



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 033 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 10 mai 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 10 mai 2012

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC)): Très bien, chers amis, nous allons reprendre nos travaux. Comme la première heure se déroulera en public, nous allons poursuivre notre étude des initiatives de transformation au sein d'Anciens Combattants Canada.

Nous sommes très heureux d'avoir avec nous deux représentantes. Je crois qu'au moins une d'entre elles est déjà passée par ce processus.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à Krista Locke, directrice régionale, et à Colleen Soltermann, directrice, Sensibilisation, consultation et mobilisation. J'allais vous poser une question quant à la mobilisation, mais je vais vous laisser le soin de nous en parler.

Vous connaissez la routine puisque vous êtes déjà venues. Nous avons hâte d'entendre vos déclarations liminaires d'environ 10 minutes. Je crois savoir que vous allez partager le temps alloué. Nous commencerons ensuite la période de questions. Nous disposons d'une heure pour ce volet, nous allons donc nous en tenir à cette période de temps.

Bienvenue. Nous sommes heureux que vous soyez ici. Veuillez commencer.

Mme Colleen Soltermann (directrice, Sensibilisation, consultation et mobilisation, ministère des Anciens Combattants): Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous.

Je m'appelle Colleen Soltermann. Je suis la directrice de Sensibilisation, consultation et mobilisation à Anciens Combattants Canada. Comme le président l'a indiqué, je suis ici aujourd'hui en compagnie de ma collègue, Krista Locke, directrice générale régionale pour la région de l'Atlantique. Nous sommes ravies d'être avec vous aujourd'hui.

[Français]

Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter de l'engagement d'ACC à accroître la consultation, la mobilisation et la sensibilisation des organisations d'anciens combattants et des autres parties concernées dans le cadre du programme de transformation de notre ministère.

[Traduction]

Renforcer la sensibilisation et la consultation est essentiel pour s'adapter à l'évolution des besoins et des attentes des anciens combattants et de leurs familles, et c'est ce que nous sommes en train de faire. C'est à cette fin que nous avons créé une équipe spécialement chargée de renforcer et de coordonner nos initiatives ministérielles de sensibilisation et de consultation.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues qui sont présents sur le terrain, comme Krista Locke, afin de recenser les pratiques exemplaires et faire en sorte que notre travail s'inscrive

dans une démarche efficace et collective dans l'ensemble du pays, tout en renforçant et élargissant les relations que nous avons avec nos partenaires extérieurs.

Aujourd'hui, je vais vous parler de la façon dont nous contribuons aux initiatives de transformation d'ACC par la consultation avec les organisations d'anciens combattants; l'accroissement des activités de sensibilisation auprès des membres des Forces canadiennes et de nos anciens combattants de l'ère moderne et leurs proches; l'utilisation des nouvelles technologies, y compris des médias sociaux; et les sondages et analyses de l'opinion publique. Krista vous parlera ensuite des activités de sensibilisation et de consultation entreprises par notre ministère localement.

À l'échelon national, le ministère a fait appel à la participation de représentants d'organisations nationales d'anciens combattants, dont les organisations traditionnelles et d'autres plus nouvelles, ainsi que du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, de la Gendarmerie royale du Canada, du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Nous communiquons aussi régulièrement avec les organisations d'anciens combattants et les autres parties concernées pour les tenir au courant des initiatives, activités et annonces d'ACC. Cette communication prend la forme de réunions bilatérales et multilatérales, de courriels et de téléconférences.

Nous savons qu'il est également important d'intéresser les anciens combattants et leurs familles aux questions qui sont importantes pour eux à l'échelle locale dans les communautés où ils vivent. Cela est accompli par des activités sur le terrain, par l'intermédiaire de comités de consultation locaux.

• (1535)

[Français]

Ma collègue, Mme Locke, vous parlera par la suite des activités de sensibilisation et de consultation entreprises sur le plan local par notre ministère.

[Traduction]

Au fur et à mesure qu'ACC change pour s'adapter à l'évolution des besoins de nos anciens combattants et vétérans ainsi que de leurs familles, nous étendons aussi nos initiatives de sensibilisation. Avec l'appui du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes et en collaboration avec eux, ACC continue de communiquer de l'information sur ses programmes et services aux militaires, anciens combattants et leurs familles.

L'an dernier, avec l'assistance du chef du personnel militaire, ACC a tenu 26 séances d'information dans quelque 20 établissements des Forces canadiennes, atteignant ainsi directement plus de 6 000 membres des FC, vétérans et membres de leurs familles concernant les prestations et services qui leur sont offerts.

[Français]

Ces séances d'information constituaient un élément clé des initiatives communes de sensibilisation entre nos deux ministères. Nous continuerons de travailler ensemble pour définir nos priorités communes et cerner les possibilités de sensibilisation dont nous pouvons tirer parti conjointement et qui font partie de la seconde phase de sensibilisation des militaires.

[Traduction]

Notre participation aux journées de perfectionnement professionnel des FC, aux séminaires du Service de préparation à une seconde carrière pour les militaires et aux séances d'information dans les unités, ainsi que notre présence à de nombreuses journées familiales des FC, pour ne nommer que ces quelques activités, se poursuivront. Et nous les améliorerons.

De cette manière, nous espérons mieux faire connaître les prestations et les services qui sont offerts et nous assurer qu'ils sont bien compris par les militaires des Forces canadiennes, les anciens combattants et leurs familles. Nous voulons que les militaires sachent que nous sommes en train d'alléger les formalités administratives pour qu'ils puissent avoir plus facilement accès aux prestations et aux services.

Mesdames et messieurs, jusqu'ici, je vous ai donné un aperçu général de la façon dont nous consultons les organisations d'anciens combattants partout au pays et de nos efforts accrus de sensibilisation des membres des FC et des anciens combattants de l'ère moderne.

Sachez que nous progressons aussi à grands pas dans l'utilisation des nouvelles technologies pour transmettre notre information à ces clients, et c'est ce dont j'aimerais vous entretenir maintenant.

ACC continue d'utiliser avec beaucoup de succès les outils que sont les médias sociaux pour susciter l'intérêt des Canadiens et communiquer avec eux. Nous sommes déjà très présents sur Facebook, YouTube et Twitter. Ces outils ont été axés sur le souvenir. Toutefois, pour mieux promouvoir les prestations et services offerts par ACC, un compte Twitter a été ouvert et 1 800 personnes ont suivi les gazouillis quotidiens et renseignements relatifs au ministère qui y sont diffusés.

Par ailleurs, une application ministérielle pour les appareils mobiles sert à diffuser des renseignements sur les services, les prestations, ainsi que le souvenir, et le site Web veterans.gc.ca est maintenant plus facilement accessible depuis des appareils mobiles, étant donné que de plus en plus de gens utilisent des téléphones intelligents.

