



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 037



1^{re} SESSION



41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 31 mai 2012

Président

M. Greg Kerr

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 31 mai 2012

• (1530)

[Traduction]

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

Maintenant que notre invité est arrivé, nous pouvons commencer.

Je constate que nous avons le quorum, et que tout le monde est en place. Il me fait vraiment plaisir de poursuivre notre étude des initiatives de transformation en accueillant l'ombudsman Guy Parent. Il est accompagné de Gary Walbourne. Guy nous le présentera plus adéquatement. Nous accueillons également un représentant du ministère — qui est presque l'homologue de Guy de l'autre côté de l'arène — Keith Hillier.

Vous êtes tous les deux d'anciens combattants devant ce comité de votre plein droit, et nous sommes très heureux de votre présence aujourd'hui. Vous connaissez certainement la routine. Nous entendons d'abord les exposés, puis nous passerons aux questions du comité, comme d'habitude.

Tout le monde est prêt? Monsieur Parent, êtes-vous prêt à commencer?

M. Guy Parent (ombudsman des vétérans, adjudant-chef (à la retraite), Bureau de l'ombudsman des vétérans): Je vous remercie, monsieur le président et je remercie les membres du comité.

Premièrement, Gary Walbourne est le directeur général des opérations ainsi que l'ombudsman adjoint. Il m'accompagne partout où il y aura des questions difficiles.

Des voix: Oh, oh!

M. Guy Parent: C'est un plaisir pour moi d'être ici et de contribuer à l'important travail que réalise votre comité pour s'assurer que le Canada s'acquitte fidèlement de la dette qu'il doit à ses vétérans des Forces canadiennes et de la GRC. Eux, ils ont servi en assumant une responsabilité illimitée. Nous, nous devons les repayer avec équité.

Bien que le processus de transformation à Anciens Combattants Canada ait commencé en 2009, ce n'est que depuis quelques mois que mon bureau en a pris réellement connaissance. En effet, mon conseiller spécial, qui assiste régulièrement aux réunions du comité consultatif des opérations en région, me tient au courant des changements qui s'annoncent.

Quand on discute de la transformation du ministère, plusieurs défis se présentent. Je tiens ici à en souligner deux. D'abord, bon nombre de changements, quoique approuvés, n'ont pas encore été mis en œuvre. Cela signifie que ni le ministère ni mon bureau ne sont actuellement en mesure d'en commenter les effets. Deuxièmement, les activités liées au programme de transformation, en particulier celles touchant les ressources humaines, se déroulent en même temps que les changements liés aux compressions budgétaires récemment

annoncées. Il se peut donc que le ministère ait plus de mal à établir un lien direct avec les activités de transformation.

[Français]

De façon générale, mon bureau est encouragé par les changements proposés dans le cadre du programme de transformation. Je ne saurais trop insister sur l'importance de rationaliser les processus et d'éliminer les obstacles en matière d'accès auxquels se heurtent nos vétérans. Cependant, ce qu'il faut retenir, c'est que la transformation doit être axée sur le résultat final, c'est-à-dire la rationalisation des services et des processus afin de pouvoir répondre aux besoins de nos vétérans, de leur famille et de leurs représentants. La transformation ne doit pas viser uniquement à rationaliser l'infrastructure ou à compter les ressources humaines.

J'ai lu la transcription des témoignages qui ont précédé le mien et, si vous me le permettez, j'aimerais aborder la transformation sous l'angle des cinq thèmes adoptés par Anciens Combattants Canada, soit la réduction de la complexité, le remaniement de la prestation des services, le renforcement des partenariats, le maintien de la Nouvelle Charte des anciens combattants et l'adaptation au profil démographique des anciens combattants et des vétérans.

[Traduction]

Permettez-moi maintenant d'aborder les thèmes de la transformation.

Réduction de la complexité — Comment arrivons-nous à un point où la complexité de l'accès aux programmes entraîne des situations inéquitables? Le brigadier-général (retraité) Larry Gollner, qui fait partie de mon comité consultatif, le résume comme suit:

[...] « Pour répondre à cette question, il faut d'abord comprendre que, chaque fois qu'on offre des deniers publics, des avantages, ou les deux, à des fins de distribution, on met en place un système comptable. Un système qui ne cesse de prendre de l'expansion et qui devient si complexe qu'il finit par atteindre un niveau bureaucratique optimal de satisfaction. C'est à ce point-ci qu'on dépense plus d'argent à gérer le système qu'à fournir des avantages aux personnes pour lesquelles le système a été créé. »

Les vétérans sont nombreux à partager cet avis. La transformation doit par conséquent être axée sur les besoins des vétérans et de leur famille plutôt que sur les besoins administratifs du ministère. Certains des changements annoncés récemment par le ministère, tels que le versement de paiements initiaux relatifs aux services d'entretien du terrain et d'entretien ménager du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, sont un bon début, mais la responsabilité du ministère ne se limite pas aux changements de système. En effet, un suivi et une amélioration continue doivent faire partie de la transformation.

• (1535)

[Français]

Mon bureau a fait du travail dans ce domaine. En février 2012, nous avons publié un rapport sur les motifs des décisions, qui renfermait des recommandations visant à aider le ministère à améliorer sa correspondance écrite. De plus, le bureau a conçu des outils, comme le navigateur d'avantages, afin d'aider à apprivoiser la complexité entourant les programmes et les avantages du ministère. Si je ne m'abuse, le navigateur d'avantages est maintenant disponible à tout le personnel d'Anciens Combattants Canada, et le ministre m'a assuré qu'il sera mis à la disposition de tous les vétérans sur le site Web du ministère d'ici à la fin de cette année.

[Traduction]

En ce qui a trait au remaniement de la prestation des services, jusqu'à présent, les témoignages présentés au comité se sont attardés aux aspects mécaniques des changements prévus par le ministère. Ce qui n'a pas encore été abordé, c'est l'impact global que ces initiatives auront sur la culture au sein du ministère. Ces changements culturels devront être communiqués clairement, non seulement à l'interne au personnel ministériel qui œuvre dans un milieu en évolution, mais aussi à la communauté des vétérans. Les employés et les clients doivent comprendre et apprécier les efforts qui sont déployés en leur nom, et le personnel doit accepter le changement et à communiquer ce changement efficacement aux vétérans.

Anciens Combattants Canada est l'agent responsable de payer la dette du Canada envers ses vétérans blessés. Le ministère n'offre pas des programmes de services sociaux. Je crois que le ministère doit partir du principe que le service militaire affecte la santé et le bien être d'un vétéran.

Renforcer les partenariats, c'est plus que d'avoir un ministère qui soi-disant travaille avec les Forces canadiennes, la GRC, les groupes de vétérans et d'autres parties prenantes. Pour que la transformation d'Anciens Combattants Canada soit pleinement réussie, les vétérans doivent ressentir et voir que leurs intérêts sont représentés à tous les niveaux.

[Français]

Beaucoup d'anciens combattants comprennent mal les avantages et les services qui leur sont offerts. Il s'agit là d'un symptôme attribuable à la tradition de plusieurs décennies selon laquelle les anciens combattants devaient s'identifier eux-mêmes avant de faire affaire avec le ministère. Anciens combattants Canada doit être plus proactif lorsqu'il prend contact avec les anciens combattants et doit veiller à ce que les outils de communication qu'il utilise répondent aux besoins variés de ses clients.

[Traduction]

La transparence est la clé d'un partenariat fructueux dans le contexte d'une transformation. Lorsqu'on donne à toutes les parties prenantes l'information dont elles ont besoin pour avoir un débat éclairé, on renforce le système. C'est une des raisons pour lesquelles le bureau a hâte que le navigateur d'avantages soit rendu public. La communication pro active avec les vétérans, c'est-à-dire avant qu'ils n'aient un besoin, permet d'établir des relations positives.

J'ai déjà parlé de la création d'une carte d'identité de vétéran qui faciliterait la communication avec les vétérans et la prestation de services.

Comme la raison d'être d'Anciens Combattants Canada est de servir les vétérans, une transformation significative ne peut se produire sans la mobilisation et l'entière participation des vétérans. La prestation d'avantages et l'administration de programmes à

l'intention des vétérans blessés nécessitent la participation de nombreux organismes gouvernementaux et groupes de vétérans. Le ministère, grâce à ses initiatives de transformation, doit tout mettre en œuvre pour veiller à ce que les nombreux efforts soient harmonisés et coordonnés afin de simplifier l'accès et d'éviter les doublons.

[Français]

Parlons du maintien de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Cette charte a institué un nouveau concept, abandonnant l'accent sur la dépendance aux avantages au profit d'une transition à la vie civile pendant laquelle on aplanit les obstacles physiques, psychologiques et sociaux. Avoir des options viables est le gage d'une transition réussie.

Jusqu'à présent, peu de gens comprennent bien la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le ministère doit en faire plus pour sensibiliser proactivement la communauté des anciens combattants à la gamme complète d'avantages qui leur sont offerts afin qu'ils puissent savoir s'ils ont de meilleures options pour l'avenir que de demeurer dans leur situation actuelle.

[Traduction]

Le Comité a demandé que les changements apportés par la Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants soient examinés en 2013. Ainsi, mon équipe, en consultation avec les parties prenantes, prépare une analyse et un examen complets de la Nouvelle Charte des anciens combattants, dont les résultats seront présentés au gouvernement en temps voulu. Cela ne veut pas dire que j'attendrai jusque-là pour chercher le changement. La Nouvelle Charte des anciens combattants est un document évolutif. Quand je constate une pratique inéquitable, comme celle concernant le salaire minimum des réservistes au titre de l'allocation pour perte de revenus, je vais chercher activement à atteindre ce changement, tout en continuant à réaliser l'examen.

Abordons maintenant l'adaptation au profil démographique des anciens combattants et des vétérans. À l'heure actuelle, les initiatives de transformation du ministère se concentrent sur des projections démographiques selon lesquelles le nombre de clients d'Anciens Combattants Canada diminuera. Il y a présentement plus de 500 000 vétérans qui ne sont pas encore des clients d'Anciens Combattants Canada, mais qui pourraient le devenir. Les Études sur la vie après le service du ministère démontrent que deux tiers des membres de la Force régulière des Forces canadiennes libérés entre 1998 et 2007 ne reçoivent aucune prestation; par contre, 54 p. 100 ont rapporté au moins un problème de santé physique, 13 p. 100 ont rapporté au moins un problème de santé mentale et beaucoup ont des problèmes de santé chroniques qu'ils attribuent à leur service. Ces statistiques illustrent qu'il y a des responsabilités possibles inconnues visant les besoins non comblés de vétérans qui ne sont pas au courant des programmes existants.

