois pour accéder aux leaders qui excellent dans le travail d'équipe, qui se concentrent sur les objectifs, qui accomplissent le travail et qui sont fiables. C'est le genre de choses que les militaires tiennent pour acquis. Les employeurs recherchent un équilibre entre les compétences techniques et les compétences transversales.

M. Wladyslaw Lizon: Combien de vos clients veulent travailler à leur compte plutôt que pour une entreprise? Comment les aidez-vous à atteindre leur objectif?

Mme Tricia Gueulette: En fait, notre contrat nous oblige à respecter la hiérarchie du retour au travail. Notre premier objectif consiste à ce que la personne retourne travailler avec son employeur actuel. Ensuite, nous cherchons à ce qu'elle occupe un poste semblable pour un autre employeur. Le travail autonome est le dernier recours, parce que le taux de succès est inférieur sans un bon appui.

Certains de nos clients ont lancé leur entreprise. Avant de soutenir un plan ou de présenter une recommandation, nous analysons le marché du travail. Souvent, nous procédons à ce que nous appelons une évaluation de la capacité de travail autonome pour voir si la personne possède les compétences nécessaires à la création d'une entreprise. Nous examinons nombre de facteurs relatifs au client.

Un certain nombre de nos clients ont atteint leur objectif de travail autonome et ont remporté beaucoup de succès. Je n'ai pas les chiffres exacts sous la main, mais je pourrai vous les donner si vous le souhaitez.

M. Bill Foster: Si vous me permettez de répondre, il faudrait aussi que nous examinions nos chiffres. Nous orientons les gens concernant le plan d'affaires et nous leur montrons comment analyser le marché et prévoir les rentrées d'argent. Nous ne sommes pas comptables ou avocats, mais nous montrons aux gens comment trouver les professionnels dont ils ont besoin.

Les gens intéressés par le travail autonome sont très peu nombreux. À Right Management, je suis connu pour l'orientation que je fournis en matière de travail autonome. J'ai même donné accès à un certain nombre de programmes dans cette organisation.

Le taux de nos clients qui veulent démarrer une entreprise est inférieur à celui de la population en général. Quelques clients voulaient acheter des franchises. Bien des officiers supérieurs deviennent consultants. Très peu de clients créent leur propre petite entreprise.

Nous pourrions vous fournir les chiffres, mais ils sont très modestes. C'est bien moins que ce que je pensais lorsque j'ai commencé à travailler pour les Services de transition de carrière.

•(1635)

Le président: Merci, monsieur Foster. Nous avons pas mal dépassé le temps.

La première série de questions est terminée. Mme Papillon va maintenant amorcer la série de quatre minutes.

[Français]

Mme Annick Papillon (Québec, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Tout d'abord, j'aimerais remercier nos témoins de s'être déplacés ici aujourd'hui. Je salue aussi votre travail, car je sais qu'il est apprécié. Je voulais seulement vous poser quelques questions.

Selon vous, quels sont les besoins spécifiques de ces anciens combattants lorsqu'ils se présentent à une séance d'information ou une foire d'emploi? Je sais un peu comme cela se passe. Je sais qu'on travaille sur leurs compétences transversales et qu'on travaille aussi sur leur CV, etc. En ce qui a trait aux anciens combattants, quelles sont selon vous les choses qui, dans un premier temps, sont les plus importantes à remarquer?

[Traduction]

M. Bill Foster: Les gens ne peuvent pas simplement se présenter à une foire de l'emploi. Ils doivent recevoir des conseils et une orientation et être bien conscients de ce qui les intéresse. Je pense que nous avons parlé des compétences transversales. Les gens doivent indiquer clairement ce qu'ils veulent et mettre l'accent sur leurs compétences pertinentes.

Un conseiller aide la personne à établir son objectif sur le marché du travail, son plan pour l'atteindre et une stratégie pour bien se faire valoir. La personne doit notamment faire un CV qui indique clairement qui elle est, ses réalisations, ses réussites et ses forces et ce qui l'intéresse chez l'employeur éventuel. Nous n'invitons jamais les gens à se rendre à n'importe quelle foire de l'emploi. Nous leur parlons seulement de celles qui sont pertinentes pour eux.