Le ministère a ajouté à ses habituelles annonces publicitaires télévisées une campagne publicitaire en ligne durant la Semaine des anciens combattants, et de la publicité imprimée ciblée. Par exemple, nous avons diffusé des annonces publicitaires entre novembre 2011 et janvier 2012 dans les journaux régionaux lus dans les bases des Forces canadiennes partout au pays. Nos annonces visaient les militaires et leurs familles, ainsi que les vétérans vivant au sein ou près des bases des Forces canadiennes.

Ces nouveaux outils et ces activités représentent pour ACC des moyens supplémentaires de cibler et d'atteindre les anciens combattants et vétérans, leurs familles, les autres parties concernées et l'ensemble des Canadiens, pour obtenir leur participation et nouer des liens avec eux.

Pour parvenir à une meilleure stratégie de consultation, mobilisation et sensibilisation, nous devons analyser ce que nous faisons

actuellement pour déterminer ce qui est efficace et ce qui a besoin d'être amélioré.

Dans le cadre de notre programme de transformation, nous procédons à des sondages d'opinion publique pour déterminer dans quelle mesure les programmes et services d'ACC sont connus et bien compris. Ces enquêtes seront effectuées au cours des trois prochaines années parmi la population canadienne et parmi des groupes ciblés.

Elles feront appel à la fois à des essais auprès de groupes de consultation, à des sondages personnalisés et à des sondages ciblés auprès des parties concernées, y compris les anciens combattants de l'ère moderne. L'information ainsi obtenue permettra à ACC de déterminer quelles sont les incidences et l'efficacité de sa stratégie de sensibilisation et de communication actuelle; de mettre en évidence les sujets sur lesquels nous devons faire porter notre attention et d'adapter nos activités pour faire en sorte que la population canadienne et les parties concernées soient bien informées du mandat et des services d'ACC.

Les renseignements recueillis dans ces sondages d'opinion publique serviront à guider notre ministère dans l'établissement de ses plans et programmes pour l'avenir. Ils permettront aussi de déterminer si les objectifs de mobilisation et de sensibilisation que s'est fixés Anciens Combattants Canada sont atteints.

Pour terminer, monsieur le président, je désire vous remercier, vous et votre comité, du temps que vous nous avez consacré aujourd'hui. J'espère vous avoir donné un aperçu des initiatives de consultation, de mobilisation et de sensibilisation à l'appui de notre programme de transformation.

• (1540)

[Français]

J'aimerais maintenant inviter Krista Locke à vous donner sa perspective locale. Par la suite, il nous fera plaisir de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président: Madame Locke, je vous en prie.

Mme Krista Locke (directrice générale régionale, ministère des Anciens Combattants): Merci.

Merci Colleen.

Bonjour. Je m'appelle Krista Locke et je suis la directrice régionale de la région de l'Atlantique et du Réseau national des centres d'appel et du Centre d'autorisation de traitement. Je vous remercie de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui de la sensibilisation auprès des intervenants sur le terrain.

Du point de vue de la région de l'Atlantique, nous sommes très actifs lorsqu'il est question de sensibiliser nos divers intervenants, de mener des consultations auprès d'eux et d'obtenir leur participation. Au cours des dernières années, nous avons participé à plusieurs séances d'information offertes dans les bases afin de promouvoir nos programmes et nos services. En collaboration avec le chef du personnel militaire, ou CPM, nous avons été en mesure d'atteindre des centaines de membres des Forces canadiennes de la BFC Gagetown, de la BFC Halifax et de la Station des Forces canadiennes St. John's, à Terre-Neuve. Mais nos interventions ne se limitent pas à ces mesures. Nous avons également rendu visite au personnel de Greenwood et de Shearwater plus tôt cette année pour des séances d'information semblables.

J'aimerais souligner que ces séances de sensibilisation qui ont eu lieu dans le cadre de la tournée du CPM ont été données en plus des séances d'information et de sensibilisation qui ont lieu régulièrement tout au long de l'année à ces emplacements, ainsi qu'à d'autres, et qui portent sur de nombreux sujets pertinents pour les militaires en service.

Nous avons également approché les réservistes de notre région et leur avons donné un aperçu des services et des prestations que nous offrons dans le cadre de présentations à leurs unités. Tout comme nos collègues au niveau national, nous avons également des comités consultatifs de clients actifs dans la région de l'Atlantique formés de représentants de divers groupes et organismes d'anciens combattants et de vétérans.

Nos comités sont très actifs et engagés en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, et des travaux sont en cours en vue de relancer et de reconstituer des comités d'intervenants semblables dans d'autres régions afin que l'ensemble de la région de l'Atlantique soit représenté et que notre approche soit uniforme dans toutes les régions. Nous sommes conscients de l'énorme potentiel que représentent ces comités, ainsi que du rôle qu'ils peuvent jouer pour établir des relations avec nos intervenants et favoriser le dialogue sur des questions relatives aux anciens combattants et aux vétérans.

Par ailleurs, nous apportons notre soutien aux groupes communautaires qui s'intéressent aux initiatives locales visant à appuyer les anciens combattants et les vétérans. Comme plusieurs d'entre vous l'ont appris au cours de la tournée pancanadienne qui s'est déroulée plus tôt cette année, la municipalité de Conception Bay South à Terre-Neuve-et-Labrador a conclu un engagement communautaire à la fin de l'année dernière — il s'agit d'un engagement officiel de la part de la municipalité et de ses résidents en vue de soutenir les anciens combattants et les vétérans locaux.

Les employés du bureau régional de l'Atlantique, en collaboration avec d'autres partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux et des groupes communautaires de Terre-Neuve-et-Labrador, ont participé activement afin de mener à bien ce projet communautaire unique.

Grâce au Fonds de partenariat d'action communautaire, au Programme d'aide à l'édification de monuments commémoratifs dans les collectivités et au Programme de restauration de cénotaphes et de monuments, nous continuons à établir des relations et à collaborer avec les groupes communautaires à des initiatives et à des activités de commémoration à l'échelle locale.

En conclusion, nous savons qu'en forgeant des relations plus solides et en élargissant notre portée vers les partenaires externes, nous pourrions non seulement mieux planifier et élaborer nos programmes dans l'avenir, mais aussi trouver de meilleurs moyens plus efficaces et plus rapides, pour y arriver.

Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup à vous deux.

Nous allons immédiatement passer aux questions des membres du comité. Nous allons commencer par M. Stoffer. Vous avez cinq minutes.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Merci beaucoup de vous être déplacés aujourd'hui.

Ma première question s'adresse à vous, Colleen, et porte sur la page 3 de votre document.

Krista, vous pourrez aussi y répondre.

