



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 038 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 26 février 2015

Président

M. Royal Galipeau

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 26 février 2015

•(0845)

[Français]

Le président (M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC)): Chers collègues, je vous souhaite la bienvenue à la 38^e séance du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Aujourd'hui, nous pouvons compter sur des représentants du ministère des Anciens Combattants pour nous éclairer. Je suis convaincu que nous saurons leur poser des questions réfléchies.

Je souhaite d'abord la bienvenue au sous-ministre adjoint à la Prestation des services, Michel Doiron, qui est accompagné d'une de ses gestionnaires de cas, Mélanie Witty.

Comme d'habitude, nous allons commencer par des plages de six minutes, mais je suis convaincu que tout ira aussi bien que mardi dernier.

[Français]

Monsieur Doiron, vous avez la parole.

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

[Traduction]

Mélanie Witty fait partie de nos gestionnaires de cas. Je n'ai pas vraiment préparé de déclaration liminaire, alors je crois que nous allons passer tout de suite à la présentation.

Mélanie va nous parler du Service de préparation à une seconde carrière. Vous avez reçu une copie de notre présentation. Je crois que tout le monde en a reçu une.

Il s'agit du même document que celui que nous remettons aux futurs anciens combattants sur le point de quitter les forces. En fait, la présentation dure plusieurs jours, et celle que vous avez en main traite surtout des questions médicales.

Si j'ai bien compris, Mélanie va vous parler du service, après quoi nous répondrons à vos questions sur la présentation elle-même. Et si le président n'y voit pas d'inconvénient, nous pourrions alors répondre à toutes les questions que vous pourrez avoir sur la transition en général.

Le président: Je ne sais pas si vous êtes prêt, monsieur Stoffer, mais c'est vous le premier.

Une voix: Madame va d'abord nous parler du Service de préparation à une seconde carrière.

[Français]

Le président: Vous avez la parole.

[Traduction]

Mme Mélanie Witty (gestionnaire de cas, Prestation des Services, Bureau d'Ottawa, ministère des Anciens Combattants): Merci.

Je dois tout d'abord préciser que les gens ne sont pas obligés d'avoir recours au Service de préparation à une seconde carrière. Certains n'y font jamais appel. Mais nous recommandons à tous ceux qui entament leur transition de s'inscrire et de participer aux séances. Certains vont s'inscrire avant même de connaître la date de leur libération, simplement parce qu'ils se demandent ce qui va leur arriver après et qu'ils veulent en savoir plus sur nous et sur nos partenaires.

Bref, ce service n'est pas obligatoire, mais il est très fortement recommandé.

Alors, à quoi sert le Service de préparation à une seconde carrière? Il sert d'abord et avant tout à se préparer à la transition et à répondre aux questions que les membres pourraient avoir. Nous prévoyons toujours un petit coin où discuter. Les présentations suscitent beaucoup de questions, alors nous organisons des séances individuelles afin d'y répondre. C'est plus personnalisé comme ambiance, donc plus approprié pour discuter des inquiétudes de chaque personne, de ses blessures, des obstacles qu'elle devra surmonter après sa libération. Je rappelle que ce service aide les membres à se préparer à la transition et à leur faire comprendre d'emblée que nous sommes là pour eux, avant leur libération, mais surtout après.

Qui sont les anciens combattants? Généralement, les gens ont toujours la même image en tête quand on leur pose la question. Ils pensent rarement qu'il peut très bien s'agir de soldats d'à peine 22 ans qui ont été libérés après deux ans de service parce qu'ils ont été blessés. Les anciens combattants peuvent être très jeunes et n'être restés que peu de temps dans les forces comme ils peuvent avoir connu une longue carrière ponctuée de nombreuses affectations. Certains décident de partir de leur propre chef — ceux qui demandent la libération volontaire —, alors que d'autres doivent être libérés pour des raisons médicales parce qu'ils ne satisfont plus aux critères universels qu'il faut remplir pour être affecté quelque part.

Cette partie de la présentation vise à décortiquer le mythe du vétéran et à leur faire comprendre qu'ils seront eux-mêmes un vétéran d'ici peu. Il faut en parler durant les séances.

Notre mandat — je passe toujours très rapidement sur ces diapositives lors des séances, parce qu'elles se passent d'explications — consiste à veiller aux soins et au traitement des membres, qui sont désormais des anciens combattants, et de leur famille. Nous insistons beaucoup sur l'aspect familial durant les séances. Les conjoints sont toujours les bienvenus. Nous disons aux membres que leurs blessures et leurs difficultés ont des répercussions importantes sur leur conjoint, leurs enfants et leurs proches en général, et que c'est pour ça que le Service de préparation à une seconde carrière s'adresse aussi à eux. Ce n'est pas rare de voir des coupes dans l'assistance, et c'est merveilleux. Bref, notre mandat consiste à veiller aux soins, au traitement, mais surtout à la réinsertion dans la vie civile des personnes ayant servi dans les Forces canadiennes, tout en perpétuant le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Le Service de préparation à une seconde carrière n'aborde pas la question des cérémonies du souvenir; ce n'est pas l'objectif. Il va sans dire, toutefois, que nous pouvons guider sans problème ceux que ça intéresse vers les bonnes ressources au sein du ministère.

Nous abordons la réinsertion sous trois angles: au travail, à la maison, et dans la collectivité. Ce n'est pas rare qu'une personne en transition ait du mal à faire son boulot à cause de ses blessures et que l'ambiance s'en ressente à la maison à cause de ça. Nous analysons chaque obstacle selon qu'il est au travail, à la maison ou dans la collectivité et cherchons à voir s'il est associé à certains problèmes. Voilà ce que nous appelons les obstacles à la réinsertion.

Parlons maintenant du soutien à la transition. Personnellement, je relève du Centre intégré de soutien du personnel de l'Unité interarmées de soutien du personnel, qui est en charge de libérer les membres. Nous leur offrons de notre côté des services d'aide à la transition. Je ne travaille pas au bureau de district, mais dans les locaux de l'unité afin que les membres qui songent à faire la transition puissent avoir accès à nous. Il y a beaucoup de choses à penser lors de la transition, autant du côté des services que des prestations. N'oubliez pas que les membres ont toujours pu compter sur l'organisation, leur employeur, pour subvenir à tous leurs besoins tout au long de leur carrière, de l'examen dentaire à la visite chez le médecin à cause d'une douleur au genou.

Mais que se passe-t-il une fois en transition? Ils veulent savoir si Anciens Combattants Canada pourra leur verser l'indemnité ou la pension d'invalidité dont ils ont fait la demande. C'est un grave sujet d'inquiétude pour eux: leurs blessures seront-elles reconnues et leurs prestations et traitements vont-ils se poursuivre après leur libération? C'est la question que les gens me posent le plus souvent quand je les rencontre.

● (0850)

Comme je l'ai dit, il y a la commémoration, mais nous n'allons pas en parler aujourd'hui. Cela représente néanmoins une partie très importante des activités d'ACC.

Cela me chagrine lorsqu'un ancien combattant vient me voir sans jamais nous avoir parlé auparavant. Comme je le dis toujours aux gens présents, la présentation du SPSC sème de petites graines d'intérêt. Nous espérons que cet intérêt suscitera des questions au sujet de leurs préoccupations. Après la présentation — c'est toujours ce qui se passe —, certains viennent nous voir. Ils écoutent, puis disent « Vous savez quoi? J'aurais dû venir vous voir il y a bien longtemps à cause de ceci ou cela. » Nous prévoyons alors un moment pour les rencontrer.

La transition commence dès maintenant, qu'on ait une date de libération ou que notre mission ait été annulée et qu'on quitte dans

six mois. On doit s'asseoir avec Anciens Combattants. « Devoir » est un bien grand mot. On recommande fortement de s'asseoir avec Anciens Combattants.

On cherche les besoins non satisfaits. On évalue les risques pour le membre et sa famille. Donc, planifier maintenant signifie assister à une séance du SPSC. Lorsqu'il y a des membres dans l'assistance, je leur dis que c'est la première chose à faire. Ils démontrent ainsi de l'intérêt au sujet de leur libération et de ce qui se passera par la suite.

Notre site Web s'améliore chaque jour. Il devient de plus en plus convivial. Nous encourageons fortement nos membres à ouvrir un dossier ACC, à visiter le site, à cliquer et à regarder ce qu'on y trouve. Pendant la rencontre du SPSC, je rappelle souvent qu'il est maintenant possible de s'inscrire en ligne, ce qui est plus rapide que l'ancienne méthode sur papier. Je leur répète de rester informés, de cliquer et de consulter le site Web. Ils doivent ouvrir un dossier pour avoir plus facilement accès à nous en ligne.

La transition de carrière n'est pas un élément très important du SPSC car depuis la Nouvelle Charte des anciens combattants, en 2006, le programme de réadaptation a été créé pour le meilleur et pour le pire. On n'en parle pas souvent dans les médias — il s'agit surtout des indemnités d'invalidité —, mais le programme de réadaptation est offert automatiquement. Un membre avec un motif de libération 3(b) pour un diabète qui n'est peut-être pas lié à son service est automatiquement admissible. C'est ce qui éclaire bien des regards lorsqu'on parle de tout cela. Le service de transition n'est pas quelque chose dont on tire parti parce que le programme de réadaptation a un volet professionnel, ce qui est beaucoup plus intéressant que les 1 000 \$ qu'ACC peut allouer pour mettre à jour un cv, par exemple. Cela n'occupe pas une grande place dans ma présentation. J'y fais allusion, mais je n'y ai pas consacré beaucoup de temps depuis que je suis à ACC.

Le programme Embauchez un vétéran suscite beaucoup de questions après une séance du SPSC. On a demandé à de nombreuses entreprises au pays d'indiquer si elles souhaitent accorder la priorité d'embauche aux anciens combattants. Aux séances du SPSC et à notre kiosque, on présente toujours les entreprises prêtes à accorder la priorité aux vétérans. Les anciens combattants doivent indiquer dans leur lettre d'accompagnement qu'ils ont déjà été dans les forces armées. Toutes les entreprises sur notre liste nous ont confirmé qu'elles examineraient avec beaucoup d'attention la candidature d'un ancien combattant qui l'indique dans sa lettre d'accompagnement. Le programme Embauchez un vétéran est nouveau. J'en parle souvent beaucoup après une séance du SPSC, établissant des liens entre les anciens combattants et le secteur privé, car il n'est pas rare qu'un ancien combattant souhaite entreprendre une nouvelle carrière. Ce ne sont pas tous les militaires qui sont libérés après 35 ans avec une pension à laquelle ils ont contribué. La plupart de mes clients sont dans la vingtaine ou la trentaine, et ils ont donc encore de nombreuses années devant eux. Ils veulent savoir qui va les embaucher après leur passage dans l'armée, s'ils possèdent des compétences qui peuvent servir dans la vie civile.