Si la personne était électricien dans l'armée et qu'elle veut continuer de mettre à profit ses compétences dans le domaine, elle doit aller dans les foires d'emploi sur les métiers de la fabrication et de l'électricité pour rencontrer les employeurs qui correspondent à ses objectifs précis.

[Français]

Mme Annick Papillon: Si je comprends bien, l'accompagnement n'est pas très différent de celui d'un civil, par exemple. Encore une fois, on cherche à identifier les compétences et à voir comment on peut l'aider à mieux se reclasser.

[Traduction]

M. Bill Foster: C'est exact. Ce qui est le plus dur pour les militaires, c'est d'apprendre à se servir de leurs centaines de compétences transversales. On nous demande souvent quels sont les principaux enjeux dans notre travail avec les anciens combattants. C'est de les amener à se concentrer sur la prochaine étape de leurs carrières. Lorsque c'est fait, le conseiller peut les aider à mettre de l'avant leurs compétences et à faire le lien avec celles que cherchent les employeurs. Mais nous ne prenons pas les décisions pour eux. Les gens doivent établir eux-mêmes quels sont leurs intérêts, leurs forces, leurs ambitions, leur motivation et leurs objectifs.

Ai-je répondu à votre question?

[Français]

Mme Annick Papillon: Oui, essentiellement, c'est un peu similaire. On tente de s'adapter plus précisément aux anciens combattants, mais c'est le même type de services que dans une autre foire d'emploi ou une autre séance d'information.

J'aimerais accorder les prochaines minutes à Mme Gueulette pour qu'elle nous parle un peu plus des suggestions qu'elle aimerait faire à ce comité.

Vous avez formulé deux suggestions. Sur quoi aimeriez-vous qu'on se penche davantage? Vous pouvez peut-être prendre ces quelques minutes pour nous l'expliquer de façon plus élaborée.

[Traduction]

Mme Tricia Gueulette: Je vais expliquer mes deux suggestions avec plaisir.

Tout d'abord, j'ai dit qu'il fallait une coordination globale des services de réadaptation professionnelle dès que la blessure survient. Il y a des centres de soutien intégré partout au pays, mais les services de réadaptation professionnelle pour les militaires des FC et les anciens combattants sont mal coordonnés. Ce n'est la faute de personne, mais c'est ainsi que le système fonctionne. C'est parfois difficile de travailler avec deux ministères.

Les militaires blessés qui commencent à se rétablir et qui sont encore dans les FC devraient examiner comment leurs carrières peuvent évoluer. On a plein de bonnes intentions, mais je parle d'adopter une approche globale. C'est ma première suggestion.

Ensuite, je propose de rémunérer les gens qui suivent une formation d'appoint. Encore là, ce n'est la faute de personne, c'est simplement comme ça que le système fonctionne. À l'heure actuelle, les anciens combattants ont du mal à se préparer à suivre une formation et à se procurer les livres et les outils nécessaires. Il faut éliminer un tel obstacle. De toute façon, nous en subissons les conséquences. C'est une question d'efficacité. Il faut simplement modifier le système pour faciliter la tâche aux anciens combattants.

Voilà mes deux suggestions.

•(1640)

Le président: Merci beaucoup, madame Gueulette.

Passons à M. Anders. Nous allons continuer de la sorte et vous donner quatre minutes, si ce n'est pas plus.

M. Rob Anders (Calgary-Ouest, PCC): Très bien.

Vous avez dit que bien des gens que vous aidiez souffraient du syndrome de stress post-traumatique. Quels sont les cas les plus intéressants et les plus graves dont vous vous occupez et quelles contraintes ces gens subissent-ils dans la recherche d'emploi?

Mme Tricia Gueulette: Chaque personne présente des symptômes différents. Bon nombre d'anciens combattants avec qui nous travaillons craignent les foules, souffrent d'insomnie et sont intolérants aux bruits élevés. Il faut donc être très soucieux des milieux dans lesquels nous les plaçons.

Certains d'entre eux sont incapables de travailler avec quelqu'un d'autre. Ils trouvent ça très difficile. Nous devons rester très vigilants à cet égard. Souvent, nous collaborons étroitement avec le psychologue ou le psychiatre qui suit la personne pour l'aider à établir son plan. C'étaient certains de nos cas les plus graves.