Vous avez parlé des activités de sensibilisation menées avec diverses organisations d'anciens combattants, le MDN, la GRC, etc. Vous avez mentionné les réservistes, mais de nombreux d'entre eux ne sont pas rattachés à des bases; ils travaillent davantage dans le secteur privé. Ils fréquentent parfois le collège ou l'université.

Avez-vous pensé mener ces activités de sensibilisation auprès des universités, des collèges, des chambres de commerce, des représentants municipaux et provinciaux ou de leur gouvernement, des communautés autochtones ou de la FCEI, pour que les entreprises et le milieu des affaires, le milieu universitaire, les provinces, les municipalités et les Premières nations sachent que ces efforts de sensibilisation sont déployés? Avez-vous élargi ou songez-vous à élargir votre champ d'action afin de joindre tous ces organismes pour renseigner le personnel militaire qui n'est pas rattaché à des bases militaires?

Mme Colleen Soltermann: Au cours de la dernière année, nous nous sommes efforcés de travailler avec les bases des Forces canadiennes et de transmettre notre message aux militaires ainsi qu'aux anciens combattants de la communauté. Nous savons que de nombreux anciens combattants des FC ont tendance à demeurer près des bases où ils ont servi, et c'est donc notre priorité. Au cours des derniers mois, nos publicités écrites étaient aussi axées sur ces régions.

Pour ce qui est d'élargir notre champ d'action, nous ne nous sommes pas penchés en particulier sur ces partenaires, mais nous déterminons à qui nous voulons tendre la main à l'avenir. Nous sommes conscients que notre approche ne nous permet pas de bien communiquer avec certains groupes cibles. Nous allons probablement élargir notre réseau à l'avenir, et certains des groupes que vous avez mentionnés constitueront de belles occasions pour nous.

● (1545)

Mme Krista Locke: Dans la région de l'Atlantique, bien que nous n'ayons pas d'activités de sensibilisation axées précisément sur les réservistes ou sur les militaires des FC quant aux prestations et aux services qui leur sont offerts, nous sommes présents aux conférences d'enseignants et dans les universités lorsqu'ils ont des forums d'étudiants. Nous fournissons des renseignements sur le ministère, la nature de notre travail, ainsi que sur les prestations et services que nous offrons aux anciens combattants canadiens.

M. Peter Stoffer: Krista, j'ai une question qui se rapporte davantage à votre travail.

Comme vous le savez, Jim et Debbie Lowther ainsi que l'organisme VETS à Halifax font un travail remarquable, en consacrant leur propre temps et argent pour rechercher et trouver les anciens combattants itinérants. Keith Hillier a passé une journée avec eux et a été fasciné par leur travail. Pouvez-vous nous dire ce que la division locale ou régionale du ministère des Anciens Combattants fait pour appuyer cet organisme qui vient en aide aux anciens combattants itinérants?

Mme Krista Locke: Nous travaillons en étroite collaboration avec Jim Lowther et l'organisme VETS. Nous les rencontrons de façon régulière. Je sais que, il y a plus d'un an, un comité sur l'itinérance a été formé au sein du bureau de district d'Halifax pour se pencher sur la question. Le comité travaille avec des organismes communautaires, ainsi qu'avec VETS. Ils visitent régulièrement les refuges et d'autres organismes pour s'assurer que ces fournisseurs ainsi que les anciens combattants qui fréquentent ces organismes détiennent tous les renseignements voulus.

M. Peter Stoffer: Ce qui est malheureux, c'est que cet organisme exemplaire doit quémander des dons pour survivre.

Pouvez-vous permettre que de l'aide financière soit versée à cet organisme à Halifax?

Mme Krista Locke: Je n'ai pas la réponse à votre question. Je vais me renseigner.

M. Peter Stoffer: Merci.

Le président: Il vous reste 50 secondes pour poser une question brève.

Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD): Dans la même veine, je me demande si on a discuté de la possibilité de ne pas se limiter aux organismes pour trouver les anciens combattants itinérants. Dans ma communauté, nous n'étions pas au courant de ce problème, puis quelqu'un a entamé des recherches. Le nombre d'anciens combattants à London en Ontario était tout à fait ahurissant et renversant. Je crains qu'il y en ait d'autres ailleurs.

Mme Colleen Soltermann: Je peux répondre à cette question. Tout d'abord, je peux vous dire que le ministère élabore présentement une stratégie globale pour les anciens combattants itinérants. Nous nous concentrons actuellement sur des domaines clés qui relèvent du champ de compétence d'ACC. Il s'agit de la prévention, de l'intervention, des partenariats stratégiques, de l'éducation et de la sensibilisation. Nous voulons optimiser les services et prestations qui existent déjà pour les offrir aux anciens combattants sans abri afin de leur venir en aide.

Nous avons aussi établi trois initiatives pour les anciens combattants itinérants au pays: une à Montréal, une à Toronto et une à Vancouver. Ces initiatives ont été élaborées grâce à des partenariats avec des organismes communautaires comme la Légion royale canadienne, Wounded Warriors, le Veterans Memorial Manor et les Good Shepherd Ministries, ainsi qu'anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et nos réseaux de SSBSO pour le soutien social et les blessures de stress opérationnel. Nous avons donc des initiatives grâce auxquelles, en partenariat avec les organismes communautaires, nous continuons à déployer des efforts pour trouver les anciens combattants sans abri.

Des organismes d'anciens combattants nous viennent aussi en aide, et nous accordons beaucoup d'importance à leur appui. Le groupe VETS d'Halifax est un bon exemple. Le groupe nous donne des conseils lorsqu'il interagit avec quelqu'un dans le besoin.

Krista pourrait aussi vous donner plus de détails.

• (1550)

Le président: Soyez bref s'il vous plaît. Nous avons déjà bien dépassé le temps alloué à cette question.

Mme Krista Locke: J'aimerais tout simplement rajouter que nous sommes immédiatement contactés lorsque l'organisation VETS ou toute autre organisation trouve un ancien combattant itinérant ou en voie de l'être. Nous avons ensuite des questionnaires de cas qui en font le suivi très rapidement.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lobb, la parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

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

Ma première question s'adresse à Mme Soltermann.

On peut comprendre, bien entendu, qu'en raison des initiatives de transformation, cela voulait dire que, au sein du ministère, certains secteurs pouvaient être améliorés. Il ne serait pas faux de dire que l'on pouvait apporter des améliorations dans chaque sous-section du ministère. À votre avis, quels étaient les deux ou trois domaines qui avaient le plus besoin d'être améliorés?

Mme Colleen Soltermann: Ma direction — Sensibilisation, consultation et mobilisation — a été créée il y a un peu plus d'un an. Mon rôle principal consiste à veiller à ce que nous ayons une approche intégrée et coordonnée vis-à-vis de la sensibilisation, de la consultation et de la mobilisation.