Nous ne devons pas oublier que le nombre de vétérans n'est qu'un seul indicateur de la charge de travail. Le démographique à lui seul ne réussit pas à refléter l'étendue des exigences futures. J'estime que la complexité de gestion du dossier d'un vétéran moderne qui souffre d'un état de stress post-traumatique et de sa famille est beaucoup plus grande que la gestion d'un dossier d'un ancien combattant traditionnel aux prises avec les débuts de la maladie d'Alzheimer ou de démence. D'importantes ressources de gestion des dossiers sont nécessaires dans les deux situations pour répondre aux besoins individuels de ces vétérans. Les besoins futurs devraient être beaucoup plus exigeants, surtout lorsqu'on tient compte que les effets de trente ans de rythme opérationnel élevé au sein des Forces canadiennes commencent à peine à se manifester.

• (1540)

Voilà pourquoi je suis préoccupé par les besoins non comblés actuels et les besoins futurs. L'hypothèse selon laquelle le nombre de clients du ministère va diminuer est douteuse.

[Français]

Enfin, je crois qu'il est essentiel, pendant tout le processus de transformation, qu'Anciens Combattants Canada ait les moyens de mesurer si les changements ont l'impact prévu et dans quelle mesure le ministère a réussi, du point de vue du vétéran et de l'administrateur. Des outils doivent être en place pour mesurer les effets quantitatifs et qualitatifs de la transformation. Le ministère devrait prendre les devants et établir des mécanismes réfléchis pour mesurer l'efficacité. Autant que possible, le ministère doit nouer le dialogue avec les vétérans.

[Traduction]

Mon bureau s'occupe actuellement de recommander au ministère des pratiques exemplaires dans le domaine de la mesure du rendement. En ce qui nous concerne, mon bureau a mis en œuvre des mécanismes relatifs à notre propre système de suivi des plaintes pour cerner et souligner les plaintes liées à la prestation du service et les changements dans les délais de traitement et l'accès aux services. Nous continuerons de surveiller activement les reportages dans les médias et de demander les commentaires des groupes de vétérans, afin de cerner rapidement toute préoccupation.

Je termine en réitérant l'importance d'adopter un programme de transformation qui cherche à améliorer les services aux vétérans, à leur famille et à leurs représentants. La transformation ne devrait pas être un exercice conçu pour rationaliser l'infrastructure ou les ressources. La transformation doit viser les gens, non les processus administratifs, et le ministère doit veiller à ce que l'amélioration des services fournis aux vétérans reste au cœur de ces changements.

Mesdames et messieurs, je vous remercie de votre attention. Nous sommes maintenant prêts à répondre aux questions.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Parent.

J'apprécie vos remarques. Monsieur Hillier, je crois que vous avez quelques commentaires à présenter avant que nous commençons à poser des questions.

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

Bonjour.

[Français]

C'est un plaisir d'être ici avec vous cet après-midi.

[Traduction]

Je suis heureux d'être ici en compagnie de M. Parent, l'ombudsman des vétérans, afin d'appuyer l'étude du Comité permanent des anciens combattants sur la transformation du ministère.

Je tiens à remercier monsieur l'ombudsman de son témoignage. Si le bureau de l'ombudsman des vétérans et Anciens Combattants Canada revêtent des fonctions très différentes, les deux organismes sont là avant tout pour servir les vétérans, les anciens combattants canadiens et leurs familles. Nous avons eu l'occasion de voir que l'ombudsman joue un rôle important au service des vétérans et des anciens combattants.

En cette période de transformation ministérielle, M. Parent et son équipe continueront de nous être une source de précieux conseils. Je me réjouis à la perspective du travail de collaboration qui attend nos deux organismes au cours des prochaines années. Je commence par vous donner un aperçu de ce que nous avons pu accomplir depuis le début du processus de transformation en 2011. Nous nous employons à simplifier les processus ministériels en réduisant les formalités administratives. L'un des exemples dont mes collègues ont discuté concerne la restructuration du Programme des avantages médicaux. Aujourd'hui, environ 77 p. 100 des exigences d'autorisation préalable subséquentes ont été supprimées. Ainsi, les vétérans et les anciens combattants n'auront plus à communiquer avec le ministère à plusieurs reprises pour obtenir une préautorisation pour des soins qui auront été autorisés précédemment.

Nous avons également entrepris la refonte de notre modèle de prestation des services. La délégation de pouvoirs additionnels au personnel de première ligne qui traitent directement avec les anciens combattants et les vétérans en est un parfait exemple. En réduisant le nombre de décisions qui doivent être approuvées dans les bureaux régionaux ou à l'Administration centrale, nous accélérons et facilitons l'accès aux services de réadaptation, aux avantages médicaux et aux soins de santé.

Nous avons également mis au point d'excellents outils de gestion de cas grâce auxquels les membres de notre personnel sont en mesure de mieux gérer leur charge de travail. Nos gestionnaires de cas peuvent désormais privilégier une approche holistique en matière de planification des interventions, et on leur a délégué des pouvoirs décisionnels additionnels, ce qui accélère d'autant la prestation de nos services.

Il ne s'agit là que de quelques exemples de ce que nous avons accompli, et je suis fier d'annoncer que nos efforts sont déjà en train de produire des résultats concrets. Le Réseau national des centres d'appels d'ACC rapporte une réduction des périodes d'attente pour les clients, une réduction du taux de raccrochage et une amélioration générale en matière d'uniformité des services.

En plus des outils qui ont été fournis au personnel, nous avons pris des mesures afin de perfectionner nos programmes. Comme je suis ici aujourd'hui en compagnie de l'ombudsman, je m'en voudrais de ne pas parler de l'initiative du ministère concernant l'adoption d'un langage clair dans les lettres de décision. Cette résolution vise à combler une lacune en matière de service que monsieur Parent et son équipe ont très justement soulignée.

Toujours au chapitre de l'amélioration des programmes, je tiens aussi à attirer votre attention sur les changements apportés au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. En remplaçant la contribution par un paiement à l'avance, le ministère réduit le nombre de documents que les vétérans, les anciens combattants et leurs familles ont à remplir. Voilà le genre de formalités administratives que nous nous sommes engagés à éliminer.

Je termine en disant quelques mots sur les vétérans et les anciens combattants que nous servons.

Bien entendu, la transformation est un processus continu, motivé par un important changement démographique au sein de la population des vétérans et des anciens combattants. Au cours des prochaines années, nous nous attendons malheureusement à voir diminuer le nombre total des clients d'ACC et à voir augmenter la complexité des besoins et des attentes des vétérans de l'ère moderne.

C'est cette transition qui nous a poussés à améliorer nos modes de prestation de services. Notre objectif est d'être en mesure d'offrir des services par Internet, au téléphone et en personne. Nous sommes engagés à l'égard de l'excellence en matière de prestation des services et d'administration des avantages pour les vétérans, les anciens combattants et leurs familles. Nous honorerons cet engagement et mènerons à bien notre travail en nous assurant de placer les bonnes personnes ayant les compétences requises aux bons endroits. Naturellement, la taille de certains bureaux sera réduite alors que les effectifs d'autres bureaux augmenteront. En fin de compte, notre personnel de première ligne sera en poste là où les besoins sont les plus criants selon le profil démographique de la clientèle.

Je vous remercie, vous, les membres du comité et monsieur l'ombudsman, de votre temps et de votre écoute attentive. Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions si vous en avez.

• (1545)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Hillier.

Donnons la parole à M. Stoffer.

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Je vous remercie, monsieur le président, et je remercie également les personnes qui ont témoigné aujourd'hui.

Monsieur Parent, il y a un certain temps, vous avez publié un rapport et une discussion sur les réservistes et les membres de la Force régulière. En Afghanistan, si un membre de la Force régulière et un réserviste subissaient des blessures identiques, ils obtenaient différents paiements ou prestations de retraite après leur retour. Votre rapport est assez clair. Je me demandais si le ministère a répondu à cette partie de votre rapport.

M. Guy Parent: Je vous remercie pour votre question.

Je crois que vous parlez du rapport annuel...?

M. Peter Stoffer: Oui.

M. Guy Parent: D'accord. Je pense qu'il faut faire une distinction, et à vrai dire une clarification, car en fait un réserviste blessé pendant son déploiement en Afghanistan, et dans ce type de déploiement, aura droit aux mêmes avantages qu'un soldat de la Force régulière. Ce sont les réservistes qui font partie des autres catégories — c'est-à-dire les réservistes en service de classe B pendant moins de 180 jours et les réservistes en service de classe A dont il est question. Dans l'intérêt de l'équité, indépendamment du contrat signé, tous ceux qui subissent des blessures au service de leur pays méritent la même reconnaissance et les mêmes avantages.

M. Peter Stoffer: Avez-vous reçu une réponse du ministre ou du ministère?

M. Guy Parent: Pas vraiment. Voilà ce qui est arrivé dans ce cas... Nous avons effectivement eu des réunions. Nous avons d'abord rencontré Anciens Combattants Canada, qui a dit qu'il s'agissait d'une responsabilité du MDN. Nous avons ensuite rencontré le chef du personnel militaire du MDN, qui a indiqué que cette question relevait d'Anciens Combattants Canada. Alors

non, nous en sommes toujours au même point, et nous tentons encore d'obtenir que les réservistes soient traités comme les soldats de la Force régulière à l'égard des blessures subies et des allocations pour perte de revenus.

M. Peter Stoffer: Je vous remercie beaucoup.

Cette question s'adresse à l'un ou l'autre des intervenants, si vous le souhaitez. Lorsqu'un militaire ne répond plus à l'universalité du service, il est généralement libéré pour raison de santé, alors que la GRC fait tout ce qu'elle peut pour que cette personne demeure à son emploi. Faudrait-il changer les règles? Ou devrait-il y avoir quelque chose de meilleur qui assurerait que les hommes et les femmes qui souhaitent demeurer en service — peut-être dans une fonction administrative ou un autre poste de cette nature — aient la possibilité de continuer à porter l'uniforme, mais dans une capacité différente?