M. Rob Anders: Pouvez-vous nous faire part d'autres histoires que vivent les anciens combattants?

M. Bill Foster: Une différence assez fondamentale entre CanVet et nous, c'est que nos services ne s'adressent pas aux militaires ou aux anciens combattants handicapés.

Certaines personnes ont reconnu qu'elles souffraient de SSPT au début de notre programme. Nous voulons avant tout savoir si elles peuvent mener une recherche d'emploi. La plupart d'entre elles sont en mesure de le faire. Si elles en sont incapables, notre système d'examen nous permet de renvoyer leurs dossiers à Anciens Combattants. Le ministère dispose de ses propres mécanismes de gestion de cas pour aider ceux qui souffrent de SSPT, s'ils ont du mal à effectuer certaines tâches fondamentales de la recherche d'emploi.

Mme Carol Hurst: Le ministère va les inscrire dans un programme qui répond mieux à leurs besoins.

M. Bill Foster: Oui.

À CanVet, les gens peuvent être redirigés vers le programme de réadaptation. Mais ils ne participent plus à notre programme.

M. Rob Anders: D'accord.

Vous avez dit que ces gens craignaient parfois les foules. J'imagine que ce n'est pas directement lié aux conditions sur le champ de bataille, parce qu'en temps normal, les militaires ne se battent pas dans les foules. Mais est-ce les nombreux stimuli qui les effraient?

Mme Tricia Gueulette: Oui, c'est exact. Le bruit constitue un problème. Oui, vous avez frappé en plein dans le mille.

M. Rob Anders: D'accord, merci.

Monsieur le président, je vais céder le reste de mon temps à mes collègues, s'ils le souhaitent.

Le président: Merci.

Madame Adams.

Mme Eve Adams: Ma question s'adresse à la représentante de CanVet. Pouvez-vous parler plus en détail de votre partenariat avec la Marche des dix sous?

Mme Tricia Gueulette: Bien sûr.

Nous avons une coentreprise contractuelle avec la Marche des dix sous et Innovative Rehabilitation Consultants.

Je répète que nous sommes le gestionnaire de marchés et que nous fournissons les services aux anciens combattants en Colombie-Britannique et à l'étranger. La Marche des dix sous fournit les services directs en Ontario, au Québec et dans la région atlantique, et IRC s'occupe des Prairies.

Le président: M. Harris veut poser une question, si vous acceptez de partager votre temps. Il me fait signe de la main.

Mme Eve Adams: Bien sûr.

Le président: Veuillez être très bref, monsieur Harris.

M. Richard Harris: Monsieur Foster et Madame Hurst, vous avez dit que vous aviez un contrat avec le gouvernement concernant le recrutement.

•(1645)

Mme Carol Hurst: Notre société mère a un contrat avec le gouvernement de l'Australie.

M. Richard Harris: En Australie, d'accord.

Je n'étais pas au courant d'un contrat entre le Canada et...

Mme Carol Hurst: Non. Vous nous l'apprendriez si c'était le cas. Ce contrat concerne l'Australie.

M. Richard Harris: C'était ma seule question.

Le président: D'accord.

Vous avez pris exactement quatre minutes.

Passons à M. Genest, pour quatre minutes.

[Français]

M. Réjean Genest (Shefford, NPD): J'aimerais savoir si vos deux compagnies sont en concurrence l'une contre l'autre, sont complémentaires ou travaillent chacune de leur côté, selon la situation? Si cela ne va pas pour l'une de ces situations, faut-il toujours faire appel au gouvernement pour passer de l'une à l'autre?

[Traduction]

M. Bill Foster: C'est une excellente question.

Right Management est une entreprise d'aide à la transition de carrière. Nous ne nous occupons pas de réadaptation professionnelle. J'espère que je ne vous ai pas induit en erreur, mais nous n'avons pas l'intention d'étendre notre gamme de services en ce sens. Ceux qui s'occupent de réadaptation professionnelle font un excellent travail, et nous sommes spécialisés dans la transition de carrière.

J'espère que j'ai répondu à votre question.

Mme Tricia Gueulette: C'est le gestionnaire de cas à Anciens Combattants qui établit quelle entreprise est mieux placée pour aider le client.