Le ministère des Anciens Combattants effectue cette sensibilisation par l'entremise des agents et des bureaux à l'échelle locale, régionale et nationale. Nous consultons et nous mobilisons les organisations d'anciens combattants depuis longtemps. Nous estimons qu'il était essentiel de veiller à ce que nos activités soient coordonnées et intégrées. Il existe beaucoup d'excellentes initiatives et activités qui ont lieu au pays et nous voulions tirer avantage de ces pratiques exemplaires. Si je devais nommer deux points clés, je dirais qu'il faudrait d'abord s'assurer d'avoir une approche stratégique, intégrée et coordonnée et ensuite diffuser les pratiques exemplaires au pays afin de pouvoir tous en tirer avantage.

J'aimerais notamment revenir à l'engagement signé par la collectivité de Conception Bay. Krista vous en a parlé tout à l'heure. Cet engagement est très utile pour intégrer les anciens combattants, et il s'agit d'une pratique exemplaire que l'on peut diffuser et dont on peut tirer profit.

M. Ben Lobb: Prenons donc cet exemple de pratique exemplaire. Comment est-ce que cela se propage d'un océan à un autre? Combien de temps faut-il pour recenser une pratique exemplaire? Et ensuite, combien de temps faut-il pour la mettre en oeuvre?

Mme Colleen Soltermann: Je vais céder la parole à Krista. Elle pourra vous expliquer comment l'engagement de la collectivité a vu le jour à Terre-Neuve.

Mme Krista Locke: L'engagement de la collectivité à Terre-Neuve était en fait un projet initié par la collectivité de Conception Bay South. Un partenariat existait à l'époque pour accroître la capacité en santé mentale. Je pourrais vous en parler davantage ultérieurement si vous le souhaitez. Par conséquent, la collectivité était au courant du travail qui avait été effectué dans les partenariats. Elle nous a ensuite contactés et nous a dit qu'elle souhaitait faire quelque chose pour les anciens combattants qui revenaient dans la collectivité et mettre en place un engagement. Cette initiative a été menée par la collectivité et était très unique. Nous étions là pour les appuyer, tout comme l'ont fait les autres partenaires du comité. Il s'agit, en effet, d'une pratique exemplaire.

Un autre exemple avec le groupe a été la rencontre avec les maires. C'est souvent dans les discussions avec les maires — du moins pour ce qui est de Terre-Neuve...

M. Ben Lobb: Bien. Admettons que vous vouliez transplanter cette pratique exemplaire au nord-est de l'Alberta. Combien de temps pensez-vous que cela prendrait pour le faire? C'est en fait le but des pratiques exemplaires. Vous aimeriez qu'on les reproduise d'un océan à un autre.

Mme Krista Locke: Nous essayons de les diffuser.

M. Ben Lobb: Nous essayons tout simplement de comprendre combien de temps cela peut prendre.

Mme Krista Locke: Nous sommes en train de travailler sur les résultats finaux liés à ce projet sur la capacité, qui comprend notamment l'engagement. Nous discutons à l'heure actuelle des étapes à suivre en ce qui concerne la diffusion des pratiques exemplaires et leur mise en oeuvre dans les collectivités et les provinces intéressées.

M. Ben Lobb: Il ne me reste malheureusement plus beaucoup de temps. Votre objectif, bien sûr, est de sensibiliser des dizaines de milliers de personnes. Il me semble que c'est votre objectif. Lorsque je lis vos documents, il me semble que vous sensibilisez des centaines de personnes. Est-ce exact?

Dans les documents, vous avez indiqué que 1 800 personnes vous suivent sur Twitter. Il s'agit de beaucoup de personnes, mais cela ne permet pas d'atteindre l'objectif que vous vous étiez fixé.

Il y a des dizaines de milliers d'anciens combattants de l'ère moderne. Je vais généraliser et assumer que vous en sensibilisez des centaines à la fois. Comment parviendrez-vous à en sensibiliser des milliers? Que faut-il faire?

J'aimerais vous donner un exemple. Dans une de mes collectivités, les pompiers ont essayé de savoir combien de foyers étaient véritablement munis de détecteurs de fumée. On s'attendait à ce que la plupart en aient un. Après avoir sondé la collectivité, ils ont appris que moins de 5 p. 100 seulement des foyers en avaient un. Ils ont dû faire du porte-à-porte pour le découvrir.

J'aimerais tout simplement savoir comment vous allez sensibiliser ces milliers de personnes.

• (1555)

Mme Colleen Soltermann: Nous avons eu beaucoup de succès grâce aux médias sociaux, au programme Le Canada se souvient et aux activités de commémoration. Je pense qu'il y a plus d'un demi-million de personnes qui nous suivent à l'heure actuelle sur Facebook. Nous avons réussi à sensibiliser bon nombre de personnes grâce à Internet. Nous sommes en train de tirer des enseignements des activités de commémoration qui ont du succès pour mettre le tout à profit.

Il existe d'autres initiatives. Nous avons parlé de ce que nous avons réussi à faire lorsque nous avons visité les bases du pays au cours de la dernière année et demie environ. Nous avons également des gens sur le terrain. Il y a des gens qui travaillent dans nos bureaux régionaux et dans les Centres intégrés de soutien du personnel. Il s'agit d'une collaboration conjointe ACC-MDN. Ils se trouvent dans 24 endroits du pays.

Cela crée des occasions. Les gens peuvent tout simplement entrer dans ces bureaux. Ils font de la sensibilisation dans les collectivités de ces régions.

Nous avons des partenaires, tels que les organisations d'anciens combattants ou encore la Légion royale canadienne. La Canadian Veterans Advocacy est une autre organisation dont la présence est considérable. Nous travaillons avec nos partenaires afin de multiplier les renseignements que nous fournissons à la collectivité en ce qui concerne les prestations et services que nous pouvons offrir.

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant à M. Casey. Vous avez cinq minutes.

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

J'aimerais commencer par vous, madame Soltermann. J'ai posé cette question mardi à Charlotte Stewart et à M. Butler.

Je sais que vous rencontrez les groupes de promotion des droits des anciens combattants. Il y a en fait plusieurs représentants dans la pièce aujourd'hui, tels que Mike Blais et Sylvain Chartrand, dont les visages peuvent vous sembler familiers.

On nous a dit par le passé que, pendant plusieurs mois et années, un groupe d'intervenants a rencontré des hauts représentants du ministère des Anciens Combattants, notamment le ministre et le

sous-ministre. Ils nous ont dit avoir fourni, si ma mémoire est bonne, 500 recommandations, dont trois ont été mises en oeuvre.

Avant que vous ne répondiez à ma question, j'aimerais vous souligner que, lorsque M. Butler a comparu mardi, il nous a dit que vous faisiez beaucoup d'autres consultations et qu'elles étaient fort utiles. J'imagine que si vous avez des points de discussion, cela devrait vous mener dans cette direction.