Comme vous le savez, plusieurs quittent le service en raison d'un problème médical. Plusieurs doivent surmonter d'importants défis. En examinant la priorité d'embauche de la fonction publique, je sais que le MDN a réalisé la grande partie de l'embauche, et qu'AAC en a fait très peu. Le reste de la fonction publique a échoué misérablement au plan de l'embauche d'anciens combattants ou de personnel militaire.

Mais ne serait-il pas possible, monsieur Hillier ou monsieur Parent, qu'un plus grand nombre de membres des Forces armées qui ont été blessés puissent demeurer à l'emploi du MDN dans certaines capacités?

• (1550)

M. Keith Hillier: Eh bien, je vais peut-être commencer par aborder l'universalité du service. Quant à savoir si une personne doit rester au sein du MDN, je crois qu'il faudrait poser cette question au MDN.

En réponse à votre question plus large liée à la fonction publique, vous avez raison. Le MDN a certainement embauché un nombre important de personnes et Anciens Combattants quelques-unes. Mais le travail se poursuit et des discussions régulières ont lieu avec la Commission de la fonction publique afin d'étudier comment nous pourrions faire mieux à cet égard dans l'ensemble de la fonction publique.

Mais je pense qu'un des points qu'il ne faut pas oublier, monsieur le président, est qu'un grand nombre de personnes qui quittent les Forces canadiennes ne sont pas nécessairement intéressées à travailler dans un ministère fédéral. C'est pourquoi nous poursuivons notre partenariat avec le programme Du régiment aux bâtiments, par exemple, qui nous permet d'offrir différentes options aux personnes intéressées, et c'est pourquoi nous offrons des services de réorientation professionnelle ainsi que d'autres programmes.

M. Peter Stoffer: Monsieur Hillier, je me demandais si vous pourriez m'expliquer ceci. Dans le cas des appels téléphoniques placés en composant un numéro 1-866 pour communiquer avec Service Canada, pouvez-vous m'expliquer le rôle de Quantum, une entreprise privée, dans ces appels?

M. Keith Hillier: Certainement.

M. Peter Stoffer: Parce que je n'arrive pas à comprendre la raison pour laquelle Quantum répond à l'appel en s'identifiant comme le ministère des Anciens Combattants. Comment cela fonctionne-t-il réellement?

M. Keith Hillier: Je crois que je vais commencer par vous expliquer pourquoi nous fonctionnons de cette façon.

Tout d'abord, nous voulons répondre aux questions très courantes — venant des personnes qui désirent obtenir une trousse d'information, une brochure ou autre chose — sans que nos employés qualifiés et formés aient à consacrer du temps précieux à gérer ces questions de routine. Ainsi, lorsqu'un vétéran compose le numéro, il entend un message d'options qui lui dit: « Si vous êtes un client d'Anciens Combattants Canada, un vétéran ou un membre de la famille, veuillez appuyer sur 1. Si vous désirez obtenir des renseignements généraux sur une question relative aux anciens combattants, veuillez appuyer sur 2 ». Le demandeur sera transféré à Service Canada.

Nous avons conclu un contrat avec Service Canada pour assurer la gestion de ces appels. Nous travaillons avec Service Canada depuis plusieurs années. Nous avons souvent fait appel à Service Canada dans le passé lorsque nous éprouvions des problèmes avec de nouveaux programmes, ou pour d'autres raisons, afin d'avoir la capacité de gérer une augmentation subite des appels. Il ne s'agit donc pas d'une nouvelle façon de faire.

Service Canada emploie un certain nombre de fonctionnaires et un certain nombre d'employés contractuels. Je crois que Service Canada a un contrat avec l'entreprise dont vous parlez depuis 2008. Ces employés sont formés pour répondre en respectant les normes que nous avons définies. Nos gestionnaires ont même visité le Centre pour s'assurer que les anciens combattants reçoivent les services dont ils ont besoin.

Notre but est simplement d'aider notre personnel, qui est bien formé sur les questions relatives aux anciens combattants, à gérer environ 800 000 appels téléphoniques annuellement, et que les appels plus généraux non liés aux clients... Par exemple, Service Canada n'a pas accès aux renseignements privés d'un ancien combattant. Ses employés n'ont pas accès à la base de données.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Madame Adams, vous avez cinq minutes.

Mme Eve Adams (Mississauga—Brampton-Sud, PCC): Je remercie M. Parent, M. Hillier et M. Walbourne de témoigner de nouveau devant notre comité. Ma première question s'adresse à vous, monsieur Parent.

Dans votre rapport de décembre 2011, vous avez recommandé au ministre qu'un langage plus clair et de l'information simplifiée soient utilisés dans les lettres de réponse aux demandes de prestations d'invalidité. En fait, cette recommandation a été bien accueillie par le ministre, et des changements importants ont été apportés. Il s'agit de l'initiative sur le langage clair selon laquelle les documents expédiés aux anciens combattants sont rédigés clairement et en expliquant exactement comment la décision a été prise, en fonction de quels renseignements et de quelle façon on peut faire appel de cette décision.

Pourriez-vous m'expliquer un peu ce que vous pensez de ces nouvelles initiatives?

• (1555)

M. Guy Parent: Oui, nous avons contribué à convaincre le ministère de simplifier sa correspondance. Encore récemment, dans notre rapport Motifs de décisions, nous avons précisé que non seulement la langue est importante, mais également le contenu. Je suis heureux de constater que quelques améliorations ont été apportées au processus, mais nous cherchons toujours à obtenir un effet global.

Ce qui est important de comprendre ici, c'est qu'il ne s'agit pas seulement de la simplicité, de s'assurer que les gens comprennent,

mais également du respect des principes de la justice naturelle. C'est une autre de nos préoccupations. Le rapport se penche sur les renseignements qui devraient être contenus dans les lettres et sur ce que les personnes ont besoin de savoir afin de poursuivre le processus ou simplement d'y mettre fin à cette étape.

Oui, on remarque une amélioration certaine. Nous sommes heureux des efforts qui sont actuellement faits dans les lettres de décision. Il y a eu des progrès, et nous en sommes satisfaits.

Mme Eve Adams: Je vous remercie beaucoup, monsieur Parent.

Monsieur Hillier, en ce qui a trait à la réduction de formalités administratives au ministère et du type formalités auxquelles font face les anciens combattants, pouvez-vous nous donner quelques détails sur ce que fait le ministère à cet égard, notamment pour le PAAC, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants?

M. Keith Hillier: Nous avons beaucoup travaillé sur le PAAC. Cette initiative nous permettra d'éliminer 2,5 millions de transactions par année. Ce qui veut dire 2,5 millions de cas où des anciens combattants devaient présenter des reçus afin de recevoir une autorisation de paiement. Elle simplifiera beaucoup la vie des anciens combattants. Comme le ministre l'a annoncé au printemps, nous travaillons à mettre en œuvre cette phase à l'automne pour les anciens combattants du Canada.

Après avoir rencontré d'anciens combattants et discuté avec quelques groupes d'anciens combattants, j'ai pu constater que le consensus général est qu'il s'agit d'une bonne initiative. Il y a d'autres choses; nous travaillons sur d'autres éléments qui seront, j'en suis certain, annoncés par le ministre en temps opportun.

Comme l'a souligné mon collègue, M. Parent, nous cherchons l'amélioration continue. Il n'est pas question de faire une chose et de s'arrêter là.

Mme Eve Adams: Ne nous pouvons nous reposer sur nos lauriers, mais mon Dieu, 2,5 millions de cas auxquels les anciens combattants n'auront plus besoin de consacrer du temps — de perdre du temps, en fait — à remplir des formalités administratives lourdes, qui exigent ensuite que l'on y consacre de précieuses ressources gouvernementales financées par les contribuables pour en faire l'examen et la vérification. C'est complètement inutile et superflu.

Bien sûr, nous ne croyons vraiment pas que les anciens combattants doivent avoir la vie difficile dans une sorte d'État providence. Nous croyons que l'on peut faire confiance aux anciens combattants pour dépenser leur argent avec sagesse, qu'ils ont droit à ces sommes dans le cadre du programme et qu'il faut tout simplement leur verser.

Êtes-vous en train d'étudier d'autres initiatives touchant les formalités administratives?

M. Keith Hillier: Oui, nous examinons plusieurs choses. Mais je n'en parlerai pas davantage cet après-midi. Je suis certain que lorsque le tout sera finalisé, le ministre annoncera en temps voulu les autres initiatives de rationalisation et d'élimination des formalités administratives sur lesquelles notre personnel travaille présentement.

Mme Eve Adams: Peut-être, dans le cadre des initiatives de transformation, pourriez-vous nous préciser quelques réductions réalisées en ce qui a trait aux temps d'attente.

M. Keith Hillier: Bien, si on parle de la réduction des temps d'attente — je vais vous raconter un peu ce qui se passait auparavant lorsque je visitais des bases, et maintenant lorsque je visite les bases, le changement — s'il n'y a pas de différence pour les anciens combattants, cela n'est pas vraiment important.

Au sujet des indemnités et des prestations d'invalidité, il y a deux ou trois ans, je me serais présenté ici en disant « Bien, nous essayons d'atteindre 24 semaines, mais nous avons un certain arriéré ». Notre norme de service est de 16 semaines. Le 31 mars de cette année, étions à 40 semaines dans 80 p. 100 des cas et à 12 semaines dans 70,5 p. 100 des cas. Nous sommes rapidement arrivés à réduire le temps d'attente de moitié. L'autorisation de participer à un programme de réadaptation est passée de quatre semaines à deux semaines.

La seule chose que je soulignerais vraiment — je l'ai mentionnée dans mes remarques — est le fait qu'il ne sera plus nécessaire de répéter les demandes d'autorisation préalable subséquentes. Il n'est plus question de temps d'attente, car il n'est plus requis de faire des demandes. Ce qui rend les choses très...

Comment je sais que ça fonctionne? Lorsque je visitais des bases et des escadres des Forces canadiennes, j'entendais souvent des plaintes sur le fait que cela prenait une éternité avant d'obtenir une décision concernant une indemnité d'invalidité. Maintenant certaines personnes viennent me dire: « Hey, c'est formidable. Cela n'a pris que tant de temps avant d'obtenir ma décision ». Pour moi, c'est ça le vrai test.

• (1600)

Mme Eve Adams: Et on évite à nos anciens combattants l'indignité d'avoir à demander encore et encore. Une fois qu'ils ont obtenu l'autorisation, ils l'ont pour toujours.

Le président: C'est bien, votre période est terminée.