Mme Carol Hurst: J'aimerais ajouter une chose. Certains membres sont en voie d'être libérés pour des raisons médicales. Plutôt que d'attendre au moins six mois, je crois, ils prennent de l'avance et font appel aux Services de transition professionnelle, où ils obtiennent l'aide d'un mentor. Lorsqu'ils sont finalement libérés, ils terminent notre programme puis entreprennent un programme de réadaptation professionnelle. Nos organismes sont donc complémentaires et n'entrent pas le moins du monde en concurrence. L'offre de services est très intéressante sur toute la ligne.

[Français]

M. Réjean Genest: Je vous remercie.

Cela répond exactement à la question que je me posais, à savoir si le gouvernement mettait des compagnies en concurrence les unes contre les autres ou s'il améliorerait la qualité des services offerts aux anciens combattants en optant pour des compagnies se spécialisant dans différents domaines.

Cela se fait. Dans les municipalités, il arrive qu'on fasse appel à dix compagnies qui font chacune un bout de chemin. Cela peut être la même chose ici.

[Traduction]

Le président: Je dois dire que tout le monde est ravi de la question.

Il reste encore un peu de temps de ce côté-ci.

Monsieur Genest, avez-vous une autre question?

[Français]

M. Réjean Genest: Non. J'aime les questions et les réponses brèves. Quand je suis satisfait, ça va bien. Je n'aime pas trop la broderie.

[Traduction]

Le président: Si seulement vous pouviez donner des conseils à M. Stoffer, nous vous en serions tous reconnaissants.

Monsieur Stoffer, il vous reste encore plus d'une minute.

M. Peter Stoffer: Je tiens à vous remercier de votre excellent travail, et je vous souhaite de poursuivre sur cette belle lancée. Il est bien d'avoir l'oeil sur nos anciens combattants et leur famille.

Si jamais vous discutez avec le ministère des Anciens Combattants, j'aimerais que vous puissiez offrir de l'aide non seulement au conjoint de l'ancien combattant décédé ou gravement malade, mais également aux membres de sa famille. La Nouvelle Charte des anciens combattants offre une aide à l'éducation aux enfants et aux conjoints. Lorsque la famille participe à la réadaptation et à la réintégration, nous constatons que l'ancien combattant s'intègre bien mieux, au bout du compte. Il serait bien que vous en parliez.

Je vous remercie de vos services.

M. Bill Foster: J'aimerais répondre à la question de tout à l'heure au sujet du programme. Si les anciens combattants ont été libérés avec certificat de bonne conduite, ils ont bel et bien accès à nos services. J'étais distrait.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Adams, vous êtes la dernière intervenante, et vous avez quatre minutes.

Mme Eve Adams: À la suite de cette excellente question, pourriez-vous nous donner plus de détails sur l'aide aux familles prévue dans votre programme? C'est naturellement une partie essentielle de la réadaptation des anciens combattants. Vous pourriez nous parler des services offerts aux familles.

• (1650)

Mme Tricia Gueulette: Notre contrat nous permet d'offrir des services au conjoint d'un membre frappé d'une incapacité totale et permanente, ou qui est décédé. Pour l'instant, ce sont les seuls services que nous sommes autorisés à offrir en raison des modalités du contrat.

Mme Eve Adams: Pourriez-vous nous raconter des expériences réussies, sans naturellement dévoiler de noms? Pourriez-vous nous donner un aperçu général des histoires dont vous êtes les plus fiers?

Mme Tricia Gueulette: Une histoire me vient à l'esprit, car je viens justement de discuter avec un client. L'homme en question était responsable de la sécurité informatique de l'armée. Nous l'avons aidé à suivre un cours sur la sécurité des pipelines à Edmonton, qu'il vient de terminer. Le programme était très court, mais l'homme a mis à profit les vastes compétences qu'il avait naturellement acquises dans l'armée. L'entreprise qui l'a formé était tellement ravie et emballée par son travail qu'elle l'a embauché sur-le-champ, dès la fin de la formation. Ce n'est qu'un exemple des transferts de compétences possibles entre l'armée et la société civile. C'est ce qui me vient en tête puisque j'ai parlé à l'homme ce matin.