J'aimerais que vous me parliez de ce groupe d'intervenants. Il y a toute une gamme de recommandations qui n'ont pas été mises en oeuvre. Qu'en est-il? Est-ce qu'on est en train de le supprimer?

Mme Colleen Soltermann: J'aimerais vous parler des structures que nous avons en place.

Auparavant, nous avions des comités consultatifs, ou plutôt des « groupes », comme nous les appelions. Ils étaient en place jusqu'à il y a environ deux ans. Ils avaient publié divers rapports contenant des recommandations.

Dernièrement, nous avons examiné comment renouveler notre approche afin de mobiliser les gens au niveau national. Nous voulions rallier des nouvelles organisations qui n'avaient pas été consultées dans le passé. Vous l'avez mentionné, une des organisations que nous consultons se trouve dans la pièce avec nous aujourd'hui. Cela fait environ un an que nous travaillons avec eux et ils ont participé de manière importante au travail du ministère des Anciens Combattants en nous permettant de comprendre les besoins et les services.

Les anciens comités nous avaient fourni des recommandations. Si ma mémoire est bonne, M. Butler a indiqué qu'ils avaient fourni environ 250 recommandations. Environ 160 d'entre elles — soit un pourcentage important — ont été partiellement ou complètement mises en oeuvre. Ces recommandations continuent d'exister. Je n'emploie peut-être pas les bons mots, mais elles sont encore pertinentes pour les travaux d'ACC en matière d'amélioration des programmes et services offerts. Ces recommandations continuent à guider le ministère.

Le nouveau comité d'intervenants qui a été créé s'est réuni à trois reprises. En juin et en octobre de l'année dernière, et en février de cette année. Nous continuons à travailler avec ces organisations d'anciens combattants. Nous avons des discussions quotidiennes — je reçois tous les jours des appels de la part de ces organisations et de leurs représentants — ainsi que des téléconférences ou des réunions bilatérales. Nous allons continuer à le faire. Nous allons continuer à les consulter.

Nous examinons les diverses possibilités de rencontre — soit les réunions bilatérales et multilatérales. Les organisations d'anciens combattants se sont réunies en février dernier sur une base multilatérale avec notre comité.

Nous sommes toujours aussi déterminés à consulter les organisations d'anciens combattants.

• (1600)

M. Sean Casey: Corrigez-moi si je me trompe, et cela risque de ne pas être la première fois que je me trompe aujourd'hui. Existe-t-il un groupe qui a fait 500 recommandations et qui dit ouvertement que seulement 3 d'entre elles ont été adoptées?

Mme Colleen Soltermann: Le ministère des Anciens Combattants a mis en oeuvre plus de 160 des 250 recommandations émises. Bon nombre des recommandations ont été effectuées à l'extérieur du gouvernement, de la part de plusieurs personnes. Mais je vous parle des recommandations que nous avons reçues de manière officielle des comités consultatifs. ACC a donné suite à bon nombre de ces recommandations.

Vous parlez peut-être de la mise en oeuvre des améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants. Elles ont été apportées il y a peu de temps. Cela nous a permis d'améliorer certains services et prestations.

Nous avons donné suite à la plupart de ces recommandations.

M. Sean Casey: Merci.

Madame Locke, vous êtes directrice générale régionale de la région de l'Atlantique, ainsi que du Réseau national des centres d'appels et du Centre d'autorisation des traitements. Qu'est-ce donc que le Réseau national des centres d'appels?

Mme Krista Locke: Il s'agit d'un réseau qui permet aux clients d'appeler le ministère.

M. Sean Casey: Il s'agit donc d'un centre d'appels.

Mme Krista Locke: Oui, il s'agit d'un centre d'appels. Le Centre d'autorisation des traitements permet aux fournisseurs de contacter le ministère.

M. Sean Casey: Où se trouve le centre d'appels?

Mme Krista Locke: Nous avons des centres d'appels à trois endroits au Canada: Dartmouth, Kirkland Lake et Winnipeg. Pardon, nous en avons également un quatrième, qui se trouve à Montréal.

Le président: Il ne nous reste presque plus de temps, monsieur Casey. Soyez bref.

M. Sean Casey: Merci.

Le président: Très bien. Merci.

Passons maintenant à M. Harris. Vous avez cinq minutes.

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

Colleen et Krista, je vous remercie de vos propos liminaires.

J'ai été initié aux médias sociaux à un âge tardif et je m'y lance encore à reculons. En revanche, je sais que cela est vraiment efficace. Pouvez-vous nous en donner un exemple? Parlons donc de la mise en place d'un compte Twitter. Pouvez-vous nous expliquer à quel point cela a été couronné de succès...? Cela semble avoir été une véritable réussite. Comment est-ce que cela fonctionne pour vous? Comment procédez-vous pour l'alimenter au quotidien? Quelle procédure faut-il suivre?

Mme Colleen Soltermann: Je ne connais pas aussi bien notre compte Twitter. Je suis un peu dans le même bateau que vous en ce qui concerne les nouvelles technologies.

Monsieur le président, j'aimerais tout simplement dire que si nous avons une annonce à faire, nous utilisons Twitter afin de sensibiliser les gens. Nous envoyons un message. Il y a des gens qui se sont inscrits et qui suivent le ministère sur Twitter, et c'est comme cela que nous diffusons nos messages.

Nous continuons à sensibiliser les gens à notre compte Twitter afin que les gens qui veulent nous suivre sachent que nous avons un compte.

M. Richard Harris: Est-ce que vous avez l'impression que vous êtes en train d'atteindre les objectifs que vous aviez anticipés?

Mme Colleen Soltermann: Je ne suis pas certaine d'être la mieux placée pour répondre à cette question. En ce qui concerne l'utilisation des médias sociaux, nous avons connu beaucoup de succès avec notre page Facebook et notre compte YouTube. Ces sociétés ont même indiqué qu'il s'agissait de pratiques exemplaires. Donc, nous avons fait figure de pros en ce qui concerne l'utilisation des médias sociaux.

M. Richard Harris: J'aimerais maintenant savoir comment vous évaluez votre succès. Je sais que le ministère essaie activement d'améliorer les services fournis à nos anciens combattants. Il existe bon nombre de façons de le faire. Afin de mesurer vos réussites, je peux voir que dans le cadre des initiatives de transformation, vous avez notamment recours aux recherches fondées sur l'opinion publique, aux groupes de discussion et aux sondages. Quels genres de personnes font habituellement partie d'un groupe de discussion?

• (1605)

Mme Colleen Soltermann: J'aimerais répondre à cette question.