Poursuivons, je vous prie.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Messieurs, peu de temps après l'annonce que les paiements aux termes du Programme pour l'autonomie des anciens combattants seraient transformés en des paiements forfaitaires, c'est-à-dire un paiement unique par opposition à une approbation des dépenses, j'ai demandé au ministre des Anciens Combattants de la Chambre des communes si ces paiements forfaitaires seraient imposables, et il n'a pas répondu à ma question. Je lui ai donc écrit une lettre à laquelle il n'a pas répondu. Est-ce que vous connaissez la réponse?

M. Keith Hillier: Les paiements antérieurs n'étaient pas imposables, et je m'attendrais à ce que ce paiement ne le soit pas non plus.

M. Sean Casey: C'est ce à quoi vous vous attendez. Je veux dire, est-ce la meilleure réponse que vous pouvez nous donner?

M. Keith Hillier: D'après ce que j'en sais, les montants antérieurs n'étaient pas imposables. Ma compréhension du nouveau système est qu'ils ne seront pas imposables.

M. Sean Casey: D'accord. Merci monsieur Hillier.

Monsieur Parent, avez-vous des raisons d'avoir une opinion différente — ou avec réserve — de ce que l'on vient d'entendre?

M. Guy Parent: Non, je serais certainement d'accord avec l'idée d'un paiement non imposable, puisque dans sa forme actuelle, il est non imposable. Je ne vois pas pourquoi la transformation d'une série de paiements à un montant forfaitaire entraînerait un ajout d'impôt.

M. Sean Casey: D'accord. Je vous remercie.

Monsieur Parent, vous avez mentionné dans vos observations préliminaires que vous vous préparez à mener un examen complet de la Nouvelle Charte des anciens combattants dans le cadre de la

prochaine série visant à poursuivre l'application de ce document évolutif. Vous avez aussi dit que notre comité avait demandé d'examiner les modifications en 2013.

Monsieur, comme vous le savez probablement, nous sommes présentement en train d'étudier le programme de transformation. Notre prochaine étude portera sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Compte tenu du plan de travail du comité, recommanderiez-vous qu'après notre examen du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), nous examinions la prochaine série de modifications ou d'améliorations apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants, compte tenu de l'échéancier que vous avez préparé?

M. Guy Parent: Je vous remercie pour cette très bonne question.

Vous êtes probablement au courant que nous avons encouragé l'inclusion de cette clause dans la Nouvelle Charte des anciens combattants soumise à un examen après deux ans. Ce qui est important, c'est que la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui devait être un document évolutif, fut moribonde pendant six ans avant d'être enfin ressuscitée. Nous ne voulons pas qu'elle soit oubliée, nous voulons qu'elle demeure vivante.

Nous travaillons à la préparation, en fournissant de l'information, d'un document de base auquel tous ceux qui participeront aux discussions sur la Nouvelle Charte des anciens combattants pourront se référer et s'exprimer à partir d'une plate-forme commune. C'est sur quoi notre équipe travaille présentement — nous examinons les recommandations présentées par d'autres groupes et certains points de vue exprimés par différentes organisations et nous regroupons le tout. En fait, les organisations ont tendance à choisir ce qu'elles aiment et ce qu'elles n'aiment pas et de se concentrer sur ces aspects, en oubliant parfois quelques bons aspects ou d'autres points importants.

Nous voulons être prêts à faire de notre part, peu importe le moment que choisira le comité pour réaliser son examen, et dans le cadre du processus nous informerons aussi les autres organisations.

M. Sean Casey: Monsieur Parent, la semaine dernière j'ai eu le plaisir de rencontrer le conseil d'administration de l'Equitas Society et d'examiner son rapport qui, vous le savez, est d'avis que dans de nombreux cas, le traitement accordé aux soldats et aux anciens combattants selon la Nouvelle Charte des anciens combattants est pire que celui accordé aux autres personnes par les régimes provinciaux d'indemnisation des accidents du travail. Cette analyse fera partie de votre examen et devrait-elle faire partie du nôtre?

• (1605)

M. Guy Parent: Merci.

Monsieur le président, il s'agit d'une bonne question. Bien sûr, je crois que tous les travaux réalisés par toutes les organisations au sujet de l'amélioration de la Nouvelle Charte des anciens combattants devraient être examinés par le comité. En ce qui concerne les organisations, nous ferons un suivi de tous les rapports produits, et par conséquent, notre approche sera certainement d'examiner tout ce qui aura été publié au sujet de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Comme vous le savez également, mon organisation est indépendante et par conséquent nous n'appuyons aucun groupe particulier, mais nous les écoutons tous. Je crois l'avoir déjà mentionné publiquement. Nous sommes là pour tendre l'oreille aux anciens combattants, et nous les écoutons tous. Nous cherchons tout ce qui ajoute de la valeur à notre travail, tout ce qui est fondé sur la preuve, et non les rumeurs ou les hypothèses.

Le président: Je vous remercie.

Vous avez certainement le temps de poser une question rapide.

M. Sean Casey: Monsieur Hillier, lors de la dernière réunion, j'ai tenté de convaincre notre comité d'examiner les modifications apportées par le projet de loi C-38 à la loi qui régit les pensions d'invalidité des anciens combattants. Pouvez-vous nous expliquer de quoi il s'agit?

M. Keith Hillier: Je ne connais pas toutes les dispositions. Je crois que vous parlez du projet de loi omnibus. De mon côté, du côté de la prestation des services, je ne participe pas à la rédaction ou à l'élaboration des lois. Je ne peux être un témoin expert à cet égard.

M. Sean Casey: D'accord.

Le président: Je vous remercie, monsieur Hillier.

Passons à M. Chisu pour cinq minutes.

M. Corneliu Chisu (Pickering—Scarborough-Est, PCC): Merci, monsieur le président. Merci beaucoup, M. Parent, M. Hillier et M. Walbourne pour votre présence devant notre comité.

J'ai des questions pour vous, monsieur Parent et monsieur Hillier. Je serai bref et rapide.

Quelle est la tendance dans vos services, monsieur Parent? Combien de renseignements obtenez-vous des anciens combattants, des membres de leurs familles ou des Forces? Quelle fut la tendance au cours des cinq dernières années? Je suis un ancien combattant, alors j'ai simplement participé à créer le décor. J'ai pris ma retraite en 2009, et je n'ai jamais entendu parler de votre service.

M. Guy Parent: Je vous remercie pour votre question.

Il est important d'expliquer que nous effectuons un suivi de toutes les plaintes qui nous sont présentées, et que ce travail constitue le fondement de l'examen des problèmes systémiques. En général, nous recevons environ 9 000 appels ou communications par année. Toutes ces plaintes sont classées. En ce moment, la plupart des plaintes que nous recevons concernent les soins de santé, les voyages liés aux soins de santé, ce genre de choses.

M. Corneliu Chisu: Y a-t-il une augmentation ou une diminution? Quelle est la tendance?

M. Guy Parent: Les catégories n'ont pas changé du tout. Celle des soins de santé est la plus importante. Les demandes de prestations demeurent en deuxième place et la troisième catégorie touche d'autres administrations. Ceci demeure plutôt constant.

M. Corneliu Chisu: Recevez-vous des plaintes des membres de la Force régulière, ou avez-vous...

M. Guy Parent: Autant des membres en service que des anciens combattants et des retraités des Forces et de la GRC, oui.

M. Corneliu Chisu: Comment vous faites-vous connaître? Allez-vous dans les unités pour leur expliquer ce que vous faites et le rôle que vous jouez?

M. Guy Parent: Nous menons une campagne de sensibilisation. En fait, cette année, j'ai commencé par me rendre à Québec, puis dans les Maritimes, ensuite dans le nord de l'Ontario, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, où j'ai rencontré également des unités de la GRC. Notre campagne de sensibilisation comprend des rencontres de discussion ouverte avec d'anciens combattants et leurs familles, ainsi que des rencontres avec les organisations locales d'anciens combattants et des élus, tels que des maires et des ministres provinciaux, lorsque cela est possible, dont l'objectif est de promouvoir la santé des anciens combattants. C'est un programme qui est exécuté à chaque année à partir de maintenant. Le thème sera

différent. Cette année, nous visons à informer les gens sur mon rôle et sur ce que mon équipe peut faire pour eux.

Je pense aussi qu'il est important de réaliser que lorsqu'une organisation mène une campagne de sensibilisation, il s'agit d'un dialogue. C'est un processus de rétroaction. Nous pouvons nous tenir au courant des préoccupations. Nous en prenons note et nous en parlons ensuite avec Anciens Combattants Canada. Nous veillons à les rencontrer à leurs bureaux et lorsque la session est terminée, nous rapportons ce que nous avons constaté.

M. Corneliu Chisu: Merci.

Monsieur Hillier, combien de cas traitez-vous par année? Vous avez mentionné une tendance à la baisse en ce qui a trait aux problèmes des anciens combattants. Pouvez-vous m'expliquer combien de cas vous avez annuellement ou quelle est la tendance de ces cas?

• (1610)

M. Keith Hillier: Monsieur le président, de manière générale, nous constatons une tendance à la baisse en raison du taux de mortalité des anciens combattants de l'époque de la guerre. Nous observons l'arrivée d'anciens combattants modernes. Présentement, nous constatons que le taux de mortalité des anciens combattants de la guerre est supérieur à celui de l'arrivée des anciens combattants modernes. Je tiens à préciser — et je sais que M. Parent l'a remarqué — que nous analysons ces données trimestriellement. Nous avons préparé des prévisions pour plusieurs années, mais à chaque trimestre, nous examinons où nous en sommes et où nous allons.

Je crois que ce qui est important, monsieur le président, c'est qu'aujourd'hui plus de 200 000 personnes ont reçu ou bénéficient d'un avantage ou d'un service fourni par Anciens Combattants. Je pense que l'un des indicateurs clés que nous examinons est celui des cas dont nous assurons la gestion. Il s'agit de personnes qui ont été grièvement blessées et qui peuvent avoir besoin de réadaptation sociale et professionnelle. Il s'agit de personnes pouvant avoir subi de multiples blessures physiques et mentales. Notre charge de travail générale atteint environ 7 000 cas.

Ainsi, si l'on considère d'abord qu'il y a 200 000 personnes dans le système, et que l'on retire les soignants et ainsi de suite afin de ne conserver que les cas qui sont activement gérés, on en arrive à 7 000 ou 7 100 cas. Ce nombre varie car certaines personnes entrent dans le programme, tandis qu'heureusement, d'autres le quittent. Elles sont rétablies. Elles ont réintégré la société. Nous constatons que ce nombre est d'environ 7 000 cas. Je pourrais ajouter que ce chiffre inclut les anciens combattants de la guerre de la Corée et ceux du temps de la guerre.