En ce qui concerne le programme de réadaptation, je crois que tous ceux qui me rencontrent m'en parlent en long et en large. Quiconque commence dans les services de première ligne au ministère peut passer deux semaines rien qu'à essayer de comprendre ce programme. Il m'est impossible de le résumer en quelques minutes. Ce programme comporte trois volets: le volet médical, qui comprend tout ce qui est musculosquelettique; le volet psychologique; et le volet professionnel. Je le répète, quiconque est confronté à des obstacles au retour à la vie civile et qui prévoit entreprendre une nouvelle carrière pourrait ne pas bénéficier dès le départ d'indemnités d'invalidité des anciens combattants.

● (0855)

Le programme prévoit une admissibilité automatique à ceux qui bénéficient d'une libération 3(b) pour motifs médicaux. Il est bon de savoir — je présenterai un exemple plus tard — que ce programme permet de rassurer ceux qui s'inquiètent vraiment de savoir qui va s'occuper de leurs besoins médicaux, de leur santé psychologique et garantir qu'ils puissent retourner aux études. C'est fantastique de voir la réaction de quelqu'un qui apprend tout cela. C'est pour cela que j'aime mon travail et que je vais travailler tous les matins. Ce programme de réadaptation est adapté aux besoins des gens.

L'allocation pour perte de revenus correspond à 75 % du salaire avant la libération. Il faut signaler qu'il faut déduire la pension et toute autre source de revenus. Cette allocation pour perte de revenus permet au membre de bénéficiaire d'au moins 75 % de son salaire avant la libération pendant qu'il poursuit des études ou qu'il suit des traitements pour régler ses problèmes de santé. Il est bon de savoir que ce programme prévoit une forme de soutien financier.

Parlons maintenant des blessures. C'est la partie où je dois être prudente quand je présente les diapos et par la suite lorsque je discute avec les membres. On ne veut pas parler des « et si... », mais il faut parfois le faire. C'est notre filet de sécurité. Si les blessures sont si graves qu'il sera impossible de débiter une nouvelle carrière et un emploi rémunérateur, il existe des prestations qui offrent un soutien financier supplémentaire: l'allocation pour déficience permanente, et son supplément. J'en parle toujours, mais les membres n'en sont pas là. Lorsque le processus de libération est en cours, il faut évaluer le membre et déterminer comment il pourra, une fois revenu à la vie civile, trouver un emploi enrichissant et rémunérateur. Si le membre n'est pas rendu là et que nous savons qu'il n'y sera pas avant encore quelques années, il faut voir quelles prestations s'offrent à lui.

C'est à cette étape de la présentation que je sème mes petites graines, sans toutefois entrer dans les détails. Beaucoup de mains se lèvent habituellement à ce moment. Cela ralentit ma présentation, mais ça va. Ça établit un lien avec l'autre partie de ma présentation, la demande d'indemnité d'invalidité. En première ligne, avec le programme de réadaptation, nous naviguons dans tout cela en permanence. Nous devons comprendre tout cela. Nous devons pouvoir l'expliquer clairement aux membres afin qu'ils comprennent ce dans quoi ils s'embarquent et à quoi ils sont admissibles le lendemain de leur libération, lorsqu'ils deviennent officiellement des anciens combattants.

Il y a aussi le soutien en santé mentale. Le personnel de première ligne doit faire du dépistage et poser des questions délicates à ce sujet. Il faut parler d'idées suicidaires. Il faut évaluer les risques. C'est pourquoi nous avons été embauchés. Nous évaluons les risques pour nos membres et pour leur famille. Le volet santé mentale est important. Nous sommes très chanceux d'avoir une clinique de TSO dans notre ville. Ce sont nos principaux partenaires. Ils sont une bénédiction. C'est l'endroit où aller pour quelqu'un qui souffre de

traumatismes liés au stress opérationnel, ou si nous estimons qu'un membre souffre peut-être d'un tel traumatisme à la lumière des réponses qu'il nous donne et que nous jugeons une évaluation souhaitable. Nous y référons les membres qui n'ont pas reçu un tel diagnostic, mais qui signalent des symptômes qui nous inquiètent. La clinique de TSO est importante. C'est notre partenaire. Mais avant, nous devons déterminer les besoins non satisfaits et évaluer le niveau de risque.

Il y a aussi les services de soutien du programme SSBSO. Je travaille au CISP en collaboration avec le coordonnateur. C'est merveilleux d'avoir un pair à qui parler lorsqu'on va mal. On sait que ce pair souffre lui aussi de TSO, mais il en est à une autre étape de son rétablissement. Cela peut prendre des années avant de parvenir à contrôler les symptômes liés à des traumatismes de stress opérationnel et de surmonter la perte d'une carrière ou d'une certaine qualité de vie. Un pair est un membre qui en est à une autre étape de son processus de rétablissement et qui est en mesure d'offrir du soutien. Nous sommes très chanceux de pouvoir bénéficier de la présence d'un bureau du SSBSO au bout du couloir. Ce partenariat nous est précieux.

Le service d'aide d'ACC est une ligne sans frais accessible jour et nuit, tous les jours de la semaine. Je suis fonctionnaire, et nos bureaux ferment à 16 h 30. Si un membre ne se sent pas bien, il peut composer le numéro du service d'aide. Il y trouvera un spécialiste en santé mentale qui l'aidera à se calmer et à gérer la crise jusqu'à la réouverture de nos bureaux. Nous ne sommes pas un centre de gestion de crise, mais nous travaillons tout le temps avec des clients en crise. C'est ainsi. C'est dans la nature de notre travail.

● (0900)

Il y a les lignes d'aide d'ACC pour les membres qui ont besoin d'aide immédiate mais qui ne veulent pas se rendre à l'hôpital. On donne toujours ces numéros de téléphone pendant la période de transition. Les Forces canadiennes utilisent le même système. Ce n'est pas inhabituel pour un membre qui est confronté à des obstacles. Tout est pas mal accessible par iPhone, téléphone intelligent et le reste. ACC a bien entendu créé des applications. Si un membre souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel se sent mal au milieu d'une foule et n'a personne vers qui se tourner, il doit pouvoir se calmer. La clinique de TSO a mis en ligne une application qui offre aux membres des trucs pour tenter de contrôler leurs symptômes jusqu'à ce qu'ils parviennent à un endroit sûr.

Les membres les plus jeunes, qui sont plus familiers avec la technologie, nous donnent d'excellents commentaires au sujet de certaines de ces applications. Je le répète, je ne suis pas ici pour faire la promotion d'une application au détriment d'une autre, mais les membres veulent savoir que s'ils se sentent mal et qu'ils ont besoin de soutien, ils ont une application dans leur téléphone intelligent qui les dirigera vers un endroit sûr et de l'aide.

J'ai travaillé pendant des années dans un centre communautaire financé par Centraide. À ACC, je constate que nous sommes en mesure de verser un salaire horaire vraiment très convenable à des psychologues. Nous sommes très chanceux, à Ottawa, d'avoir des fournisseurs de services, qu'il s'agisse de psychologues, de physiothérapeutes ou de kinésithérapeutes. Ici, contrairement à d'autres endroits au pays, on peut trouver un fournisseur de services pour un membre souffrant d'une blessure bien précise, de toxicomanie ou d'une dépendance au jeu. Ces fournisseurs nous connaissent, ils savent comment nous travaillons. Ils savent que nous avons besoin de toute la diligence nécessaire, mais aussi que nous voulons des progrès, des résultats, compte tenu de ce que nous payons.

Dans les villes, ces fournisseurs se bousculent pour travailler avec nous. C'est merveilleux pour un membre de savoir que, s'il était suivi par un psychologue alors qu'il était en service, il pourra être suivi par le même psychologue avec ACC après sa libération. Nous conservons le même fournisseur de services s'il est inscrit auprès de la Croix Bleue. C'est très rassurant pour le membre. Personne ne tient à répéter constamment pourquoi il souffre de TSO. Aux séances du SPSC, je dis bien aux participants que lorsqu'ils viennent nous rencontrer, ils doivent nous dire s'ils étaient suivis par quelqu'un payé par le MDN, pour que nous puissions assurer le suivi au moment du passage à la vie civile.

J'ai parlé un peu de la famille dans mon introduction. Je tiens à répéter que c'est la famille qui permet au membre de tenir le coup. Il n'est pas rare qu'un membre et sa conjointe se séparent entre le moment où je le rencontre dans le cadre de son processus de libération et le jour de sa libération. Nous voulons assurer la réunification des familles en offrant du soutien et de l'écoute pour la conjointe et les enfants qui n'en pourraient plus. Le CRFM collabore avec notre agent de liaison au CISP. Nous avons des travailleurs sociaux qui s'occupent uniquement des enfants, des étudiants, des adolescents, des jeunes adultes et de la conjointe qui en ont vraiment assez. Il est très important pour nous de savoir comment ça se passe à la maison et comment nous pouvons aider la famille. La dernière chose dont un membre a besoin, au moment de sa libération, c'est bien de vivre une séparation.

Le membre libéré pourra bénéficier du Régime de soins de santé de la fonction publique s'il n'avait pas atteint 10 ans de service. C'est fantastique pour les plus jeunes membres qui n'avaient pas encore accumulé 10 années de service, mais qui ont besoin de ce régime pour leurs enfants ou leur conjointe qui ont aussi des besoins particuliers, et tout ça grâce au programme de réadaptation.

Nous avons parlé de prestations spéciales si, à la suite d'une blessure, le retour au travail est impossible. Si, au programme de réadaptation, nous jugeons que le membre, maintenant un ancien combattant, ne pourra trouver d'emploi rémunérateur, nous permettrons à sa conjointe de retourner aux études. Nous savons que si le membre a servi et été affecté à plusieurs endroits, sa conjointe a probablement pris soin des enfants, car chaque fois qu'elle tentait de trouver un emploi, elle apprenait qu'il fallait déménager.

• (0905)

Ce n'est pas rare qu'un membre me dise: « Ma femme est restée à la maison pour élever les enfants, mais personnellement, je ne me vois pas retourner travailler; c'est trop difficile. » C'est donc une bonne chose que les conjoints aient la chance de retourner sur les bancs d'école. C'est aussi un soulagement pour la famille de savoir qu'elle pourra compter sur un revenu supplémentaire, grâce au programme de réadaptation, et que le conjoint ou la conjointe pourra suivre de la formation.

Dans le cadre du volet « soutien par les pairs » du programme SSBSO, il y a un coordonnateur qui s'occupe exclusivement des conjoints. Prenons un exemple. La femme d'un membre est fatiguée, elle est au bout du rouleau, et elle aurait besoin de parler à quelqu'un, une personne qui vit la même chose qu'elle. Les femmes dont le mari est en état de stress opérationnel peuvent alors être dirigées vers ce nouveau client afin d'avoir quelqu'un à qui parler.