Cela dépend en fait de l'objectif visé par le groupe de discussion. À l'heure actuelle, nous sommes en train de recruter des participants. Nous avons deux projets en cours en ce qui concerne les groupes de discussion. Le premier vise à évaluer la connaissance que les gens ont des programmes offerts par le ministère des Anciens Combattants et les services offerts aux membres des Forces canadiennes, tout particulièrement en vertu de la nouvelle Charte. Le second vise à savoir à quel point nos communications sont efficaces avec les anciens combattants des Forces canadiennes. Nous avons donc deux groupes de discussion distincts.

Dans le cadre de celui qui évalue la connaissance des programmes et services en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulons obtenir des résultats d'études qualitatives sur la connaissance de nos programmes. Cela nous donnera une base pour nos enquêtes ultérieures afin de comprendre dans quel domaine il faut améliorer la sensibilisation, la consultation et la mobilisation afin de veiller à ce que les anciens combattants des Forces canadiennes qui ont accès à ces programmes et services les connaissent. Cela nous permettra d'améliorer tant nos communications que notre sensibilisation.

M. Richard Harris: Pour conclure, je vais vous mettre sur la sellette. Vous essayez beaucoup de nouvelles initiatives. J'aimerais que chacune d'entre vous dise brièvement à quel point vous êtes satisfaite du travail que vous essayez de faire? Brièvement, dites-moi quelle mesure nous pourrions prendre afin d'améliorer encore plus les services que nous fournissons aux anciens combattants?

Mme Colleen Soltermann: Mon équipe a été constituée il y a un peu plus d'un an, si bien que nous sommes encore dans la phase d'apprentissage, c'est-à-dire à l'étape de l'élaboration de nos orientations. Les jeunes anciens combattants des Forces canadiennes se trouvent souvent dans la collectivité, mais souvent également ils ont recours à la technologie beaucoup plus que ce que nous constatons par le passé. Nous n'oublions pas qu'il nous faut continuer d'offrir des services en personne dans la mesure du possible, mais Anciens Combattants Canada doit trouver le moyen de maximiser le recours à Internet et aux autres technologies pour les atteindre et veiller à ce qu'ils soient au courant de nos programmes et de nos services.

Mme Krista Locke: J'ajouterais quelque chose dans le même sens: l'investissement dans les technologies, selon moi, est la façon d'améliorer non seulement nos mesures de sensibilisation, mais également les services que nous offrons aux anciens combattants. D'après la rétroaction que nous recevons, les anciens combattants voudraient pouvoir consulter notre site en libre service pour obtenir plus de renseignements, si bien que nous cherchons le moyen d'améliorer cet aspect.

M. Richard Harris: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est à M. Stoffer et ce sera ensuite le tour de Mme Morin.

M. Peter Stoffer: Krista, vous avez dit que lorsque les anciens combattants appellent le numéro 1-866, certains de leurs appels sont traités par Service Canada. Est-ce que je me trompe?

Mme Krista Locke: Vous avez raison. Nous avons conclu un partenariat en janvier.

M. Peter Stoffer: Y a-t-il une compagnie privée, Quantum, qui traite certains de ces appels?

Mme Krista Locke: Je n'ai pas tous les détails, mais je crois savoir que oui, notre partenaire, Service Canada, veille à ce qu'un groupe de personnes réponde à ceux qui appellent.

M. Peter Stoffer: Quantum est une compagnie privée qui s'identifie au téléphone comme Anciens Combattants Canada. Comment se fait-il qu'une compagnie privée dise aux anciens combattants qu'elle ne fait pas partie d'Anciens Combattants Canada et pourtant réponde au téléphone comme si c'était le cas? Comment cela a-t-il pu se produire?

Mme Krista Locke: Je ne connais pas très bien les conditions du partenariat, si bien que je ne peux pas vous répondre.

M. Peter Stoffer: Vous serait-il possible d'obtenir ce renseignement?

Mme Krista Locke: Oui.

M. Peter Stoffer: Merci.

[Français]

Mme Isabelle Morin (Notre-Dame-de-Grâce—Lachine, NPD): Merci beaucoup.

Pour continuer sur la lancée de mon collègue, j'aimerais parler de Twitter, que j'aime et que j'utilise beaucoup. C'est une technologie de ma génération. Pendant qu'on parlait, je suis allée voir ce qui se passait sur Twitter.

Je suis étonnée de voir qu'il y a près de 2 000 personnes sur le site anglophone de Twitter et seulement 300 sur le site francophone. Qu'allez-vous faire pour y intéresser les Canadiens français? En effet, apparemment, vous n'utilisez pas une bonne approche pour les rejoindre car il n'y a que 300 personnes qui vous suivent depuis que vous existez, soit depuis à peu près un an.

• (1610)

Mme Colleen Soltermann: Je vous remercie de cette observation.

On continue de promouvoir l'utilisation de notre adresse Twitter. C'est une bonne observation et je vais la rapporter au ministère pour qu'on puisse étudier cette question. Je ne suis pas nécessairement la meilleure personne pour répondre à votre question, mais c'est une bonne observation.

Mme Isabelle Morin: Je vais poursuivre, parce que j'aime ça.

Je ne veux pas être trop critique, mais en un an, il y a eu 400 gazouillis. Cela ne me semble pas être beaucoup. Vous pensez

peut-être que c'est une bonne façon de rejoindre les gens, mais personnellement, je me sers de Twitter depuis moins d'un an et j'ai à peu près 4 000 gazouillis. C'est une grosse différence. Si on veut se servir de ce moyen pour rejoindre les gens, il faut que les personnes voient les gazouillis. J'aimerais voir une amélioration à cet égard parce que vous avez dit que le fait de vous servir des médias sociaux était une priorité.

Quand on consulte vos gazouillis, on voit qu'il y en a beaucoup plus qui concernent le ministre que le ministère. J'aimerais aussi que m'expliquiez cela. Pourquoi centrez-vous vos interventions sur le ministre plutôt que sur le ministère?

Mme Colleen Soltermann: Je n'ai pas de réponse à ce sujet. Je ne puis pas vous expliquer quelle est l'approche du ministère à cet égard. Je sais que cette technologie est assez nouvelle pour le ministère. Je ne suis pas la meilleure personne pour expliquer la différence, mais je peux certainement vous fournir cette information éventuellement.

Mme Isabelle Morin: J'aimerais bien que vous la transmettiez au comité.

Mme Colleen Soltermann: D'accord.

Mme Isabelle Morin: Merci.

Je n'ai plus d'autres questions.

Je vais céder la parole à Mme Perreault.

Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD): Ce sera très simple.

Un peu plus tôt, on a parlé de sensibilisation. On parle de cela parce qu'on veut éveiller l'intérêt envers un problème quelconque. Je me disais que si on va rejoindre les gens, si on essaie de communiquer avec eux, il faut qu'il y ait une suite à cela. Il faut vraiment qu'on sache si cela a entraîné des résultats.