M. Corneliu Chisu: J'ai une autre question si vous le permettez. Je serai très bref. Vous avez parlé de la fonction publique et de l'embauche dans la fonction publique. Le MDN et Anciens Combattants avaient tendance à embaucher des membres des FC à la retraite. Il n'y a désormais plus de limite d'âge pour travailler dans la fonction publique, mais dans l'armée, le jour de vos 60 ans, vous êtes dehors.

Quelles mesures pourrait-on prendre pour les vétérans qualifiés puissent poser leur candidature à des postes de la fonction publique annoncés à l'interne, par exemple au ministère des Affaires étrangères ou à l'ACDI, si vous allez dans une zone de guerre lorsque vous possédez les qualifications?

Je veux vous signaler très brièvement que « Du régiment aux bâtiments » est un tel programme mais bon nombre de nos retraités des Forces canadiennes travaillent dans les centrales nucléaires de Bruce et de Pickering qui font également partie de la fonction publique.

Pourriez-vous répondre à cette question? Merci.

M. Keith Hillier: Je peux seulement faire une observation, monsieur le président, au sujet des membres des Forces canadiennes qui peuvent poser leur candidature à des postes au sein de l'administration publique fédérale. Je peux vous dire qu'à Anciens Combattants, tous nos concours sont ouverts aux membres des Forces canadiennes. Dans le jargon de la gestion du personnel ou des ressources humaines, nous prenons aussi en compte les qualifications constituant un atout et nous encouragerions certainement plus de ministères fédéraux à ouvrir leurs concours.

Je pense que vous avez enfin soulevé un bon point. Les membres des Forces canadiennes sont généralement extrêmement bien formés, peu importe la profession qu'ils exercent dans les Forces canadiennes, et bon nombre des personnes qui quittent les Forces canadiennes n'ont pas besoin de nos services d'aide à la transition. De fait, bon nombre d'entre elles ont déjà un emploi dans le secteur privé ou dans d'autres secteurs de l'administration publique, ou dans des commissions ou des agences, parce que leurs compétences sont très reconnues dans la société canadienne. Beaucoup de militaires enlèvent leur uniforme le vendredi et entrent au travail le lundi suivant.

Le président: Merci beaucoup monsieur Hillier.

C'est au tour de madame Mathysen. Vous avez cinq minutes.

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

Merci d'être ici. C'est toujours un plaisir de vous voir, et nous sommes heureux d'avoir le point de vue de l'ombudsman des vétérans. C'est très utile pour nos travaux.

Monsieur Parent, vous avez dit dans votre déclaration et je vais simplement en citer un bref passage, qu'entre 1998 et 2007, 54 p. 100 des membres libérés ont rapporté des problèmes de santé physique, 13 p. 100 des problèmes de santé mentale et beaucoup ont des problèmes de santé chroniques et pourtant, ces personnes ne reçoivent pas forcément l'aide d'ACC. Vous avez aussi dit que la réalité est que des besoins ne sont pas satisfaits et vous avez exprimé votre préoccupation à l'égard de la capacité du Ministère de combler non seulement les besoins actuels mais les besoins futurs, étant donné le nombre si élevé de membres des Forces qui ont pris leur retraite ou qui n'ont pas encore été libérés et qui ne se sont pas encore adressés au système.

Je me demandais si la perte de personnel à Anciens Combattants vous inquiète? Bien évidemment, comme vous l'avez dit, nous ne connaissons pas les répercussions que les compressions budgétaires et les coupures de personnel vont avoir.

Deuxièmement, croyez-vous que le sans-abrisme des vétérans, le genre de sans-abrisme que nous voyons dans tant d'autres collectivités, est peut-être un symptôme de ce groupe non déclaré ou non rejoint de vétérans retraités ou libérés?

Enfin, quelles mesures ACC peut-il prendre pour anticiper ces besoins? Vous avez clairement lancé un signal d'alarme ici. Qu'est-ce qu'AAC doit faire pour se prémunir contre ce qui semble un problème considérable et assez effrayant auquel notre pays et nos vétérans vont faire face?

•(1615)

M. Guy Parent: Merci.

C'est une très bonne question. Je vais essayer de bien répondre à tous les points, mais évidemment, je pense que je vais commencer en disant que notre préoccupation — dont je vous ai déjà fait part ici, je crois — concerne le fait que beaucoup de gens souffrent en silence. Certains d'entre eux le font parce qu'ils sont fiers. D'autres le font parce qu'ils ne connaissent pas les services à leur disposition. Essentiellement, je crois que je soulevais ce problème dans cette partie de ma déclaration. Il y a beaucoup de vétérans dans la société et les statistiques proviennent de l'étude qui avait été exécutée par Anciens Combattants Canada et le MDN, une étude sur la vie après le service.

Essentiellement, je crois que c'est le point important.

Dans le passé, les vétérans devaient s'autoidentifier et les programmes d'ACC ne bénéficiaient d'aucune publicité. Les vétérans souffraient donc en silence, ne sachant pas que quelque chose leur arrivait. En outre, comme je l'ai déjà mentionné ici, nous avons actuellement des gens en uniforme, dans les FC et à la GRC, qui souffrent en silence parce qu'ils ne veulent pas perdre leur carrière. Il y aura là également des besoins non comblés qui déborderont vers Anciens Combattants Canada lorsque ces personnes prendront leur retraite.

Par ailleurs, pour répondre à votre question sur le sans-abrisme, bien entendu, ce n'est qu'un facteur. D'autres facteurs y sont associés, comme les dépendances et les choses du genre. Le fait est qu'une fois encore, ce qui importe, ce sont les communications et la stratégie à Anciens Combattants Canada. Nous faisons pression en faveur d'une stratégie nationale sur le sans-abrisme et je crois qu'il est important de le faire, et nous exerçons certainement des pressions sur Anciens Combattants Canada pour que le Ministère établisse une telle stratégie.

Essentiellement, je crois que cela couvre assez bien les éléments que vous avez soulevés. Une fois encore, je crois que la communication est de loin l'un des principaux éléments dans tout ce dossier. Les vétérans doivent sortir de l'ombre et communiquer avec le Ministère, mais le Ministère doit aussi jouer franc jeu avec la communauté des vétérans et annoncer les services qu'il met à leur disposition.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Je veux donner suite brièvement à la question de M. Cassey. Il a demandé s'il y avait eu un quelconque examen des répercussions du projet de loi C-38, parce que nous savons que ce projet de loi va avoir des effets profonds sur l'ensemble du filet de sécurité sociale du Canada. Ne serait-il pas logique, ou prudent, d'examiner ce projet de loi et d'évaluer ou de réfléchir aux répercussions qu'il aura sur les vétérans?

Le président: Vous devez rattacher votre propos à la transformation, parce que c'est nettement hors sujet. Il est question ici de la transformation. Vous parlez d'un projet de loi particulier. Comment votre question est-elle liée à la transformation?

Mme Irene Mathysen: Le projet de loi C-38 va entraîner de profondes répercussions sur le budget et le personnel. Ils cherchent à faire des économies. Quelle incidence cela aura-t-il sur la transformation? N'est-il pas logique de les examiner et de soulever ce qui nous apparaît être un problème potentiel ou de dire que c'est important par rapport à ce que nous voulons faire?

•(1620)

Le président: Monsieur Hillier, veuillez répondre brièvement s'il vous plaît.

M. Keith Hillier: Nous avons bien sûr examiné les effets du budget. Le budget est cohérent avec l'initiative de transformation que nous sommes en train de mettre en œuvre. L'objectif est d'éliminer une partie de la bureaucratie et des inefficacités dans le système. De fait, les dispositions du budget qui ont trait à Anciens Combattants Canada, notamment celles qui prévoient des réductions de personnel, sont cohérentes avec notre programme de transformation.

À Anciens Combattants Canada, nous affirmerions que nous marchons devant la parade. Nous avons commencé à faire la réingénierie et à prendre les mesures que d'autres ministères ne font que commencer à prendre.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Hillier.

Allez-y, monsieur Lobb.

Mme Eve Adams: De fait, M. Lobb et moi allons partager le temps qui lui est alloué.

Monsieur Hillier, est-ce exact de dire que le budget 2012 représente, dans les faits, une victoire pour nos vétérans et qu'il n'y a aucune réduction des prestations dont ils bénéficient?

M. Keith Hillier: C'est exact. Assurément, la grande victoire revient au PAAC, dont nous avons déjà parlé. De plus, le budget nous offre d'autres possibilités de rationalisation.

Si vous consultez les documents du budget, vous verrez que la plus petite diminution en pourcentage parmi tous les ministères fédéraux se situe à 1,1 p. 100. C'est dans les documents du budget. Par conséquent, et comme je l'ai déjà dit dans un précédent témoignage ici, il n'y a aucune réduction des services et des avantages offerts aux vétérans, ni des programmes, étant donné qu'on nous a imposé une très légère diminution de 1,1 p. 100.

Mme Eve Adams: De fait, ici même, le NPD s'est refusé à voter en faveur de 3,6 milliards de dépenses pour nos vétérans. Auparavant, sous un gouvernement libéral...

Le président: Nous nous écartons encore de la transformation. Qu'est-ce qu'il y a dans l'air ici?

Mme Eve Adams: Je vais laisser la parole à M. Lobb. Merci.

Le président: Monsieur Lobb, allez-y.

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

Monsieur Hillier, combien de nouveaux vétérans entrent dans votre système chaque année, maintenant que le retrait de la mission en Afghanistan est bien enclenché? Combien de nouveaux clients accueillez-vous actuellement? Est-ce que les chiffres commencent à diminuer progressivement ou vivons-nous encore une augmentation du nombre de nouveaux vétérans qui arrivent à Anciens Combattants?

M. Keith Hillier: Nous avons prévu que le nombre de nouveaux vétérans continuera d'augmenter.

Je veux m'assurer de vous donner les bons chiffres. À mon avis, un certain mythe entoure ce qui s'est passé en Afghanistan. D'autres peuvent penser le contraire, monsieur le président. En général, environ 35 000 hommes et femmes ont servi en Afghanistan et cela représenterait environ 55 000 à 56 000 déploiements, je dirais.