Nous organisons aussi des retraites expressément pour les conjoints. Et très souvent, quand ils sont tous ensemble, on les entend dire qu'ils sont dépassés par les événements et qu'ils ne pensaient pas que leur vie prendrait cette tangente-là.

Les gens dans la salle rient toujours quand je montre cette diapositive-là. Ce n'est pas rare, remarquez, qu'une personne vienne me voir pour me dire qu'elle en a contre le ministère. « Je n'ai rien contre toi, Mélanie, j'en ai contre Anciens Combattants Canada. Je suis libéré parce que j'ai mal au dos, mais le ministère me dit que ce n'est pas lié au service. J'ai demandé une indemnité d'invalidité, mais le ministère me répond que je n'ai pas fourni assez d'information. » Disons que ce n'est pas une façon facile de rencontrer un nouveau client, mais je cherche toujours à le rassurer; je lui explique qu'il y a des processus à suivre et qu'en cas de décision défavorable, il y a des recours. Je lui assure qu'on va tout faire pour que sa demande se rende jusqu'au bout.

Les gens qui rient sont ceux dont les demandes ont été refusées. D'après nos statistiques, le taux d'approbation des premières demandes est de 79 %. Je n'en dirai pas plus. Les statistiques sont ce qu'elles sont, et ça ne fait pas partie de mes fonctions.

En ce qui concerne les prestations d'invalidité, comme vous le savez, les membres qui sont encore dans les forces sont pris entièrement en charge par leur employeur, qui doit leur fournir des soins et des traitements du moment où ils s'enrôlent jusqu'à celui où ils sont libérés. Si la demande de prestations d'un membre est approuvée tandis qu'il est encore en service, quand il va être libéré, Anciens Combattants Canada va lui remettre ce que bien des gens appellent un paiement forfaitaire, et il va continuer de payer ses traitements. C'est garanti. Qui plus est, chaque cas peut être réévalué tous les deux ans, par exemple si une personne juge que son état s'est aggravé ou que le pourcentage d'invalidité qui a été déterminé est inexact.

Les demandes initiales doivent être présentées sans tarder. Il faut prévoir un certain délai de traitement, qui est habituellement de quelques mois. Je dis toujours aux membres de ne pas attendre. Le pire, c'est quand un membre vient me voir, que sa libération est prévue pour le mois suivant et qu'aucune demande en son nom ne se trouve dans le système. Il n'a encore jamais signalé à qui de droit qu'il avait mal quelque part. Les gens qui se prévalent du Service de préparation à une seconde carrière finissent souvent par présenter une demande d'indemnité d'invalidité.

« D'accord, Mélanie, j'ai compris, qu'ils me disent. Je suis prêt, et je veux demander une indemnité pour mon genou, ou pour mon cou. » À la fin de la conversation, cette personne-là aura peut-être fait six réclamations. Dans sa demande initiale, elle devra inclure son dossier médical, donner son consentement pour que les responsables s'informent des circonstances dans lesquelles sont survenues ses blessures, en précisant notamment à qui elle s'est adressée et quels traitements elle a reçus jusqu'à maintenant. C'est sur la foi de ces renseignements que le ministère prendra une décision.

Je me répète, mais j'insiste toujours auprès des membres pour qu'ils ne tardent pas et qu'ils viennent nous voir rapidement pour entamer le processus. En soi, la libération est déjà une source élevée de stress. Alors vous imaginez le soulagement qu'une personne peut ressentir quand elle sait qu'Anciens Combattants Canada va continuer de lui verser ses prestations ou de payer ses traitements.

S'il y a un problème, par exemple lorsqu'une décision favorable est rendue mais que le membre visé n'est pas d'accord avec le montant accordé, il peut faire appel. Même chose si sa demande est rejetée. Beaucoup de membres sont en colère contre nous quand leur demande est rejetée. Heureusement que nous pouvons compter sur la Légion canadienne, ici à Ottawa, et sur ses services de counselling.

•(0910)

Les gens de la Légion sont là pour guider les membres et aussi pour les aider à défendre leur droits. Les membres qui se sentent lésés et qui souhaitent faire appel vont souvent se tourner vers la Légion, car elle a toujours été perçue comme étant neutre, non partisane.

[Français]

Le terme anglais ne me vient pas à l'esprit.

C'est « impartial ».

[Traduction]

Le président: Vous voulez sans doute dire « impartiale », et non « non partisane ».

Mme Mélanie Witty: Effectivement. Nous les dirigeons donc vers le Bureau des services juridiques des pensions ou vers la Légion, où ils pourront obtenir le soutien dont ils ont besoin.

Je vous donne un scénario. Je vais faire vite, n'ayez crainte. Je veux seulement vous donner une idée du type de clients que nous rencontrons au quotidien. C'est l'histoire du sergent John, qui a vraiment existé. Le sergent John avait seulement neuf années de service, ce qui est insuffisant pour avoir droit au Régime de soins de santé de la fonction publique. Il n'était pas retraité et n'avait pas vraiment affaire à nous. Il n'avait pas non plus assez d'années de service pour avoir droit à une pension du ministère de la Défense nationale. Il n'était inscrit à aucun régime de retraite.

Son salaire mensuel est indiqué sur la diapositive. Il était sergent au moment de sa libération. Il a demandé une libération volontaire, parce que ses responsabilités familiales étaient trop lourdes et lui causaient trop de stress. Il ne voulait pas attendre d'avoir droit à ce qu'on appelle la « libération en vertu de l'alinéa 3b) ». C'est long, c'est stressant et il veut en finir au plus vite. C'est souvent le cas, d'ailleurs. Il s'inquiétait pour sa fille, qui a des besoins spéciaux. Il avait subi une blessure liée au service, mais il n'avait jamais présenté de demande d'indemnité. Il se demandait ce qui allait bien pouvoir lui arriver. Sa blessure lui posait des contraintes. Il essayait de poser sa candidature à des emplois, mais ses genoux et son dos lui faisaient toujours mal. Bref, l'archétype du membre sur le point d'être libéré.

Vous imaginez son soulagement quand on lui a appris qu'il était admissible au programme de réadaptation?

Il y a deux façons d'y être admissible. Les membres libérés en vertu de l'alinéa 3b) le sont automatiquement.

De leur côté, les membres qui demandent une libération volontaire doivent répondre à trois questions. Êtes-vous blessé? Votre blessure est-elle liée au service? Constitue-t-elle un obstacle à votre réinsertion dans la vie civile — comme je le disais au début —, que ce soit à la maison, au travail ou dans la collectivité? Dans le cas du sergent John, la réponse était oui.

Il a donc été admis au programme. Il a eu droit à une allocation pour perte de revenus: 75 % de son ancien salaire. Il a aussi pu s'inscrire au Régime de soins de santé de la fonction publique, auquel ont droit tous ceux qui prennent part au programme de réadaptation.

Sa conjointe a eu de l'aide pour retourner à l'école, aide dont il s'est lui-même prévalu un peu plus tard, quand les choses ont commencé à se tasser. Espérons que ce soutien les aidera, lui et sa famille, à bien vivre la prochaine étape de leur vie.

Tout ça n'a rien à voir avec les séances du Service de préparation à une seconde carrière destinées à des hauts gradés. Les officiers et les membres de l'état-major ont à peu près tous 35 ans de service, ils se

sont rendus haut dans la hiérarchie, alors ça ne leur dit pas grand-chose, tout ça.

•(0915)

Pendant les séances d'information générale ou celles axées sur les soins médicaux, les gens me posent souvent des questions là-dessus, parce que je sais que ça les marque. C'est ce que je voulais dire quand je disais que le service sert à semer des idées dans la tête des gens. Quand ils viennent me voir par la suite pour me dire qu'ils se reconnaissent tout à fait dans mon scénario, je leur réponds qu'il est temps de s'atteler à la tâche.

Que pouvons-nous faire pour les membres encore en service? La réponse s'appelle « gestion de cas ».

Nous essayons de faire tomber les mythes. Certains membres disent qu'ils ont un gestionnaire de cas des Forces canadiennes parce qu'ils sont postés dans telle ou telle unité ou parce qu'ils seront libérés pour des raisons médicales. Anciens Combattants Canada offre des services de gestion de cas jusqu'à six mois avant la date de libération. Et c'est là que j'entre en scène. Lorsqu'une personne qui entame ses démarches de libération a peur de ce que l'avenir lui réserve ou a besoin qu'on lui répète certains messages plus souvent, que ce soit parce que sa mémoire n'est plus ce qu'elle était ou parce qu'elle ne peut plus se concentrer sur une intervention donnée, la gestion de cas avant la libération est le seul moyen qui s'offre à elle de communiquer dès maintenant avec Anciens Combattants Canada. Il m'arrive de devoir expliquer cinq, six ou sept fois à une même personne à quoi sert le programme de réadaptation parce que sa blessure l'empêche de bien retenir l'information qu'on lui transmet.

C'est à cause des trois volets du programme de réadaptation — remplacement du revenu, Régime de soins de santé de la fonction publique ainsi qu'indemnité d'invalidité et conseils financiers — que je suis postée au Centre intégré de soutien du personnel. Je m'occupe de plus de 180 membres sur le point d'être libérés. Ça tient occupé, mais ces gens sont tellement inspirants. Chacun a une histoire qui lui est propre. Quand tu sais que tu peux venir en aide à quelqu'un et que tu sais que tu le soulages d'une partie de son fardeau, c'est mieux que n'importe quel chèque de paye.

J'ai brièvement mentionné notre site Web, mais la diapositive suivante vous donne une idée de ce à quoi ressemble le navigateur de bénéficiaires des vétérans. On y donne trois conseils: cliquez, tenez-vous au courant et renseignez-vous. Les gens nous appellent souvent parce qu'ils prennent connaissance des déclarations des députés avant nous. Ce n'est pas rare que je reçoive un appel très tôt le matin et que mon interlocuteur me dise: « Mélanie, qu'est-ce qui se passe? » ou « J'ai entendu dire que... » Notre site Web est là pour les renseigner, et nos clients sont bien branchés, mais au moins, toute l'information est rassemblée au même endroit.

Je ne passerai pas trop de temps sur Mon cahier ACC. En fait, on y trouve tout ce qui est susceptible d'intéresser un membre donné. Il sait que, lorsqu'il sera libéré, le ministère des Anciens Combattants sera là pour lui, qu'il va payer la rampe d'accès dont il a besoin, ou le monte-escalier, ou les rénovations à faire, etc. Les membres qui font affaire avec nous savent donc mieux ce qui les attend après leur libération. Le ministère peut rembourser leurs traitements d'oxygénothérapie, ou alors défrayer ce qu'il en coûte pour une chambre privée, ce genre de choses. Il s'agit d'un nouvel outil, et les commentaires que j'en ai sont très positifs.