Je ne sais pas si vous en avez parlé, mais j'ai l'impression qu'il sera difficile de comptabiliser les résultats que vous aurez reçus par la suite.

Mme Colleen Soltermann: Parlez-vous de nos efforts de sensibilisation?

Mme Manon Perreault: Oui.

Mme Colleen Soltermann: On a développé un cadre qui donne les paramètres permettant de savoir si on a atteint les résultats qu'on visait. Je ne connais pas le terme français, mais en anglais, on appelle ça un

[Traduction]

plan de mesure du rendement.

[Français]

C'est un plan en vertu duquel on établit des normes auxquelles nous devons nous conformer. On se mesure avec cela. On pourra donc savoir si on a atteint l'objectif selon les indicateurs qu'on aura établis. Par rapport à la sensibilisation en particulier, on a donc un plan qui va nous aider à déterminer si on a un impact.

J'aimerais aussi parler d'autre chose. On fait de la recherche sur l'opinion publique. Je crois que c'est ainsi qu'on appelle cela. Cette initiative va nous aider à mesurer quelle est la portée de nos efforts de sensibilisation auprès de notre clientèle-cible. On est présentement en train de mener un projet. On vise à avoir des groupes-témoins qu'on va interviewer pour déterminer jusqu'à quel point ils connaissent les programmes et les services du ministère. C'est présentement une recherche qualitative. Au cours des prochaines années, on mènera des recherches quantitatives pour établir si on a fait des progrès sur le plan de la sensibilisation relative aux programmes et aux services.

[Traduction]

Le président: Merci. Excusez-moi, mais votre temps est écoulé. C'est cependant fascinant. Excellente question.

La parole est à M. Lizon.

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

Merci à nos témoins d'être venus cet après-midi.

Je voudrais parler encore de vos activités de sensibilisation.

Madame Soltermann, vous avez dit pendant votre exposé que vous aviez une présence dans les bases militaires. Vous faites beaucoup de travail d'information à l'intention des futurs anciens combattants.

Les membres du comité se sont rendus dans plusieurs endroits au Canada. Nous avons entendu des témoins. Malgré tout le travail que vous y consacrez, il semble que l'information ne soit pas toujours complète. Il semble que des gens ne soient pas informés. Pouvez-vous nous en parler davantage? Vous dites que votre équipe a été constituée il y a un an seulement, n'est-ce pas?

• (1615)

Mme Colleen Soltermann: Oui.

M. Wladyslaw Lizon: D'après votre expérience, que devrait-on faire pour que l'information la plus complète atteigne les intéressés?

Mme Colleen Soltermann: Merci de cette question.

Anciens Combattants Canada depuis un an a essentiellement tâché d'établir un service névralgique. Ma direction, qui s'occupe de la sensibilisation, de la consultation et de la mobilisation a été créée. Nous travaillons avec nos collègues sur le terrain.

Désormais, nous avons constitué une équipe chargée de la mobilisation communautaire. Ses membres travaillent à l'échelle du pays. C'est une idée relativement nouvelle au sein de l'organisation. Des effectifs qui assumaient des responsabilités plus vastes sont consultés sur la façon d'élaborer notre stratégie de sensibilisation pour l'avenir.

Anciens Combattants Canada a pris des mesures de sensibilisation par le passé. Notre équipe a pour objectif la mise en place d'une approche stratégique intégrée et coordonnée pour que nous puissions nous acquitter de ces trois fonctions: la consultation, la sensibilisation et la mobilisation.

Nous avons travaillé avec les Forces canadiennes et le ministère de la Défense nationale. Au cours des 18 derniers mois, nous avons tenu des séances d'information dans les bases. Nous avons pu renseigner certaines personnes, mais nous savons que nous pouvons faire davantage. Les Centres intégrés de soutien du personnel, dont les effectifs représentent Anciens Combattants Canada et le MDN, sont très utiles pour ce qui est du travail de sensibilisation et d'information des anciens combattants et des militaires en service au sujet des prestations et services qui sont offerts. En outre, nous

envisageons de travailler en collaboration avec les Forces canadiennes pour cerner d'autres besoins que nous pourrions combler.

Je vais vous donner comme exemple, des séances de réseautage pour la transition à la seconde carrière dans les bases. Ces séances d'information préparent les militaires qui sont prêts à quitter les FC. Ils prennent leur retraite. Ils sont libérés. C'est un moment crucial. Nous pouvons veiller à préparer les renseignements pertinents concernant les programmes et les services de sorte qu'ils puissent prendre les décisions qui s'imposent.

Krista, voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Krista Locke: Comme l'a dit Colleen, nous améliorons constamment nos mesures de sensibilisation. On a entrepris de constituer les Centres intégrés de soutien du personnel, il y a deux ans. C'est seulement depuis ce moment-là que nous avons une présence plus forte dans les bases. Des membres de l'effectif d'ACC travaillent étroitement avec leurs collègues du MDN.

Je vais vous donner un exemple: un de nos gestionnaires de cas a dit qu'il avait maintenant toutes sortes d'occasions de rencontrer les réservistes parce qu'il est installé dans un de ces centres et qu'il sait ce qui se passe du côté du MDN. En faisant partie de ce groupe, les employés d'ACC peuvent intervenir pour aider lors d'activités de sensibilisation et d'information. Ainsi, puisque nous sommes sur place, nous avons une présence plus forte, assurément, qu'il y a deux ans.

M. Wladyslaw Lizon: À propos de vos activités de sensibilisation et des médias sociaux, vous avez dit que vous utilisez Twitter. Je me sers des médias sociaux, peut-être pas autant que d'autres, mais je préfère quand même une conversation téléphonique ou face à face.

Étant donné la composition du groupe d'anciens combattants auquel nous avons affaire — nous avons des anciens combattants traditionnels qui sont à la toute fin de leur vie — les médias sociaux ne sont peut-être pas le meilleur outil pour les contacter. Que faites-vous pour continuer de sensibiliser ces anciens combattants?

Mme Colleen Soltermann: Vous avez raison de dire qu'il y a de nombreux anciens combattants qui vieillissent. Nous ne présumons pas nécessairement qu'ils auront recours aux médias sociaux dans la même mesure que les jeunes anciens combattants.

• (1620)

M. Wladyslaw Lizon: J'en connais quelques-uns qui le font.

Mme Colleen Soltermann: C'est vrai pour certains, mais ce ne sera pas la majorité. Au fur et à mesure que les choses vont évoluer, nous pourrions grâce aux médias sociaux... Très souvent les anciens combattants peuvent compter sur des aidants naturels. Souvent étant donné leur grand âge, ils ont besoin du soutien de leur famille. Ainsi, ils pourront continuer de compter pour eux et leur famille, sur l'aide de nos médias sociaux.