Il y a ce mythe, et il est peut-être alimenté un peu par les médias, que si vous avez servi en Afghanistan, vous devez avoir quelque chose qui cloche. La grande majorité des hommes et des femmes qui

reviennent d'Afghanistan n'ont pas été blessés et ne sont pas blessés. Je veux vous donner quelques chiffres.

Je me réfère à notre rapport trimestriel de décembre. Sur les 35 000 hommes et femmes qui ont servi, 4 181 sont des clients d'Anciens combattants par suite de leur service en Afghanistan. Cela ne veut pas dire qu'il n'y aura pas de problèmes de TSPT à retardement et comme mon collègue M. Parent l'a souligné, certains vétérans peuvent souffrir en silence, mais je veux simplement relativiser les choses. Quand on examine les chiffres, comme lorsqu'on fait des projections, oui, des centaines de milliers ont servi. Cependant, quand on fait le lien seulement avec la Deuxième Guerre mondiale, un million de Canadiens ont servi dans la Deuxième Guerre mondiale et l'héritage que cela a laissé en fait de besoins à combler s'est étalé sur plusieurs générations, je dirais.

Je veux relativiser les choses pour vous par rapport aux chiffres parce qu'on a l'impression... Des vétérans de l'Afghanistan m'ont dit qu'ils sont un peu préoccupés du fait que les gens les regardent et leur demandent s'ils sont corrects parce qu'ils ont servi en Afghanistan. Il y a une certaine stigmatisation et je crois que nous devons être très prudents de ne pas en exagérer l'importance.

L'autre point qui m'apparaît important est que bon nombre des dossiers que nous avons sont difficiles, mais je veux vous donner une autre statistique, simplement pour relativiser les choses. Si vous prenez les personnes grièvement blessées, qui sont à 78 p. 100 ou plus d'incapacité, le nombre de celles qui sont actuellement dans le système qui touchent une prestation pour perte de revenu ou qui y sont admissibles se situe à environ 800. Si j'examine l'Afghanistan selon les mêmes critères, le nombre de personnes grièvement blessées se situe à environ 450. Je ne dis pas que ces personnes ne sont pas importantes. Elles sont extrêmement importantes et manifestement, plus votre incapacité, votre maladie ou votre blessure est grave, plus vous avez besoin de l'aide d'Anciens Combattants Canada et plus vous en obtenez. Toutes ces personnes sont blessées et la plupart des primes d'invalidité que nous versons sont pour un degré d'incapacité inférieur à 25 p. 100. Cela ne veut pas dire que ce n'est pas important.

•(1625)

Le président: Le temps est écoulé, donc pourriez-vous poser une question brève pour obtenir une réponse brève, s'il vous plaît?

M. Ben Lobb: Je crois que je vais m'en tenir à ça.

Le président: Non, je vous en prie...

M. Ben Lobb: Le point que j'essayais de soulever avec ma question — et j'ai obtenu une bonne et longue réponse — compte tenu des caractéristiques démographiques, il y a une énorme possibilité à même le budget d'Anciens Combattants, qui dépasse les 3 milliards de dollars par an, d'offrir des services exceptionnels et innovateurs à nos vétérans de l'ère moderne. Nous avons une chance énorme, comme jamais auparavant dans notre histoire, d'offrir ces possibilités exceptionnelles. Compte tenu des caractéristiques démographiques et du profil changeant de nos vétérans, nous sommes dans une période où il est rationnel et pertinent de nous engager dans une initiative de transformation parce que d'énormes possibilités s'offrent à nous pour servir nos clients.

M. Keith Hillier: Oui, nous devons bien faire les choses pour nos vétérans.

La transformation ne vise pas à déterminer ce que nous faisons aujourd'hui ou demain. Il s'agit d'établir un cadre pour les vétérans de l'ère moderne un peu comme on l'avait fait pour les anciens combattants de la Deuxième Guerre. Nous jetons donc les bases de la transformation pour les 10 à 15 prochaines années et c'est la raison pour laquelle il s'agit d'un grand projet. Il faudra un certain temps pour le mener à terme, mais il est important de bien faire les choses.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Storseth.

M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC): Merci beaucoup monsieur le président. Merci, monsieur Parent, pour le travail que vous faites pour les vétérans des Forces canadiennes et pour la population du Canada dans son ensemble. Monsieur Hillier, ravi de vous revoir. Vous aussi monsieur Walbourne.

Monsieur Hillier, vous parliez de vos visites sur les bases des Forces canadiennes. À mon avis, c'est une excellente idée d'avoir pris cette initiative. À quelle fréquence vous rendez-vous sur place comme ça dans une année?

M. Keith Hillier: Je ne pourrais pas vous le dire à brûle-pourpoint, mais l'an dernier nous en avons probablement fait environ 20. À mon avis, ce qui est important, c'est que nous l'avons fait avec les Forces canadiennes. À mes côtés, mon adjoint, ou l'un de mes collègues SMA, était le chef du personnel militaire ou le sous-chef du personnel. Nous pouvions donc échanger ensemble. Nous avons fait une brève présentation, mais la séance de consultation était la partie importante — dans le genre de ce que M. Parent a fait. Dans certains endroits, il y avait aussi peu que 50 personnes. À Petawawa, la salle était pleine — ils étaient des centaines dans le hall principal de Petawawa. Nous avons ainsi eu l'occasion de parler à des vétérans et des vétérans ont pu nous parler.

Je suis aussi allé au collège d'instruction des adjudants-chefs qui ont un rôle clé. Les deux dernières années, j'y suis allé et j'ai tenu une séance de discussion avec les adjudants-chefs qui exercent une très grande influence sur les hommes et les femmes militaires. Je leur ai dit: « Écoutez, si l'un de vos hommes ou de vos femmes sont blessés ou malades, n'oubliez pas de nous appeler ».

Si nous réussissons à transmettre ce message, ce sera très bénéfique. Même s'ils ne font que penser qu'ils sont blessés et même si les hommes ou les femmes ne veulent pas parler à Anciens Combattants, nous leur demandons de nous appeler. Nous avons des coordonnateurs du soutien par des pairs à la grandeur du pays. Ils ne sont peut-être pas prêts à parler à un bureaucrate ou à un gestionnaire de cas, mais ils pourraient être intéressés à parler à quelqu'un qui a servi et qui peut comprendre leur situation. Si telle ou telle chose est arrivée à tel ou tel endroit, nous avons des personnes qui pourraient être capables de le comprendre.

• (1630)

M. Brian Storseth: Je crois que nous devons vous en féliciter. J'ai entendu parler de membres d'Anciens Combattants qui ont visité quelques-unes de mes bases. L'initiative est très bien accueillie. Une partie du problème dans le passé a été que les hommes et les femmes membres des Forces canadiennes perçoivent une barrière à Anciens Combattants. Je crois qu'il est très important qu'ils connaissent cette politique de la porte ouverte. Je suggérerais même que vous en informiez le Collège royal militaire pour que les militaires en formation connaissent ces possibilités à un stade précoce de leur carrière.

J'aimerais vous parler de la transition de la vie militaire à la vie civile, lorsque les ex-militaires traitent avec l'agent de traitement des

cas d'ACC. Pouvez-vous nous décrire quelques-unes des pratiques que nous mettons en oeuvre dans cette période qui peut être déroutante pour les militaires. Parlez-moi un peu de certains organismes de défense des intérêts qui sont là pour les militaires mais qui ne font pas forcément partie du MDN ni d'ACC.

M. Keith Hillier: Il y a essentiellement deux processus: un pour les militaires libérés pour des raisons médicales et l'autre pour ceux qui sont libérés peut-être parce qu'ils prennent leur retraite ou qu'ils acceptent un emploi ailleurs.

M. Brian Storseth: Concentrons-nous sur la libération pour des raisons médicales.

M. Keith Hillier: Dans ces cas, nous avons un processus de notification des pertes. Si un vétéran est blessé outremer ou au Canada, nous en sommes automatiquement avisés. Nous transmettons automatiquement l'information à notre agent de traitement des cas dans la ville en question. Dans les premiers temps, la responsabilité revient au gestionnaire de cas des Forces canadiennes parce que le militaire est encore en service, mais nous présentons aussi notre gestionnaire de cas, cela prend donc un peu l'allure d'un duel. D'aucuns pourraient parler de chevauchement, mais je crois que c'est important pour la confiance. À mesure que le militaire se rapproche de sa libération, le degré de communication entre l'agent de traitement des cas des Forces canadiennes et celui des Anciens Combattants change. Nous essayons de rendre la transition aussi harmonieuse que possible.

M. Brian Storseth: Ils sont là pour faciliter cette transition.

M. Keith Hillier: Ils sont là pour faciliter. Ils sont là pour le vétéran. Ils sont là pour discuter de la réadaptation, des programmes... Aussi, il est très important de souligner que le vétéran peut demander à des membres de sa famille de participer à ces discussions, ou à un ami fidèle, ou qui que ce soit que le vétéran pourrait vouloir à ses côtés dans ces discussions. Nous essayons de rendre la transition aussi simple que possible pour le vétéran qui arrive du système médical des Forces canadiennes.

C'est l'un des défis avec lequel nous devons composer parce que pendant de nombreuses années, ils ont été habitués au système de santé des Forces canadiennes. Le jour où ils retirent leur uniforme et sont libérés de l'armée, ils font désormais partie du système de santé de la province où ils habitent. Dans certains cas, Anciens Combattants Canada doit compléter parce que certaines prestations dont le militaire libéré peut avoir besoin ne sont peut-être pas aussi largement disponibles dans la population générale — des choses comme un formulaire des médicaments autorisés et différents types de traitements et de prestations dont le vétéran aurait besoin.

Il faut vraiment que le gestionnaire de cas travaille de concert avec le vétéran et sa famille.

Le président: Merci monsieur Hillier. Ainsi prend fin la première série. Vous aurez quatre minutes pour la deuxième série de questions.

Monsieur Stoffer, brièvement puis monsieur Chicoine.

M. Peter Stoffer: De nouveau, c'est à titre de confirmation.

Après le transfert de l'hôpital Sainte-Anne, environ 1 300 emplois fédéraux disparaîtront au sein d'ACC. Puis, d'après les propres renseignements d'ACC, 804 emplois de plus disparaîtront sur une période de trois ans. C'est une réduction de 2 100 emplois d'un ministère qui compte environ 4 100 à 4 200 employés, soit une compression de 45 p. 100 de l'effectif, ce qui dépasse largement le 1,1 p. 100 pour les ressources humaines. Rien que par cette mesure, le gouvernement économisera une énorme somme d'argent dans ce seul ministère.