Nous rappelons ensuite aux membres qu'ils doivent créer leur Mon compte ACC et que c'est à eux de s'inscrire aux ateliers du Service de préparation à une seconde carrière, parce que nous n'irons pas les chercher.

Chaque fois qu'un membre est libéré, la section chargée des libérations nous envoie un fax nous demandant d'appeler le membre en question. S'il ne va vraiment pas bien, que son cas est pris en charge par la Défense nationale et qu'il a droit à une libération en vertu de l'alinéa 3b), Montfort va nous appeler, mais dans certains cas, on a beau essayer de joindre une personne, elle refuse de faire la moitié du chemin. Il faut que les membres se fassent connaître de nous, qu'ils se manifestent. Il faut qu'ils se disent: « Il faut que je rencontre le ministère des Anciens Combattants; il faut que je passe mon entrevue de transition. » Cette entrevue, qui s'adresse à tous les membres qui terminent leur service, nous permet de savoir se qui se passe, ce qui s'est passé, l'état d'esprit de chacun et les obstacles à prévoir.

Viennent ensuite les numéros à composer pour les demandes de renseignements, et c'est généralement à ce moment-là que les questions commencent.

Voilà qui vous donne un bref aperçu de ce à quoi peut ressembler une séance donnée devant 300 membres sur le point d'être libérés. J'espère avoir réussi à vous donner une idée de l'information qui y est transmise.

Je vous remercie.

• (0920)

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Merci beaucoup, Mélanie. C'était très instructif.

Je dois dire, par contre, que je me serais attendu à quelque chose d'un peu plus « witty », si vous voyez ce que je veux dire.

Bon, personne ne l'a comprise, on dirait.

Une voix: Je viens de la comprendre.

M. Frank Valerioté (Guelph, Lib.): Il essaie d'être drôle.

Le président: M. Rafferty va commencer à poser ses questions.

M. John Rafferty (Thunder Bay—Rainy River, NDP): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous deux de vous être déplacés.

Ma première question s'adresse à M. Doiron. J'aimerais parler de la diapositive avec la carte du Canada. Vous aurez remarqué que le Nord de l'Ontario est à huit heures de route de Thunder Bay, et je peux vous le confirmer, puisque je viens moi-même de là. Les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel sont elles aussi à plus de huit heures de route, tout comme les centres de soutien du personnel. Le bureau chef, lui, est à environ 22 heures de route.

Selon ce que je vois sur cette carte, les gens du Nord de l'Ontario, de North Bay à Winnipeg, en fait, doivent compter sur les Centres Service Canada. Il y en aurait 186 dans la province.

Je suis curieux. Vous êtes sous-ministre adjoint à la Prestation des services; pouvez-vous nous dire quelle formation suivent les employés de ces Centres Service Canada afin de répondre adéquatement aux anciens combattants qui viennent faire la file dans leurs locaux? Quelle formation leur donne-t-on pour qu'ils puissent répondre à leurs besoins?

Je vais vous raconter brièvement l'histoire d'un ancien combattant — il m'a demandé de taire son nom — qui a fait la file dans un Centre Service Canada. Quand c'est enfin venu à son tour, il s'est fait dire qu'il n'était pas au bon endroit et qu'il devait s'adresser à la Légion canadienne.

C'est inquiétant. Si c'est arrivé à Thunder Bay, ça peut arriver aussi dans les coins ruraux ou moins peuplés du pays.

J'aimerais que vous nous disiez quelle formation suivent les employés des Centres Service Canada.

M. Michel D. Doiron: Les employés de Service Canada suivent le module de formation que nous avons créé, mais je dois dire que les services qu'ils offrent aux anciens combattants sont très rudimentaires, sauf lorsque des employés de notre ministère sont sur place, dans un Centre Service Canada. Dans ces cas-là, les anciens combattants peuvent se prévaloir de la gamme complète de nos services, comme dans n'importe quel bureau...

M. John Rafferty: Combien de Centres Service Canada comptent des employés de votre...

M. Michel D. Doiron: Huit au total.

Il y a des employés du ministère des Anciens Combattants dans huit Centres Service Canada. Dans les autres, il y a seulement des employés de Service Canada. Nous leur donnons une formation de base: comment vérifier qu'un formulaire est complet — pas tous les formulaires, évidemment, mais certains d'entre eux. Ils ont aussi accès à une ligne d'information.

Je suis très déçu que cet homme... je sais que ce n'est pas la première fois que ça se produit, et pas seulement là. Je suis toujours déçu quand ça arrive, parce qu'il y a des mécanismes pour que les anciens combattants obtiennent les services dont ils ont besoin. Alors si les employés ne sont pas formés... et je vous confirme qu'ils ne le sont pas, parce que certains de nos critères d'admissibilité sont très complexes, comme vous devez bien vous en douter.

• (0925)

M. John Rafferty: Mme Witty vient justement de nous dire qu'il faut au moins deux semaines juste pour apprendre le régime de réadaptation et de prestations financières offert par votre ministère. Je suppose donc qu'à part les huit bureaux où vous avez des employés présents, les employés de Service Canada des autres centres du pays n'ont pas suivi cette formation.

M. Michel D. Doiron: Pas cette formation-là, non.

Comme je viens de le dire, ces gens peuvent vérifier que les formulaires sont complets et qu'ils renferment les bons renseignements avant qu'ils ne soient acheminés à Anciens Combattants Canada. S'ils se font poser une question plus complexe, ils peuvent utiliser la ligne prioritaire, qui les met directement en communication avec un de nos employés. Nous envisageons également, en collaboration avec Service Canada, d'offrir un service de vidéoconférence afin de maximiser cette technologie et de permettre aux anciens combattants qui le souhaitent de pouvoir parler directement à quelqu'un qu'ils pourront voir.

M. John Rafferty: Madame Witty, vous avez dit tout à l'heure que les gens sont parfois dirigés vers la Légion canadienne.

Est-ce que vous ou M. Doiron pourriez me dire combien d'argent le ministère des Anciens Combattants donne à la Légion pour traiter ces cas-là?

M. Michel D. Doiron: Nous payons quelques services aux légions. Certains concernent les droits de visite, mais nous ne leur versons pas d'argent pour la partie du service que vous avez mentionnée.

M. John Rafferty: D'accord.

Permettez-moi de vous poser une question sur les membres de la Réserve. Dans le nord de l'Ontario et dans de petites localités rurales où il y a un manège militaire... Nous avons un grand nombre de réservistes, par exemple, à Thunder Bay. En quoi le traitement des réservistes diffère-t-il de celui des membres de la force régulière, lorsqu'ils sont libérés pour des raisons médicales?

Ma question s'adresse à n'importe qui d'entre vous.

M. Michel D. Doiron: Il y a de nombreuses différences et cela dépend. Les réservistes peuvent recourir au SPSC. Nous encourageons fortement la collaboration avec nos partenaires des Forces armées canadiennes et nous recommandons que tous les réservistes aient une entrevue de départ ou de transition.

La cohorte des réservistes est très différente. Ils n'ont pas à donner le même préavis avant de partir. Par exemple, si, le jeudi soir, un réserviste décide de quitter la Réserve, il peut rapporter son matériel et partir. Nous travaillons en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes pour que les réservistes libérés pour des raisons médicales aient leur entrevue de transition. Je pense que, selon les chiffres de l'année dernière, environ 96 % des réservistes libérés pour des raisons médicales ont passé l'entrevue de transition, ce qui est bien mieux qu'à une autre époque, et nous y travaillons très fort.

Je collabore aussi très étroitement avec le lieutenant-général Millar pour que les réservistes obtiennent une entrevue de transition et assistent aux séminaires du SPSC. Mais c'est plus difficile, car un grand nombre d'entre eux travaillent le jour. Nous allons donner des séances dans certaines unités de la Réserve, mais les réservistes sont plus difficiles à joindre. Je ne dit pas que c'est parce qu'ils sont de passage, car ce sont parfois des membres influents de la collectivité, mais ils peuvent faire partie d'une unité de la Réserve, puis en sortir; ils vont et viennent.

Mais, ils ont droit à des services du ministère des Anciens Combattants. Il est faux de croire qu'ils n'y ont pas droit.

M. John Rafferty: Permettez-moi de vous poser une question sur les dossiers médicaux. Notre comité avait recommandé, entre autres, qu'on remette à tous les membres des Forces canadiennes et de la Réserve leur dossier complet avant leur départ — six ou quatre mois avant — pour qu'ils puissent l'examiner et s'assurer qu'ils ont bien un dossier, qu'il n'y manque rien et qu'ils ont une copie de leur dossier médical. Cette recommandation est-elle maintenant suivie? Est-ce fait? Cette façon de faire fait-elle maintenant partie des procédés du ministère des Anciens Combattants?

M. Michel D. Doiron: Ce n'est pas le ministère des Anciens Combattants...

[Français]

Le président: Si je peux me permettre.

[Traduction]

Notre réunion est censée durer deux heures. Jusqu'à maintenant, j'ai rallongé le temps de parole de M. Rafferty de six à huit minutes. Nous devrions donc conclure.

Les autres membres auront droit à la même indulgence, mais nous aimerions quand même nous limiter.

• (0930)

[Français]

Je vous remercie.

[Traduction]

Je veux juste m'assurer que nous n'irons pas jusqu'à 12 minutes.

M. Michel D. Doiron: Je ne veux pas parler pour mes amis des Forces armées canadiennes, car cette question les concerne, mais je peux dire qu'à Anciens Combattants, nous croyons fermement que c'est une bonne chose qu'ils aient leur dossier médical et que des personnes comme Mélanie puissent examiner le dossier avec le membre pendant qu'il touche encore un salaire des Forces.

M. John Rafferty: Je vous remercie de votre indulgence.

[Français]

Le président: Monsieur Lemieux, la parole est à vous.

[Traduction]

M. Pierre Lemieux (Glengarry—Prescott—Russell, PCC): Merci beaucoup.

Je vous remercie pour votre exposé.

Mélanie, vous avez bien raison. Le fait de quitter l'armée génère du stress. J'ai servi pendant 20 ans.

Plus particulièrement, je pense que plus vous servez longtemps, plus vous trouvez du réconfort dans le milieu que vous connaissez si bien. La vie militaire n'a plus de secret pour vous. C'est une vocation très spécialisée. Vous pensez que vos compétences sont très limitées. En partant, vous vous demandez si vous allez vous en tirer et vous trouver un emploi, si vos compétences sont transférables et quelles seront les répercussions sur votre famille. Comme vous le dites, vous quittez aussi un réseau. Je parle d'un réseau bien rodé qui veille à presque tous vos besoins médicaux ainsi qu'à votre formation, à votre rémunération, à tout. Et vous vous apprêtez à le quitter et devrez vous débrouiller seul. C'est très stressant.