En outre, ce n'est pas parce que nous allons utiliser les médias sociaux davantage que nécessairement nous allons cesser de les rencontrer, pour veiller à leurs besoins. Il y a encore la possibilité de rencontres en vis-à-vis, de travailler avec eux quand ils ont besoin de services.

Les médias sociaux ne sont pas destinés à remplacer la façon dont nous faisons la prestation de services aux anciens combattants, mais ils servent de compléments. Beaucoup de jeunes anciens combattants veulent se renseigner alors qu'il est 22 heures ou 2 heures du matin. Notre technologie va leur permettre de faire cela. Au fur et à mesure que nos initiatives de transformation se concrétisent et que nous comprenons mieux comment utiliser la technologie, nous pourrions les atteindre, mais nous ne renonçons pas à nous mobiliser auprès des anciens combattants plus âgés.

Le président: Merci beaucoup. Votre temps est écoulé.

Madame Adams, vous disposez de cinq minutes.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Merci beaucoup à nos témoins d'être venues aujourd'hui.

Le ministère a certainement apporté des améliorations considérables visant à réduire les tracasseries administratives pour nos anciens combattants. Pouvez-vous me dire comment cette initiative va avoir des retombées pour vos initiatives de sensibilisation?

Mme Colleen Soltermann: Réduire la lourdeur administrative fait partie de la transformation. Mon rôle dans cette transformation vise la sensibilisation, la consultation et la mobilisation pour ce qui est des programmes et des services que nous offrons. Nous avons également l'occasion de travailler sur le plan de l'intégration et de la stratégie, en faisant appel à des pratiques exemplaires, en utilisant les nouvelles technologies comme nous l'avons dit, non seulement pour la prestation de services, mais également pour renseigner les intéressés.

En réduisant la paperasserie et en concrétisant notre transformation, nous constatons qu'il existe des créneaux dont nous ne nous étions pas servis aussi intensément par le passé pour faire oeuvre de sensibilisation. Une partie de cette transformation a abouti à la constitution de mon équipe. C'était là un engagement et nous nous sommes adjoint un groupe que nous appelons groupe de mobilisation communautaire, dont les membres sont aux quatre coins du pays. Leur rôle est d'appuyer mon équipe sur la façon de veiller à ce que les renseignements soient diffusés de façon efficace en ce qui concerne nos programmes et nos services, mais nous voulons aussi avoir la rétroaction de la part des anciens combattants et des organisations qui les représentent à l'échelle locale.

Nous faisons des sondages d'opinion publique qui nous permettront de mesurer les résultats atteints à la suite de ces initiatives de transformation. Grâce à ces sondages, nos clients vont pouvoir nous dire si notre sensibilisation porte ses fruits.

Mon équipe va avoir bien des occasions de participer aux initiatives de transformation.

Mme Eve Adams: Vous avez parlé de l'engagement communautaire pris par la municipalité de Conception Bay South, avec la participation de la mairie et d'autres, pour garantir que l'on tient compte des jeunes anciens combattants.

Le pays a certainement fait énormément pour rendre hommage à la contribution de nos anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, mais que pourrions-nous faire en plus pour les anciens combattants qui rentrent de mission?

Mme Colleen Soltermann: Mon collègue Derek Sullivan va venir témoigner à votre réunion du 15 mai. Il pourra vous donner des renseignements supplémentaires sur ce que nous faisons pour souligner la contribution des militaires qui rentrent au pays.

L'engagement communautaire est un bon exemple d'une initiative qui offre du soutien aux anciens combattants dans leur collectivité et qui les aide à s'intégrer. On reconnaît qu'ils ont sans doute des

besoins faisant appel à un soutien particulier pour les aider à s'intégrer dans la collectivité, et la collectivité dans son ensemble les appuie. C'est une décision qu'elle prend en pleine connaissance de cause.

Mme Krista Locke: J'ajouterai qu'il y a de plus en plus de manifestations organisées par la collectivité dans la région atlantique, et ce, afin de rendre hommage aux anciens combattants d'Afghanistan. On constate qu'il y a une augmentation des cérémonies en hommage aux anciens combattants de l'ère moderne, les plus jeunes.

Mme Eve Adams: De façon générale, les initiatives de transformation ont-elles consolidé vos rapports avec le MDN?

• (1625)

Mme Colleen Soltermann: Je dirais que nos rapports avec le MDN se sont certainement resserrés au cours des 10 dernières années, mais plus particulièrement depuis cinq ans, nous avons vraiment nourri ces rapports. En outre, il y a un certain nombre d'initiatives en branle avec le MDN. Il existe un comité directeur ACC-MDN, qui offre des orientations stratégiques sur la façon dont les deux ministères peuvent collaborer pour améliorer la qualité de vie des anciens combattants et pour appuyer conjointement leur transition à la vie civile.

Quant à la sensibilisation, nous avons eu l'immense chance d'obtenir l'appui du chef du personnel militaire au MDN et des Forces canadiennes dans les bases à l'échelle du pays. Nous avons visité 20 bases. Nous avons offert 26 séances d'information sur nos programmes et services.

Mme Eve Adams: Avez-vous constaté des différences suivant la région? Les préoccupations étaient-elles différentes? Mettait-on l'accent sur des enjeux différents suivant la région?

Mme Colleen Soltermann: Lors de ces séances d'information, nous mettions l'accent sur la Nouvelle Charte des anciens combattants. Nous expliquions aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants et à leurs familles, les programmes et les services qui découlent de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Suivant les diverses régions, on a pu constater bien des inquiétudes similaires en raison des questions que posaient les intéressés à propos de leurs prestations et services. Ils étaient très satisfaits d'obtenir une meilleure compréhension des programmes et services qui découlent de la Nouvelle Charte.

Oui, effectivement, ils posaient des questions. Ils étaient encore inquiets. Certains avaient des préoccupations plus personnelles et grâce à ces séances d'information, nous avons pu permettre à ceux qui avaient des questions plus particulières quant à leur situation de parler à un représentant d'ACC pour éclaircir le tout et obtenir des explications.

Mme Eve Adams: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

Vous avez parlé de la participation de la collectivité. Nous avons été témoins d'un exemple édifiant à cet égard. Je pense ici à la base de Greenwood dans la vallée d'Annapolis, où la Légion et des groupes communautaires se sont unis pour organiser une cérémonie d'accueil des militaires, et c'était plutôt impressionnant.

Vous avez raison, les collectivités accordent beaucoup plus d'attention à l'accueil des anciens combattants et c'est tout à fait louable, c'est très positif.

Je tiens à remercier chaleureusement nos témoins d'être venues aujourd'hui.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes et nous poursuivrons à huis clos.

[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>