Voici ma question: compte tenu du transfert de Sainte-Anne et des nombreux nouveaux vétérans, y compris certains anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale qui ne peuvent avoir accès à des choses comme l'hôpital Camp Hill, l'établissement Colonel Belcher ou le centre de santé Perley, etc., que prévoit le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire du ministère des Anciens Combattants, pour offrir des soins de santé de longues durée aux nouveaux vétérans?

•(1635)

M. Keith Hillier: Je suppose qu'il y a deux ou trois choses.

Premièrement monsieur Stoffer, je ne crois pas qu'il s'agit de 1 300 emplois, mais je ne vais pas en débattre avec vous.

M. Peter Stoffer: Ce sont leurs chiffres.

M. Keith Hillier: Eh bien, c'est autour de 900 ETP, mais il y a des travailleurs à temps partiel et occasionnels et ainsi de suite. Je veux vous rappeler que le travail suit les patients. Nous n'essayons pas d'administrer l'hôpital avec moins de personnel. L'hôpital sera transféré...

M. Peter Stoffer: Ce n'est pas ce que je prétends.

M. Keith Hillier: D'accord.

M. Peter Stoffer: Le transfert est en cours, c'est simplement que ces emplois ne seront plus du ressort du gouvernement du Canada.

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. Peter Stoffer: Les emplois seront désormais complètement différents. Il y a donc l'élimination de ces emplois plus les 804 que votre propre ministère a annoncés.

M. Keith Hillier: C'est exact.

M. Peter Stoffer: Environ 2 100 emplois, nous a-t-on dit, seront éliminés d'ACC, ce qui laisse environ 2 000 personnes, à moins que vous en embauchiez davantage à l'avenir. Nous ne savons pas. Ce que je dis, c'est qu'il y a une compression du personnel de 45 p. 100.

M. Keith Hillier: Oui, mais je réitérerai, monsieur le président, que nous allons réduire la charge de travail dans une proportion équivalente. Nous ne demandons pas aux quelques 2 000 personnes qui resteront de faire le travail de 4 000 personnes. Nous réduisons aussi la charge de travail.

En ce qui concerne Sainte-Anne, cette responsabilité disparaît, tout comme les employés. Dans une grande partie des transformations de même que par rapport aux compressions budgétaires, il est question de faire le travail très différemment. Il est question d'utiliser la technologie, d'utiliser des modèles de prestation des services différents. Je veux être très clair. Nous ne demandons pas à 2 000 personnes de faire le travail de 4 000.

Quant à votre question sur les soins à long terme et l'admissibilité actuelle, vous avez laissé entendre que les nouveaux vétérans n'ont pas le même accès aux lits retenus par contrat que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. J'ai déjà témoigné ici que les nouveaux vétérans ont accès à un lit dans la collectivité pour soigner toutes blessures qu'ils peuvent avoir subies au cours de leur service pour le Canada. Rien n'a changé à cet égard par rapport à mon témoignage précédent.

Le président: Monsieur Chicoine, vous avez maintenant moins d'une minute pour poser une question.

[Français]

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci.

Puisque qu'on parle de ce sujet, monsieur Parent, avez-vous des préoccupations en ce qui concerne le transfert de responsabilités de l'hôpital Sainte-Anne?

M. Guy Parent: C'est une bonne question. Pour nous, c'est toujours une question d'équité. Quand nous regardons tout programme ou projet qui concerne les anciens combattants, nous étudions surtout la question de l'équité. Les anciens combattants ou les patients qui sont maintenant à l'hôpital Sainte-Anne ont-ils la garantie qu'ils continueront à recevoir des soins de la même qualité que ceux auxquels ils ont droit présentement? Ceux qui auront droit aux soins de l'hôpital y auront-ils encore accès sans problème?

Une autre chose qui nous préoccupe à propos de l'hôpital est le fait que c'est aussi un centre d'expertise sur le plan du syndrome de stress post-traumatique. Nous voudrions être sûrs que la coordination des cliniques canadiennes sera faite à partir de l'hôpital Sainte-Anne. Il est important pour nous de nous assurer que nous ne perdrons pas d'expertise de ce côté.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Parent.

Nous donnons la parole à M. Harris pour quatre minutes, s'il vous plaît.

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

Messieurs, je veux vous remercier d'être venus témoigner aujourd'hui. Nous apprécions vraiment vos commentaires.

C'est malheureux que des membres de notre comité autour de notre table semblent croire que le mot « rationalisation » est d'une quelconque façon un mot grossier. Je crois même que certains de mes collègues admettraient que plus les bureaucraties durent — je parle des ministères, pas du personnel mais des ministères — plus elles sont susceptibles d'acquiescer des symptômes d'hémorragies d'argent, comme le gaspillage, le double emploi et la redondance. Comme une entreprise qui traverse une période difficile et qui doit rationaliser ses activités pour survivre, chaque ministère fédéral fait face au même défi.

Je dirais que lorsque le ministère des Anciens Combattants a dû trouver des réductions de 1,1 p. 100 dans son budget, il y est facilement parvenu en éliminant le gaspillage, le double emploi et la redondance. Ils ont jumelé ces mesures à des façons nouvelles, plus efficaces et efficaces d'offrir des services. De fait, il est possible d'obtenir ces réductions sans toucher un seul des services offerts à la clientèle.

Monsieur Parent, vous avez donné une très bonne conclusion. Vous avez dit: « La transformation doit viser les gens, non les processus administratifs, et le Ministère doit veiller à ce que l'amélioration des services fournis aux vétérans reste au coeur de ces changements ».

Monsieur Hillier, peu de temps après, vous avez dit: « Nous nous sommes engagés à l'égard de l'excellence en matière de prestation des services et d'administration des avantages pour les vétérans, les anciens combattants et leurs familles ».

Monsieur Parent, c'est complémentaire à vos propos.

Monsieur Hillier, vous avez aussi dit: « Nous honorerons cet engagement et mènerons à bien notre travail en nous assurant de placer les bonnes personnes ayant les compétences requises aux bons endroits ». C'est la définition exacte de la rationalisation.

Je dois vous demander de me l'expliquer une fois de plus pour que ce soit très clair. Quand vous vous êtes attaqué à la rationalisation dans votre ministère, vous avez dû garder à l'esprit que votre mandat et votre objectif étaient d'offrir des services de meilleure qualité à tous ceux qui en avaient besoin à Anciens Combattants Canada. Vous pourriez peut-être élaborer un peu sur le sujet pour que nous soyons sûrs que le message passe.

• (1640)

M. Keith Hillier: Monsieur le président, tout au long de la transformation, nous avons examiné les mesures que nous prenions du point de vue d'un vétéran. Qu'est-ce que cette mesure signifiera pour un vétéran? Comme je l'ai dit plus tôt dans mon témoignage, si cela ne change rien pour un vétéran ou pour sa famille, pourquoi le faisons-nous? C'est simplement l'équivalent bureaucratique de tourner en rond.

Nous avons examiné certains processus de réingénierie des activités. Nous avons utilisé la méthodologie Hammer, une méthodologie de réingénierie des activités bien reconnue. Elle n'est pas appliquée par des personnes comme moi, parce que bien honnêtement, je ne connais pas le travail. Elle est appliquée par les travailleurs, ceux qui travaillent quotidiennement avec les vétérans — les gestionnaires de cas, les médecins, le personnel infirmier et les commis au classement. Nous utilisons cette technologie qui a été employée avec beaucoup de succès dans d'autres ministères et dans le secteur privé.

Voici comment cela fonctionne: nous exposons notre processus administratif et nous nous demandons ce que nous faisons vivre aux vétérans. Combien de fois demandons-nous au vétéran de produire le même document? Combien de formulaires lui demandons-nous de remplir? Avons-nous besoin de tous ces formulaires? Pouvons-nous plutôt obtenir les renseignements une seule fois? Le vétéran peut-il utiliser son numéro de service militaire plutôt qu'un quelconque numéro attribué par Anciens Combattants?

Au terme de l'exercice, vous constatez, comme on l'a dit, que de nombreux processus intéressants s'accumulent dans un système qui existe depuis de nombreuses années. Vous supprimez donc les doubles emplois, les chevauchements et le gaspillage.

De mon point de vue, la transformation ne vise pas à réduire les emplois. Elle vise à améliorer les services aux vétérans. Par suite de toute cette démarche, il y aura certaines pertes d'emplois, parce que des systèmes informatiques peuvent accomplir certaines tâches que des gens avaient l'habitude d'accomplir à Anciens Combattants Canada. Dans certains bureaux, nous passons beaucoup de temps à imprimer des lettres, à les signer et à les expédier. Nous ne procédons plus ainsi. Nous transmettons plutôt un fichier de données à TPSGC, Travaux publics, et ils impriment en masse des dizaines de milliers de lettres pour nous en quelques minutes.

Malheureusement, il y a des conséquences pour les ressources humaines. Dans les faits, au cours de cette période où nous couperons 800 postes, plus de 1 000 membres du personnel du Ministère seront admissibles à la retraite avec une pleine pension ou avec une pension réduite. Grâce à une saine gestion des ressources humaines, nous croyons que nous pourrions les faire de la façon la moins douloureuse possible.

En plus de ceux qui prennent leur retraite, nous perdons probablement environ 100 personnes par an au Ministère. Nous cherchons l'efficience, l'équilibre. Évidemment, les Canadiens s'attendent à ce que nous prenions bien soin des vétérans, mais ils s'attendent aussi à obtenir de la valeur pour leurs impôts. Nous avons

une responsabilité envers les membres de notre personnel de les traiter de façon équitable et humaine au cours de ce processus.

Le président: Je vous remercie, monsieur Hillier.

Je crois que nous revenons à M. Chicoine, cette fois pour quatre minutes.

[Français]

M. Sylvain Chicoine: Merci, monsieur le président.

Messieurs, je vais prendre le temps au moins de vous remercier de vous être déplacés afin de partager votre expertise.

J'aimerais revenir un peu sur les soins de santé. Monsieur Parent, vous mentionnez que les problèmes les plus fréquents qu'ont les anciens combattants qui viennent vous voir sont des problèmes d'accessibilité aux soins de santé. Est-ce bien la raison première pour laquelle les anciens combattants viennent vous voir?