D'abord, j'aimerais savoir si ce service est offert à tous les membres du MDN, qu'ils aient 1 an, 6 mois, 3 ans ou 10 ans de service, s'ils ont le droit d'assister à un séminaire du SPSC.

Mme Mélanie Witty: Si vous avez servi?

M. Pierre Lemieux: Oui.

Mme Mélanie Witty: Et que vous êtes libéré. Vous avez suivi l'entraînement de base au complet?

M. Pierre Lemieux: Oui.

Mme Mélanie Witty: Vous y avez droit.

M. Pierre Lemieux: Très bien. Merci.

J'essaie de me rappeler. Lorsque je suis parti, j'ai assisté à des séminaires du SPSC. Je pensais qu'ils étaient donnés par le MDN à l'époque. Y a-t-il eu transfert de responsabilité du MDN au ministère des Anciens Combattants ou est-ce Anciens Combattants qui s'en est toujours occupé?

Mme Mélanie Witty: C'est le MDN qui le dirige. Nous sommes invités. Nous faisons partie des intervenants. Nous ne dirigeons pas le SPSC.

M. Pierre Lemieux: D'accord.

Mme Mélanie Witty: C'est le MDN qui veille à ce que tous nos partenaires soient là, que ce soit Manuvie, Du régiment aux bâtiments, nous, la Légion. Il détermine, à la lumière des besoins de la clientèle, quels partenaires devraient se présenter.

M. Pierre Lemieux: Bien. Donc, le séminaire du SPSC administré par le MDN est très vaste et complet. Vous en êtes un rouage et vous nous avez renseignés sur le volet du séminaire du SPSC relevant d'Anciens Combattants.

Mme Mélanie Witty: C'est exact. Un séminaire du SPSC, à participation volontaire, est tenu pendant deux jours aux Archives. Un grand nombre de personnes y prennent la parole. Le membre sait à quelle présentation il veut assister. Le séminaire du SPSC pour les membres libérés pour des raisons médicales est condensé en une journée et il n'y a pas d'interruption. Donc, vers 15 heures, personne ne prête plus attention.

M. Pierre Lemieux: Est-ce que les conjoints peuvent assister aux séminaires du SPSC?

Mme Mélanie Witty: Ils sont toujours invités.

M. Pierre Lemieux: C'est bien. C'est ouvert aux conjoints de sorte qu'ils peuvent aussi entendre parler de ce qui arrive.

Mme Mélanie Witty: La mémoire et la concentration comptent parmi les plus grandes difficultés des personnes libérées pour des raisons médicales en raison d'un trouble psychologique. Si le conjoint est présent, l'information est parfois mieux retenue.

M. Pierre Lemieux: Je pense que c'est excellent. Je pense que c'est comme vous le dites. La famille a fait partie de la vie du soldat tout au long de sa carrière et elle a besoin d'en faire partie au moment de sa transition, quand il quitte l'armée. C'est tout à fait sensé.

Tenez-vous des chiffres sur le pourcentage, au MDN...? Je suppose que non. Vous n'êtes qu'un invité. Vous dites que c'est volontaire. Le pourcentage des gens qui quittent l'armée et qui assistent aux séminaires du SPSC, ou à une partie de ces séminaires, est-il faible ou élevé? Est-ce la moitié?

Mme Mélanie Witty: Il n'est pas rare que je dise à un membre, qui est soit dans la catégorie temporaire soit dans la catégorie permanente, que je vais participer le mois suivant à un séminaire du SPSC aux Archives. Je peux lui dire de participer au SPSC en français, car j'y serai. Ce sont des francophones. Ils demandent ce qu'est un séminaire du SPSC.

Je pense que l'information sur le SPSC n'est pas assez diffusée. Travaillant en première ligne, c'est souvent nous qui en informons les membres. Nous leur disons qu'il y aura beaucoup d'activités, que nous le savons un an à l'avance. Nous leur disons: « Inscrivez-vous; levez la main. » Nous faisons le lien entre ces services et les membres.

Je ne peux vous dire qui y assiste et qui n'y assiste pas, mais je peux vous dire que, pour une personne atteinte de stress post-traumatique, il peut être pénible de se retrouver dans une pièce bondée. Ils me disent qu'ils ne resteront pas longtemps.

M. Pierre Lemieux: Je vois. C'est intéressant.

Mme Mélanie Witty: Parfois, c'est leur blessure qui les empêche de participer.

M. Pierre Lemieux: Bien. Vous avez mentionné à quelques reprises que nous avons de la chance, ici à Ottawa, d'avoir telle ou telle chose. Mais, il y a des bases et des militaires partout au pays. D'après l'expérience d'ACC et de la façon dont les séminaires du SPSC sont organisés, est-ce que les séminaires...? J'imagine qu'ils sont donnés sur les grandes bases comme Petawawa et Edmonton. Mais, il y a aussi un grand nombre de petites bases. Y donne-t-on des séminaires du SPSC et est-ce qu'ACC se rend sur ces petites bases?

• (0935)

M. Michel D. Doiron: Nous allons partout où il y a un séminaire du SPSC. Nous veillons à ce qu'un gestionnaire de cas ou un GESC assure notre partie de la séance.

M. Pierre Lemieux: Très bien. Donc, on ne peut pas dire que ce n'est pas accessible aux membres. Des séminaires du SPSC sont offerts sur les bases de tout le pays.

Mme Mélanie Witty: Il n'est pas rare que je rencontre un membre qui arrive des États-Unis et qui s'est déplacé jusqu'ici. C'est le MDN qui paye. Il vient assister au séminaire du SPSC. Il y en a aussi à l'étranger. Où que vous soyez dans le monde, vous êtes invité à participer.

M. Pierre Lemieux: C'est une bonne chose, en fait, car nous avons beaucoup de membres qui servent à des postes de liaison ou d'échange à l'étranger, surtout, par exemple, aux États-Unis. C'est assez proche, mais ils doivent se déplacer pour venir à un séminaire du SPSC.

Mme Mélanie Witty: Nous allons au Colorado une fois par année.

M. Pierre Lemieux: Oui. Je vais poser la question suivante au MDN lorsque ses représentants viendront ici. Je vais demander pourquoi ce n'est pas obligatoire. Lorsque nous quittons l'armée, nous recevons un formulaire indiquant que nous devons passer au service de la rémunération et des avantages sociaux et que nous devons passer voir le conseiller en libération et faire plein d'autres choses et il faut avoir tout fait avant que la libération puisse être envisagée. Je vais leur demander pourquoi les séminaires du SPSC, bien que vivement recommandés, ne figurent pas sur le formulaire de sorte que nous soyons obligés d'y assister, du moins en partie, pour savoir si nous voulons y assister au complet. Vous ne pouvez probablement pas répondre à cette question. Je vais donc la leur poser.

Parmi les choses que je vais trouver intéressantes au sujet de cette étude, c'est que les membres du MDN bénéficient de programmes et de services du MDN parce qu'ils ont servi dans l'armée, puis le Régime d'assurance-revenu militaire entre en jeu. Ils font la transition en passant par le RARM. Je pense que le séminaire du SPSC repose sur de l'information. On dit aux gens ce qui leur arrive et quelles ressources leur sont offertes. Au moment de votre départ du MDN, le RARM pourrait vous fournir quelques services. AAC offre aussi des services. Je vais vouloir savoir ce que le RARM, par exemple, pourrait faire que vous faites aussi et si les deux s'annulent.

Prenez la formation professionnelle par exemple. Lorsque j'ai assisté à mon séminaire du SPSC et que j'ai communiqué avec le RARM on m'a parlé, je crois, de formation professionnelle et de ce qui m'était offert à cet égard. Mais je pense que vous traitez de la formation professionnelle au moins dans votre diaporama.

Ainsi, par exemple, parle-t-on de la même formation professionnelle? En d'autres termes, il y a un plafond de 70 000 \$ pour la formation professionnelle — vous pouvez me confirmer cette somme — et le RARM offrirait autre chose. S'agit-il de deux types différents de formation professionnelle? Ou considère-t-on cela comme un seul programme avec deux points d'accès? Pouvez-vous nous en parler un peu?

Mme Mélanie Witty: Lorsqu'un membre libéré pour des raisons médicales s'est enrôlé dans les Forces canadiennes, il a dû verser des cotisations à la Manuvie. Vous devez cotiser de votre poche à un régime d'invalidité de longue durée. Le RARM vous doit cet argent. Il vous doit deux années de remplacement du revenu après votre libération. Il vous doit la possibilité de retourner aux études jusqu'à deux ans après la libération, à concurrence de 25 000 \$ de droits de scolarité, environ.

Les responsables du programme de réadaptation étaient au courant lorsqu'il en a été question en 2006. Notre volet professionnel du programme entre en jeu après deux ans, lorsque l'intervention du RARM expire. Donc, si un membre est libéré demain, par exemple, Anciens Combattants lui paiera des services médicaux et psychosociaux dans le cadre du programme de réadaptation. Le RARM prendra en charge les études professionnelles, le remplacement du revenu. Nous n'en parlons pas. Nous pouvons en discuter, mais nous n'y touchons pas. C'est la responsabilité du RARM. Deux années passent. Puis, nous prenons en charge les droits de scolarité dans le cadre du programme de réadaptation. Il y a donc une certaine communication ici.

M. Pierre Lemieux: Donc, d'un côté, on pourrait dire qu'il y a une certaine confusion du fait que les services sont offerts par différentes organisations. Mais, d'un autre côté, on pourrait dire que l'ancien combattant a accès à des services à différents points. Il n'y a pas qu'un seul point d'accès, c'est-à-dire que si vous manquez un délai, il y a des services offerts par le RARM, par exemple, en formation professionnelle et il y a d'autres services de formation offerts par ACC s'il passe du RARM à ACC.

Mme Mélanie Witty: Un de ces services est une compagnie d'assurance. Nous sommes un ministère. C'est ce que je dis aux membres.

M. Pierre Lemieux: Tout à fait, mais les anciens combattants souhaitent simplement obtenir une formation professionnelle. Peu leur importe si elle est offerte par une compagnie d'assurance ou par Anciens Combattants Canada. Tout ce qu'ils disent, c'est que, après avoir passé 8, 9 ou 12 ans dans l'infanterie, ils doivent acquérir des compétences afin de pouvoir occuper un nouvel emploi. Peu leur importe qui offre la formation, que ce soit une compagnie d'assurance ou ACC. Ils souhaitent suivre une formation professionnelle. Ce que vous me dites, c'est que, en fait, deux choix s'offrent à eux: le RARM au début du processus, et ACC un peu plus tard. Les anciens combattants se voient donc offrir deux options en matière de formation professionnelle.