M. Bill Foster: J'ai un bon exemple. Dernièrement, une ancienne combattante de l'Ontario jumelée à l'un de nos mentors s'intéressait vivement à l'aérospatiale. Elle avait été membre de l'Aviation royale canadienne. Après être tombée sur une offre d'emploi, elle se demandait si nous serions en mesure d'établir un contact avec un employeur. Grâce à notre division civile et aux Services de transition professionnelle, nous avons un rapport avec une entreprise aérospatiale d'envergure qui conçoit des simulateurs. Nous avons donc frappé à la porte de cette entreprise, qui a accepté d'accorder un entretien à notre cliente.

La femme a donc été embauchée; elle vit dans sa collectivité et occupe un emploi qu'elle adore par-dessus tout dans une industrie qui prend véritablement son envol — pardonnez-moi le jeu de mots. Et c'est exactement le genre de choses...

Si vous le voulez, je pense que nos deux organismes pourraient vous faire parvenir quelques témoignages. Nous serions heureux de partager avec vous l'expérience réelle de gens qui ont réussi à relever les défis.

Mme Eve Adams: Je pense que les Canadiens sentent intuitivement que les membres des Forces armées canadiennes sont incroyablement disciplinés et qu'ils ont une éthique du travail impressionnante; tout employeur devrait s'estimer heureux de les intégrer à leur équipe. Nous devons faire comprendre ce message. Les anciens combattants ont servi notre pays, et c'est toute une chance pour un employeur de profiter de leurs compétences.

Mme Carol Hurst: De nombreux organismes d'embauche sont au courant de ces compétences. Des entreprises nous ont même déjà contactés puisque ces compétences se retrouvent dans le profil des militaires, mais pas nécessairement chez les civils. Elles sont prêtes à rembourser les frais de déplacement des anciens combattants et à leur offrir toute la formation qui leur manque, car leurs compétences sont au coeur de ce qu'elles recherchent. Seules les compétences en milieu de travail leur font défaut, mais elles sont prêtes à les former afin qu'ils développent le comportement qui convient.

M. Bill Foster: Oui, c'est une question d'attitude. Or, il est impossible de former qui que ce soit à cet égard.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup.

Le président: C'est ce qui met fin aux deux tours.

Nous vous sommes très reconnaissants de vos exposés et de vos réponses franches. Il va sans dire que vous en faites beaucoup pour les anciens combattants, et nous vous en sommes très reconnaissants. Au nom du comité, j'aimerais simplement...

M. Wladyslaw Lizon: Monsieur le président, veuillez m'excuser, mais j'ai une petite question. J'ai besoin de précisions au sujet des contrats que...

Le président: Je vous propose...

M. Wladyslaw Lizon: ... si c'est acceptable.

Le président: Le comité devra décider si vous pouvez poser une autre question, car le temps est écoulé.

Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix: Oui.

Le président: Très bien, allez-y.

M. Wladyslaw Lizon: Vous avez dit avoir obtenu les contrats par voie de concours, et que ceux-ci seront renouvelés après un certain temps. Vous serez avisé du renouvellement d'un an, puis d'un autre renouvellement d'un an. Mais qu'arrivera-t-il ensuite? Y aura-t-il un nouveau concours et de nouveaux candidats? Quand le processus se terminera-t-il? Y a-t-il une limite?

Mme Carol Hurst: Tout dépend du ministère des Anciens Combattants. Pour l'instant, nous avons décroché un contrat de deux ans en proposant la meilleure stratégie d'approvisionnement d'ensemble, avec une possibilité de renouvellement d'un an. Après cette échéance, nous ne connaissons pas l'avenir du programme et nous ignorons si les résultats attendus seront les mêmes.

Pour l'instant, nous ne savons donc pas ce que l'avenir nous réserve — et je crois qu'il en va de même pour CanVet.

• (1655)

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

Le président: Au nom du comité, je vous remercie. Soyez prudents sur le chemin du retour. Nous vous sommes reconnaissants de l'information que vous nous avez fournie. Merci.

M. Sean Casey: Avant que la séance ne soit levée, j'invoque le Règlement, monsieur le président.

J'aimerais souligner que grâce au consentement unanime du comité, M. Lizon a eu droit à une question de suivi. Je crois qu'il s'agit là d'un précédent des plus intéressants, et j'espère qu'on fera la même politesse à d'autres membres du comité à l'avenir.

Le président: Je vous rappelle que la semaine prochaine, le comité se réunira à 15 h 30 dans la salle habituelle.

Je vous remercie tous.

La séance est levée.

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>