• (1645)

M. Guy Parent: Cela concerne l'accessibilité, la qualité et les frais de voyages relatifs aux soins de santé. C'est donc toute l'administration des programmes.

M. Sylvain Chicoine: Y a-t-il un problème de normalisation d'une province à l'autre? Les soins sont-ils les mêmes partout? Est-ce un problème particulier pour une province plus que pour une autre?

M. Guy Parent: Disons qu'il y a plusieurs différences d'une province à l'autre. Les provinces n'ont ni le même réseau de santé ni les mêmes organisations administratives de santé. Cela cause des problèmes à certains anciens combattants.

M. Sylvain Chicoine: Un cas a fait la une de l'actualité. Je ne connais pas trop. Cependant, ce cas concerne l'utilisation des renseignements personnels. Un ancien combattant a poursuivi le ministère pour cette utilisation. Je n'ai pas vraiment suivi l'histoire. Avez-vous reçu beaucoup de plaintes concernant l'utilisation des renseignements personnels?

M. Guy Parent: Non, mais c'est une bonne question. Notre premier niveau d'intervention consiste surtout en de l'information et de l'assistance pour diriger les gens à l'endroit où ils devraient aller pour que leurs plaintes soient résolues.

En ce qui a trait à la question de l'accès à l'information privée, nous les dirigeons vers le commissariat. Ces gens s'occupent de cela. Nous les envoyons dans la bonne direction et nous faisons le suivi pour nous assurer que le problème a été résolu.

M. Sylvain Chicoine: Avec les transformations qui ont eu lieu, y a-t-il un risque que cette question se détériore?

M. Guy Parent: Les mécanismes mis en place par le ministère semblent constituer un pas dans la bonne direction.

En ce qui nous concerne, après ce qui s'est passé publiquement, nous avons réaffirmé quels étaient les processus auxquels nous avons recours pour nous assurer que les membres de notre équipe respectent les normes d'accès à l'information privée.

M. Sylvain Chicoine: Dans un autre ordre d'idées, il me semble avoir lu, dans un de vos rapports, qu'il serait peut-être avantageux de publier les décisions du Tribunal des anciens combattants. Est-ce exact? Y aurait-il un avantage à faire cela?

M. Guy Parent: C'est encore une bonne question. Il y a quelques semaines, nous avons émis un rapport sur le Tribunal des anciens combattants. Même les jugements de la Cour supérieure sont rendus publics sur son site Web. Je dirais même que la majorité des tribunaux quasi judiciaires au Canada font la même chose. C'est une des recommandations de notre rapport. Cela aiderait réellement les anciens combattants. Ils pourraient alors savoir, s'ils intentaient des poursuites ou interjetaient appel, quelles seraient leurs chances de gagner. C'est un outil nécessaire qui devrait être disponible.

M. Sylvain Chicoine: En effet, ils pourraient consulter cela. S'ils voyaient qu'une décision a été négative, ils laisseraient faire, ou vice-versa. Peut-être que plus d'anciens combattants pourraient faire valoir leurs droits.

M. Guy Parent: Cela leur donnerait un point de départ. Ils pourraient comparer leur cas à d'autres pour lesquels une décision a été rendue.

M. Sylvain Chicoine: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lizon, pour quatre minutes, s'il vous plaît.

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

Je veux me joindre à mes collègues pour vous remercier, messieurs, de comparaître devant nous cet après-midi et je vous remercie et vous félicite pour le travail fantastique que vous faites pour nos vétérans qui le méritent bien.

Monsieur le président, si vous me le permettez, j'aimerais adresser ma première question à M. Parent puis M. Hillier pourrait peut-être commenter.

Dans votre déclaration, vous avez cité un membre de votre comité consultatif, M. Gollner. Je ne lirai pas la citation parce que vous savez de quoi je parle. À votre avis, diriez-vous que la transformation en cours au Ministère règle le problème qui est soulevé dans la citation? Ou croyez-vous qu'il faudrait faire autre chose sous ce rapport?

•(1650)

M. Guy Parent: Non. Je vous remercie, c'est une très bonne question, monsieur le président.

De fait, je crois que cela revient à ce que M. Harris disait. À terme, au fil des ans, les programmes deviennent complexes. L'administration des programmes devient si complexe qu'il faut apporter des changements pour faciliter l'administration du programme. Au bout du compte, nous dépensons plus d'argent sur l'administration que sur les personnes. En grande partie, c'est ce que vise l'élément « rationalisation » de l'initiative de transformation. En examinant le problème sous cet angle, le Ministère va dans la bonne voie.

M. Keith Hillier: Monsieur le président, je conviens qu'à mesure que nous nous sommes engagés dans la réingénierie — et nous poursuivons nos travaux, ce n'est pas terminé — nous avons trouvé des éléments inutilement complexes dans le système, des points de contrôle multiples. Il doit y avoir un équilibre. Lorsque vous avez un budget de 3,6 milliards de dollars, un contrôle financier efficace s'impose pour garantir que l'argent va bien là où il devrait aller. Il arrive parfois qu'on dépasse un peu les bornes et vous constatez alors qu'une personne fait le travail, puis vous avez un contrôleur, puis un contrôleur qui contrôle le contrôleur.

Ce n'est pas que des gens ont pris de mauvaises décisions. Ils ont pris des décisions éclairées à un moment donné, monsieur le

président, mais avec la nouvelle technologie et ainsi de suite, il est désormais possible d'obtenir les mêmes contrôles sans le même degré de supervision humaine.

M. Wladyslaw Lizon: Merci beaucoup.

Monsieur Parent, je vais poursuivre. Dans votre déclaration, vous avez parlé de l'application de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Vous avez mentionné que le Ministère devrait faire davantage pour éduquer de façon proactive la communauté des vétérans au sujet de la gamme complète des prestations à leur disposition. On pourrait donc croire qu'il y aura de meilleures options à l'avenir que celles qui existent actuellement.

Avez-vous des recommandations précises à formuler? Nous avons entendu dans nos voyages et au cours de nos travaux que l'information, la bonne information, ne se rend pas toujours aux vétérans. Nous croyons comprendre que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada ont fait beaucoup de travail sous ce rapport. Que faudrait-il faire d'autre pour transmettre cette information aux vétérans?

Bien sûr, je demanderais à M. Hillier de commenter ce point également.

M. Guy Parent: Merci. C'est une autre bonne question.

Manifestement, au fil des ans, le programme n'a jamais été bien expliqué. C'est un nouveau concept de passer de la dépendance à la transition harmonieuse à des services psychosociaux et médicaux... C'est un nouveau concept et c'est très difficile à comprendre. Au fil des ans, les gens ont eu tendance à retenir un aspect du programme et à le contester sans prendre en compte la gamme complète. C'était à cause d'un manque de compréhension du programme. Les communications ont été faibles au départ et il faut encore que les communications s'améliorent pour que les gens saisissent de quoi il est question du début à la fin.

Un autre élément déroutant de la Nouvelle Charte des anciens combattants tient au fait que des programmes sont disponibles des deux côtés de la clôture, au MDN et à Anciens Combattants Canada. Dans beaucoup de cas, il n'y a pas d'harmonisation de ces programmes. Très souvent, on ne sait pas très bien quel programme devrait être bénéfique pour l'individu. Le programme devrait-il commencer avant que l'individu quitte les Forces? Ou doit-il commencer une fois que l'individu devient un vétéran? Tous ces aspects déroutants du programme sont aussi une source de mauvaise information pour le vétéran.

Le président: Merci beaucoup.

C'est tout le temps que nous avons. Je sais que nous avons des détails administratifs à régler. Je veux simplement expliquer comment nous allons procéder dans une minute. Je veux remercier beaucoup nos témoins. Ce fut très instructif et nous vous en sommes reconnaissants. Vous vous entendez bien et tout a très bien fonctionné. Merci beaucoup d'être venus nous voir.

Cela dit, nous allons simplement régler quelques détails administratifs puis nous essaierons de conclure. Veuillez faire rapidement vos adieux puis nous allons régler quelques détails administratifs.

- _____ (Pause) _____
-
- (1655)

Le président: En passant, pour les deux prochaines semaines, nous avons des témoins à l'horaire. Nous espérons peut-être ne pas avoir de réunion dans la dernière semaine, à moins que nous soyons vraiment coincés. Je veux que vous y pensiez pour la prochaine semaine. Il est certain que le dernier jeudi avant la fin de nos travaux, nous ne voulons pas avoir de réunion.

M. Peter Stoffer: Savez-vous quel jour nous allons ajourner?

Le président: Non, je ne le sais pas. Tout ce que je dis, c'est que cela pourrait être le jeudi. Tout ce que je dis, c'est qu'il ne faudrait pas compter sur le jeudi.

Monsieur Storseth, je crois que vous aviez levé la main.

M. Brian Storseth: Monsieur le président, j'aimerais informer le comité d'une motion que j'aimerais proposer. Elle se lit comme suit:

Que le comité reconnaisse et loue la récente décision du gouvernement du Canada, et en particulier des ministres de la Défense nationale et des Anciens Combattants, de ne pas en appeler de la décision du 1er mai 2012 de la Cour fédérale en ce qui concerne la déduction des prestations d'invalidité prévue par la Loi sur les pensions des prestations du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM); et que le comité félicite le gouvernement d'avoir continué de tenir son engagement envers les militaires actifs et les vétérans en prenant aussi des

mesures destinées à harmoniser les prestations d'invalidité versées par Anciens Combattants Canada avec les modifications prévues du RARM; et qu'il en soit fait rapport à la Chambre.

Monsieur le président, j'aimerais demander aux membres du comité d'adopter la motion à l'unanimité.

Le président: Il y a un avis de motion. Avons-nous l'unanimité?

M. Brian Storseth: Je crois comprendre que si nous avons l'unanimité, nous pourrions adopter cette motion sur le champ.

Le président: D'accord, levez la main.

Des voix: D'accord

Le président: La motion est adoptée.

Monsieur Lobb, vous aviez levé la main.

M. Ben Lobb: Monsieur le président, comme c'est la coutume au comité des anciens combattants, je propose que nous poursuivions à huis clos pour discuter plus à fond de ce point.

Le président: Cela ne peut pas faire l'objet d'un débat.

(Motion adoptée)

Le président: Nous allons poursuivre à huis clos, je demanderais donc à toutes les personnes non affectées au comité ni aux députés de bien vouloir se retirer.

[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>