• (0940)

Mme Mélanie Witty: Monsieur, je dois toutefois vous dire que, dans le cas des militaires libérés pour des raisons médicales parce qu'ils sont aux prises avec des limitations graves, il n'est pas rare que le retour à l'école soit exclu. Nous leur disons qu'en s'inscrivant au RARM, ils n'auront pas à suivre de cours sur-le-champ et qu'ils seront indemnisés pour la perte de revenus. Toutefois, il peut arriver que leur inscription à des cours par l'entremise du RARM se solde par un échec.

Deux ans plus tard, lorsque leurs symptômes seront pris en charge par des soignants, le traitement et le psychologue pourront confirmer que ces anciens combattants sont prêts à suivre une formation professionnelle. C'est rassurant pour le membre de savoir qu'il n'est pas obligé de s'inscrire à des cours dès le lendemain de sa libération. Cette option lui sera offerte deux ans plus tard.

[Français]

Le président: Monsieur Valeriote, je vous cède la parole.

[Traduction]

M. Frank Valeriote: Monsieur Doiron et madame Witty, je vous remercie d'avoir accepté de témoigner devant le comité. J'ai eu le plaisir de rencontrer M. Doiron hier et je sais que, depuis un an, il assume une tâche énorme. Je vous remercie des efforts que vous déployez et de la franchise dont vous avez fait preuve hier.

Madame Witty, vous avez parlé du programme de réadaptation. D'après le rapport du vérificateur général, je crois comprendre que ce programme est assez différent et qu'il n'est offert qu'à un nombre limité de personnes. Le vérificateur général a signalé que, au cours des dernières années, environ 15 300 personnes avaient présenté une demande en vue de recevoir des soins de santé.

Est-il juste de dire que le programme de réadaptation est très petit et qu'il ne touche qu'environ 1 000 anciens combattants, comme l'a souligné le vérificateur général hier, devant le comité, en parlant de son rapport? M. Doiron pourrait répondre à la question.

M. Michel D. Doiron: Le programme de réadaptation d'AAC touche plus de 1 000 anciens combattants. Comme Mélanie l'a mentionné, ce programme comporte trois volets. Le volet touchant la réadaptation professionnelle est en fait le programme d'éducation. Il y a aussi le volet concernant la réadaptation psychosociale, dans le cadre duquel on voit à ce que les anciens combattants soient prêts à suivre le programme de réadaptation professionnelle. Enfin, mentionnons la réadaptation médicale. Nous offrons une partie de ces services et l'armée s'occupe généralement du volet touchant la réadaptation médicale.

L'ensemble du programme de réadaptation vise beaucoup plus que 1 000 personnes. Hier, le vérificateur général parlait de la réadaptation en matière de santé mentale. Je ne pourrais pas vous donner spontanément le nombre total de personnes inscrites au programme de réadaptation, mais je pourrais l'obtenir pour vous.

M. Frank Valeriote: Pourriez-vous le faire?

M. Michel D. Doiron: Oui.

M. Frank Valeriote: Mélanie, est-ce qu'un gestionnaire de cas est la même chose qu'un agent chargé de cas?

Mme Mélanie Witty: Oui.

M. Frank Valeriote: Quelle est votre charge de travail?

Mme Mélanie Witty: À l'heure actuelle, je m'occupe de 180 membres qui ont été libérés de l'armée pour des raisons médicales. Nous savons donc qu'ils se trouvent dans une catégorie précise, soit celle des cas temporaires ou permanents, ou qu'un message a été mis à exécution.

M. Frank Valeriote: Au Canada, est-ce que certains gestionnaires de cas sont responsables de plus de 180 personnes?

M. Michel D. Doiron: J'aimerais apporter quelques précisions. Mélanie s'occupe des entrevues de transition. Elle et deux autres gestionnaires de cas s'occupent des cas de tous les membres des FC qui ne sont pas encore des anciens combattants dans la grande région d'Ottawa. Entendons-nous, il n'y a pas que la région d'Ottawa au pays. Une fois que ces militaires ont réussi leur transition à l'extérieur des Forces canadiennes, leur cas est confié à un gestionnaire de cas qui se trouve à l'endroit où ils ont pris leur retraite.

Ces responsables s'occupent d'un très grand nombre de personnes. Ils font aussi un peu de gestion de cas. Ils travaillent en collaboration avec les gestionnaires de cas militaires, réalisent des entrevues et aident les militaires à remplir les formalités liées à leur libération pour des raisons médicales. Certains responsables sont des gestionnaires de cas, mais Mélanie est affectée au CISP. Tous les militaires dirigés vers le CISP travaillent avec Mélanie et ses collègues.

Une fois que le militaire a quitté le CISP ou l'UISP, il va... Hier, nous parlions des rapports. Au Canada, la moyenne est de 1 pour 34; l'objectif est de 1 pour 40.

En toute honnêteté, je vous avouerai que cette situation nous inquiète, car nos membres... Comme je l'ai mentionné hier — et Mélanie en a parlé un peu plus tôt —, étant donné les problèmes de santé mentale, le travail est beaucoup plus intense et complexe que par le passé.

M. Frank Valeriote: Est-ce qu'on prévoit embaucher plus de gestionnaires de cas pour améliorer ce rapport?

M. Michel D. Doiron: J'ai procédé à un examen pendant l'été. Compte tenu du nombre d'anciens combattants, on peut dire que, à l'heure actuelle, il y a suffisamment de gestionnaires de cas. Le problème, c'est qu'ils ne se trouvent pas aux bons endroits.

• (0945)

M. Frank Valeriote: Les emplacements?

M. Michel D. Doiron: Les emplacements. Toutefois, je vais être très honnête avec vous. J'ai lancé un processus de sélection. Certains d'entre vous sont parfaitement au courant de cela. Nous recherchons des gestionnaires de cas et des ASC. Le problème, c'est que, selon les prévisions, le nombre d'anciens combattants bénéficiaires de services de gestion des cas devrait augmenter d'environ 30 % d'ici 2020. Si ces prévisions se confirment, nous n'aurons pas assez de gestionnaires de cas. Toutefois, il s'agit simplement de prévisions. C'est pourquoi nous suivons la situation de très près.

M. Frank Valeriote: Parlons de l'emplacement des bureaux, monsieur Doiron, car il s'agit d'une question importante.

J'ai rencontré des anciens combattants à Brandon. J'ai rencontré des agents des services aux anciens combattants qui m'ont dit qu'ils n'étaient pas qualifiés — et je sais que vous avez mentionné l'aide fournie par la Légion. Ils estiment ne pas avoir les compétences nécessaires pour aider les personnes qui interjettent appel. Ils peuvent fournir de l'aide, mais ils ne sont pas entièrement qualifiés. De même, à Sydney, les agents des services ont déclaré eux-mêmes qu'ils ne possédaient pas toutes les qualifications nécessaires. Je sais que vous souhaitez leur faire confiance, mais cette situation m'inquiète. Je m'inquiète aussi du fait que les anciens combattants qui habitent à Brandon doivent se rendre à Winnipeg et que ceux qui résident à Sydney sont obligés d'aller à Halifax. Vous parlez de l'emplacement des bureaux. D'ailleurs, c'est l'un des sujets qui a le plus souvent fait l'objet de plaintes l'an dernier, n'est-ce pas? Comment allez-vous remédier à cette situation?

M. Michel D. Doiron: Nous sommes en train de le faire. Les anciens combattants bénéficiaires de services de gestion des cas ne sont pas obligés de se rendre aux bureaux d'ACC en voiture. Les gestionnaires de cas et les infirmières se rendent au domicile des anciens combattants. Beaucoup de gens disent qu'ils doivent se rendre à Halifax en voiture...

M. Frank Valeriote: À quelle fréquence?

M. Michel D. Doiron: Aussi souvent qu'il le faut.

Je suis en train d'examiner la charge de travail dans tous les bureaux, dont ceux de Sydney. Combien de gens fréquentent ces bureaux? Depuis la fermeture des bureaux d'ACC, à certains endroits — et c'est une fausse impression — aucun client ne s'est présenté aux bureaux de Service Canada, où se trouvent des employés d'ACC. Il faut faire preuve de prudence. Des clients se sont bel et bien présentés à certains bureaux. À certains endroits, nous allons veiller à ce qu'il y ait encore plus d'employés, notamment des gestionnaires de cas, afin que les anciens combattants ne soient pas obligés d'attendre. Je dois dire qu'un ancien combattant bénéficiaire de services de gestion des cas ou de services infirmiers n'est obligé de se rendre à l'un ou l'autre de ces bureaux.

M. Frank Valeriote: D'accord. Quand vous dites « aucun client », est-ce que cela signifie qu'ils ne sont pas prêts à conduire pendant trois heures pour aller aux bureaux de Service Canada, par exemple en faisant le trajet de Sydney à Halifax?

M. Michel D. Doiron: Je n'ai pas parlé de Sydney dans mon...

M. Frank Valeriote: Non, mais je donnais simplement un exemple. Quand vous dites « aucun client », est-ce attribuable au fait que les gens ont jeté l'éponge et qu'ils ne se donnent plus la peine d'aller aux bureaux de Service Canada parce que, selon eux, les employés qui y travaillent ne sont pas qualifiés ou parce que c'est trop loin de chez eux?

M. Michel D. Doiron: Honnêtement, j'en doute parce que nous... Ce que la carte n'indique pas — quelqu'un a posé une question sur la carte tout à l'heure —, c'est que nous utilisons de vastes données pour déterminer où se trouvent les bureaux et les cliniques TSO et combien d'anciens combattants se trouvent dans le bassin récepteur. Très peu d'anciens combattants bénéficiaires de services de gestion des cas se rendent dans certains de ces bureaux.

M. Frank Valeriote: Combien y a-t-il de gestionnaires de cas déjà?

M. Michel D. Doiron: Il y en a 226.

M. Frank Valeriote: Je ne veux pas connaître les noms, mais pourriez-vous dire au comité combien de cas sont confiés à chacun de ces 226 gestionnaires de cas? Ne nous donnez pas de noms, je veux simplement connaître le nombre de cas dont ils sont chargés.

M. Michel D. Doiron: Nous avons ces chiffres. Je ne sais pas de quand ils datent, car j'ai fait cette demande à quelques reprises, mais je pourrais vous fournir les chiffres les plus récents.

M. Frank Valeriote: D'accord. Nous avons appris récemment que vous aviez aboli le sondage. Je vous ai interrogé là-dessus hier, c'est-à-dire au sujet du sondage réalisé en 2010 qui révèle une baisse du degré de satisfaction à l'endroit d'Anciens Combattants Canada. Je sais que vous tentez de rectifier la situation. Je ne cherche aucunement à dénigrer vos efforts, mais, en l'absence d'un sondage, j'aimerais vous poser une dernière question. Pourriez-vous me dire ce que vous pensez des plaintes formulées par des anciens combattants — pas tous, mais un grand nombre d'entre eux? Dieu sait que vous et moi en avons entendu beaucoup. Quelle est votre réponse à ces plaintes?

M. Michel D. Doiron: Désolé, mais je vais dépasser les huit minutes qui me sont imparties si je répons à cette question.

Le président: Vous êtes déjà rendu à neuf minutes.

• (0950)

M. Michel D. Doiron: Merci, monsieur.

Nous entendons les mêmes plaintes que celles portées à l'attention des membres de ce comité.

M. Frank Valeriote: C'est-à-dire...

M. Michel D. Doiron: Certaines plaintes portent sur les retards dans la prestation de services. Se faire répondre « non » fait souvent l'objet de plaintes. Je tiens à préciser que « non » constitue souvent la réponse qui s'impose. Il ne faut pas l'oublier. S'il y a un comité qui le sait, c'est bien le Comité des anciens combattants, qui a examiné beaucoup de questions en la matière et qui en a tant fait pour Anciens Combattants Canada. Je tiens à vous remercier de votre travail, car il m'a beaucoup aidé. Il faut placer cette question dans le contexte des services. Mélanie a parlé des prestations d'invalidité et du fait que certaines personnes étaient mécontentes de notre travail. C'est vrai. Toutefois, notre travail est lié aux services. Par conséquent, quand de nombreuses personnes se plaignent à moi parce qu'on leur a dit « non », eh bien, vous savez...

Je reçois des plaintes au sujet de la rapidité du service. Nous avons parlé de cela hier. Le Bureau du vérificateur général a souligné dans son rapport que nous pourrions être plus rapides. Nous en avons convenu au sein du ministère. Nous travaillons là-dessus.

Les délais d'attente avant de voir un gestionnaire de cas posent problème à certains endroits au pays. J'en ai aussi parlé hier. En moyenne, le rapport est de 1 pour 34 au Canada. Certains gestionnaires de cas s'occupent de 50 à 55 anciens combattants.

Par ailleurs, il faut comprendre que la complexité et l'intensité du travail varient en fonction de chacun des cas. Dans le cas de certains anciens combattants, le travail se résume à un appel téléphonique par mois: « Comment progressez-vous dans votre réadaptation professionnelle? Est-ce que tout va bien? » Ce n'est pas très compliqué. Cependant, dans le cas d'un ancien combattant qui est aux prises avec une maladie mentale ou qui est toxicomane ou sans-abri, ce n'est pas la même chose. Le travail nécessite de plus grands efforts.

Nous essayons d'équilibrer la charge de travail. Cela dit, 50 cas représentent une charge de travail trop lourde. Nous tentons de rectifier la situation.

Puis, il y a la question des pensions. Je n'entends pas parler souvent de cette question, mais je suis persuadé que, pour vous, c'est tout le contraire. Je suis au courant de cet enjeu parce que je lis les coupures de presse, mais les anciens combattants ne m'en parlent pas souvent. Comme je m'occupe des services, ceux qui m'en parlent se plaignent de devoir attendre trop longtemps avant de voir un gestionnaire de cas ou du fait que je leur ai répondu « non ».

En toute honnêteté, je dirais que ce sont là les deux principaux types de plaintes que je reçois.

M. Frank Valeriotte: Merci de votre indulgence, monsieur le président.

Le président: Voilà: 11 minutes se sont écoulées.

Monsieur Hawn, vous avez la parole.

L'hon. Laurie Hawn (Edmonton-Centre, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à vous deux d'être ici aujourd'hui.

Tout d'abord, au nom de mes amis membres de l'infanterie, je dois dire qu'insinuer que les fantassins n'ont pas de compétences...

Des voix: Oh, oh!

M. Ted Opitz (Etobicoke-Centre, PCC): Ce sont les artilleurs.

Une voix: La seule carrière qui restait était dans le milieu politique...

L'hon. Laurie Hawn: Quoi qu'il en soit, j'ai assisté à la présentation du SPSC il y a 21 ans. Elle avait lieu dans une salle bondée et durait quelques jours. Je peux vous dire que je n'en

conserve pas un grand souvenir parce que je n'avais pas de problèmes comme tel. Cependant, ce que vous exposez ici est beaucoup plus complet et détaillé que ce à quoi j'ai assisté il y a longtemps.

Je tiens à revenir brièvement sur les propos de M. Valeriotte. Depuis de très nombreuses années, je plaide en faveur d'une culture axée sur les réponses positives au lieu des réponses négatives. Vous avez raison de dire que, parfois, « non » est la réponse appropriée. Cependant, il arrive souvent que, lorsque quelqu'un obtient une réponse négative, même si c'est la réponse adéquate, il rende immédiatement l'histoire publique. Bien entendu, tout le monde veut sympathiser avec les anciens combattants, ce qui est juste et légitime. Toutefois, comme vous l'avez dit plus tôt, les anciens combattants savent ce qui se passe ici. Quand quelqu'un rend une histoire publique, tout le monde se range de son côté, ce qui est compréhensible, puis on entre dans le jeu politique — je ne le dénigre pas, parce que ce n'est que de la politique et que tout dépend de quel côté vous êtes — et l'attention portée à la question augmente. Tout le monde se lamente ensuite sur le sort de ce pauvre ancien combattant, ce qui est une réaction humaine normale et tout à fait compréhensible.

Vous n'avez pas besoin de répondre, mais je suis convaincu que vous éprouvez une certaine frustration quand vous êtes pointés du doigt et qu'on vous dit: « Vous êtes les méchants, vous avez dit non. » Vous ne pouvez pas dire: « En effet, c'est la réponse appropriée dans ce cas. » Je perçois votre frustration.

Je m'adresse vraiment à nous tous quand je dis que, parfois, la réponse que nous donnons est correcte. La bonne réponse est parfois « non » et nous devrions peut-être faire preuve de prudence avant de nous lancer dans un flot de discours politiques.

Je veux poser quelques questions précises. On a parlé du module de formation destiné au personnel de Service Canada. La situation dans les régions éloignées semble difficile et loin d'être idéale. Est-ce qu'ACC cherche des moyens d'améliorer la formation donnée à ces employés de Service Canada dans... partout, mais surtout dans les régions plus éloignées?

M. Michel D. Doiron: Oui. Je discute constamment avec mes collègues de Service Canada et d'EDSC pour trouver des moyens d'améliorer la prestation de ces services, de les rendre plus accessibles, de mieux les adapter, de veiller à ce que les personnes qui se présentent à un bureau sachent qu'elles sont au bon endroit. En effet, des événements malheureux ont eu lieu. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de Service Canada pour améliorer la situation et veiller à ce que les bureaux disposent des outils adéquats, particulièrement dans les régions éloignées, pour offrir les services aux anciens combattants.

• (0955)

L'hon. Laurie Hawn: Avez-vous, Service Canada et vous, fixé des échéances, des buts ou des objectifs concrets pour vous permettre d'atteindre le niveau voulu à un moment précis pour un nombre déterminé de personnes?

M. Michel D. Doiron: Pas de la façon dont vous le décrivez, monsieur.

L'hon. Laurie Hawn: Peut-on dire sans risquer de se tromper que c'est la direction que vous prenez?

M. Michel D. Doiron: Oui.

L'hon. Laurie Hawn: Il y a toute la question des formulaires et c'est une situation qui pose problème.

L'une des choses que les employés de Service Canada doivent faire, c'est veiller à ce que les formulaires soient bien remplis. En ce qui concerne la prestation des services, arrive-t-il souvent qu'un formulaire mal rempli entraîne des retards, que vous deviez demander aux gens de les remplir de nouveau, que ces gens se trouvent dans des régions éloignées et qu'il soit difficile de communiquer avec eux, et ainsi de suite? Est-ce que cela arrive souvent?

M. Michel D. Doiron: Cela arrive souvent, en effet. Je ne dirais pas que c'est le cas quand les formulaires nous parviennent de Service Canada. J'estime que le personnel remplit très bien cette tâche. Toutefois, il arrive souvent que nous recevions des formulaires incomplets ou mal remplis.

L'hon. Laurie Hawn: Là où je veux en venir, c'est que, malgré la formation limitée que reçoit le personnel de Service Canada, il s'acquitte d'une partie très importante du processus.

Il a été question du fait que personne ne se présente aux bureaux. Juste pour clarifier les choses, je pense que vous avez donné l'exemple du bureau de Sydney — l'un des bureaux qui se trouvent dans le même édifice qu'avant —, où personne ne se présente plus. Les gens n'ont pas besoin de s'y rendre en voiture. Ils peuvent marcher ou prendre l'autobus comme ils l'ont toujours fait. Le représentant d'Anciens Combattants Canada est tout simplement intégré au bureau de Service Canada.

M. Michel D. Doiron: Ce dont je parle, ce sont des clients qui viennent pour les rencontrer.

L'hon. Laurie Hawn: Je comprends.

M. Michel D. Doiron: À Sydney, les employés sont intégrés à huit bureaux. Le représentant d'Anciens Combattants Canada est intégré au bureau de Service Canada.

L'hon. Laurie Hawn: Et dans certains de ces bureaux, le nombre de clients s'est limité à...

M. Michel D. Doiron: Oui, mais ce n'est pas le cas à Sydney. Sydney reçoit...

L'hon. Laurie Hawn: Peut-être que Sydney n'est pas un bon exemple.

M. Frank Valeriotte: Que reçoit Sydney?

M. Michel D. Doiron: Il reçoit quelques clients.

L'hon. Laurie Hawn: Mélanie, vous avez parlé de statistiques. Vous êtes en première ligne de l'examen préalable à la transition et vous êtes responsable de 180 clients. En êtes-vous personnellement responsable ou, dans le cas contraire, combien y a-t-il de Mélanie pour s'occuper de ces 180 dossiers?

Mme Mélanie Witty: Au cours de la dernière année, j'ai rencontré 180 clients. Ils étaient tous libérés pour des raisons médicales.

Selon le CISP, vous êtes un client si vous portez l'uniforme et si vous avez servi, que vous soyez un réserviste de classe A, B, ou C, un membre de la Force régulière, ou que vous vous soyez tordu une cheville pendant l'entraînement. C'est tout.

Je sais exactement combien de membres seront libérés au cours de la prochaine année.

L'hon. Laurie Hawn: Êtes-vous la seule personne au CISP?

Mme Mélanie Witty: Il y a trois gestionnaires de cas et trois agents des services aux clients. Nous avons besoin de plus de personnel pour répondre à la demande, mais nous faisons en sorte

que cela fonctionne. Nous donnons du travail à notre bureau de district, qui se trouve dans la même rue que nous.

L'hon. Laurie Hawn: Vous avez dit qu'il faut jusqu'à deux semaines pour comprendre les services de réadaptation, et ainsi de suite. Est-ce surtout parce que le programme est très complexe ou parce que certaines personnes auxquelles vous avez affaire ont de la difficulté à absorber tous les renseignements pour diverses raisons liées à des blessures?

Mme Mélanie Witty: Cela prend du temps pour comprendre le programme, les politiques et le processus administratif. C'est très long. Lorsqu'on vient de l'extérieur, on reçoit la formation appropriée. Des agents des normes nous donnent des conseils. On nous envoie en formation. Les gestionnaires de cas à l'emploi d'Anciens Combattants Canada qui ont suivi cette formation comprennent le programme.

L'hon. Laurie Hawn: La question que je posais était s'il faut deux semaines à l'ancien combattant pour comprendre...

Mme Mélanie Witty: Non. Ce que je dis, c'est qu'il est difficile de résumer un programme de réadaptation dans une série de diapositives. La formation est offerte aux nouveaux employés pour leur permettre de le comprendre et de le mettre en oeuvre correctement.

L'hon. Laurie Hawn: Je comprends. L'ancien combattant a donc beaucoup plus de facilité à comprendre le message.

Mme Mélanie Witty: Oui.

L'hon. Laurie Hawn: C'est une bonne chose.

Récemment, des changements ont été apportés aux CRFM, qui étaient destinés aux militaires et à leur famille. Je pense qu'un projet pilote est lancé dans huit centres pour offrir les services aux anciens combattants et à leur famille. Je ne suis pas certain que le programme soit déjà en place. Pouvez-vous nous dire de quelle façon cela aidera les anciens combattants?

Mme Mélanie Witty: Tout ce que je peux vous dire, c'est que des employés des CRFM travaillent avec nous au CISP et qu'ils prévoient embaucher plus de personnel. Une offre d'emploi a été affichée pour engager un autre agent afin d'aider les familles. C'est tout ce que je sais à ce sujet.

L'hon. Laurie Hawn: En ce qui concerne la formation professionnelle — dont M. Lemieux a parlé —, si quelqu'un est en état d'accepter de suivre une formation, il peut obtenir 25 000 \$ du RARM pour suivre une formation, puis, deux ans plus tard, 75 800 \$ d'ACC.

● (1000)

Mme Mélanie Witty: Oui.

L'hon. Laurie Hawn: Dans une situation idéale, la personne ou le conjoint aurait accès à une formation professionnelle totalisant plus de 100 000 \$.

Mme Mélanie Witty: Oui.

L'hon. Laurie Hawn: Vous avez parlé d'admissibilité aux prestations, au soutien financier et ainsi de suite, le jour suivant la libération. C'est une bonne chose. Y a-t-il des statistiques sur le moment où les gens reçoivent leur premier chèque après avoir été libérés?

M. Michel D. Doiron: Cela dépend de quel chèque vous parlez. Hier, j'ai appris pendant les délibérations du comité qu'il fallait parfois plusieurs mois avant de recevoir un chèque de pension. Cela m'a un peu surpris. En passant, je tiens à préciser que cela n'est pas de mon ressort.

Il peut y avoir des retards. Quand les anciens combattants entrent dans nos programmes, s'ils ont assisté au SPSC et à l'entrevue de transition, s'ils ont fait tout le nécessaire auprès des Mélanie, sans dire que tout se passe toujours sans heurts, je dirais que les retards sont réduits au minimum. S'ils n'ont pas fait tout cela, qu'ils viennent nous voir, qu'ils donnent leur avis de 30 jours puis qu'ils s'en vont — il y a des gens qui font cela —, c'est à ce moment qu'il y a des retards.

Chaque cas est différent, en fonction du moment où les gens viennent nous voir.

L'hon. Laurie Hawn: Je veux parler brièvement de la Légion, parce qu'il s'agit d'une composante importante des services offerts aux anciens combattants.

M. Michel D. Doiron: Tout à fait.

L'hon. Laurie Hawn: Les 1 400 bureaux de la Légion disséminés dans tout le pays ont tous un agent d'entraide, ou du moins ils ont tous la possibilité d'en avoir un. Je ne suis pas certain s'il y en a partout. J'attends l'assentiment de Brad. Oui, il y en a partout.

Récemment, nous avons doublé le soutien financier accordé à la Légion pour les visites, entre autre chose. ACC envisage-t-il offrir une formation additionnelle à ces agents de la Légion ou, dans les régions où les bureaux de la Légion sont plus accessibles, favoriser la collaboration des employés d'Anciens Combattants Canada avec la Légion pour offrir de la formation supplémentaire à ses agents?

Est-ce que la Légion semble s'y intéresser?

M. Michel D. Doiron: Je ne pense pas que nous offrons de formation additionnelle aux agents d'entraide de la Légion, mais nous leur offrons une formation tous les ans. J'ai moi-même assisté, en partie, à cette formation, mais j'y ai présenté un exposé. Nous les considérons comme des partenaires précieux. Ils sont sur place et ils connaissent les services, ce sont donc de proches collaborateurs.

L'hon. Laurie Hawn: La Légion doit être un partenaire très important d'un point de vue purement quantitatif.

M. Michel D. Doiron: Elle est un partenaire très important, en effet.

L'hon. Laurie Hawn: Vous dites qu'il y a des gens disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais vous avez aussi parlé d'une application ESPT mobile. Cela est évidemment disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 puisqu'il s'agit d'un outil électronique. Y a-t-il une personne en ligne ou s'agit-il d'une mise en file d'attente électronique...

Mme Mélanie Witty: L'application emploie la mise en file d'attente et des messages du genre: « Que se passe-t-il si... ». Ainsi, peu importe où se trouve l'utilisateur, s'il sent que ses symptômes échappent à son contrôle, s'il ne se sent pas en sécurité, la mise en file d'attente et les messages présentés par l'application le calmeront et le guideront vers un endroit sûr. Il n'y a personne pour donner de la rétroaction.

L'hon. Laurie Hawn: Je suppose que l'un des messages est ceci: « Voici un numéro. Appelez pour parler à quelqu'un. »

Mme Mélanie Witty: C'est exact.

L'hon. Laurie Hawn: Merci.

Le président: Le prochain intervenant est M. Chicoine.

[Français]

Monsieur Chicoine, je serai tolérant, mais essayons de limiter le temps de parole car il est important que tout le monde ait la chance de parler.

M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD): Merci, monsieur le président. Je vais tâcher d'être bref.

J'ai quelques questions.

Je remercie d'ailleurs les témoins de leur présence afin de nous éclairer sur les services de transition.

Qu'arrive-t-il à un individu qui a été libéré du service militaire pour des raisons qui ne sont pas de nature médicale et qui, après quelques années — je pense à quelqu'un qui souffre de syndrome de stress post-traumatique —, constate qu'il a bel et bien une blessure liée à son service?

Est-il difficile pour lui d'obtenir tous les services au moment où il vous contacte? Qu'est-ce qui arrive à une telle personne?

M. Michel D. Doiron: Nous faisons une évaluation de sa condition et un psychiatre, un psychologue ou un professionnel de la santé détermine s'il s'agit d'un trouble de santé mentale, comme le syndrome de stress post-traumatique, ou s'il s'agit d'une autre maladie. Dans 72 % des cas, les gens qui arrivent chez nous souffrent du syndrome de stress post-traumatique.

Nous disposons de processus accélérés pour s'assurer qu'ils ont accès aux services appropriés. S'ils participent au programme de réhabilitation, des services en santé mentale leur sont offerts. S'ils n'ont jamais fait de demande pour une indemnité d'invalidité des anciens combattants, ils doivent le faire, ce qui leur ouvre toute une série d'autres portes.

Au mois d'octobre, nous avons mis en avant un processus accéléré pour le syndrome de stress post-traumatique. Dans le cas des problèmes de santé mentale, il est bien connu que plus vite on prodigue les soins, meilleures sont les chances de réussite. Nous avons donc accéléré l'accès au service. On parle de service accéléré fondé sur des données probantes. On veut s'assurer que les gens aient accès au service.

•(1005)

Même si nous ne pouvons pas faire le lien, il ne faut pas oublier qu'un bon nombre de services sont disponibles au sein des communautés. Dans le cas contraire, des gestionnaires de cas ou des agents de service peuvent aider le vétéran à trouver de l'aide localement, même si ce n'est pas nous qui en défrayons le coût.

Mélanie n'en a pas parlé, mais lorsqu'elle mène l'entrevue de transition, une des questions principales vise à savoir à quel endroit la personne va s'établir et si des soins appropriés y seront disponibles. En effet, il y a des régions du pays où il n'y a ni psychologue ni psychiatre. Venant du Nord du Nouveau-Brunswick, je sais que ce n'est pas toujours facile.

Bref, nos gens aident ces personnes à trouver quelqu'un, même si ce n'est pas nous qui assumons cette dépense. Nous les aidons ou nous les mettons en contact avec des communautés de santé mentale ou avec des psychologues. Nous essayons de les inclure dans notre processus. S'ils ont servi dans une zone de service spécial, la décision est facilitée de beaucoup.

M. Sylvain Chicoine: Si je comprends bien, ils ont droit à tous les mêmes services, en temps opportun, même si la raison n'est pas d'ordre médical.

M. Michel D. Doiron: La différence importante est qu'ils peuvent recourir à nos clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel. Ils peuvent utiliser le numéro 1-800 et peuvent aussi bénéficier de 20 séances dont nous défrayons les coûts. Peu importe que la personne ait fait l'objet d'un diagnostic ou qu'elle souffre d'un problème lié au service, nous assumons les coûts pour elle et sa famille. Anciens Combattants Canada paie jusqu'à 20 séances par incident. Nous mettons la personne en contact avec un psychologue ou un psychiatre, et partout au pays, cela se fait d'habitude à l'intérieur de 48 heures. La famille est aussi couverte, dans ce cas.

M. Sylvain Chicoine: Si j'ai bien compris, le nombre de consultations est limité.

M. Michel D. Doiron: On parle ici de 20 séances. La personne peut appeler au numéro 1-800. Nous travaillons de concert avec Santé Canada. C'est un partenariat.

M. Sylvain Chicoine: Supposons qu'un individu ait droit à des soins médicaux sur la base militaire et qu'il soit libéré pour des raisons médicales liées à son service. J'imagine que, dans ce cas, il n'a plus du tout accès à ces ressources offertes par votre ministère.

Est-ce qu'un suivi se fait entre les professionnels qui traitent cette personne?

Mme Mélanie Witty: L'Hôpital Montfort héberge un centre où sont traités les membres actifs des Forces canadiennes. Il y a six gestionnaires de cas et six infirmières. Lorsque le cas d'un membre est inclus à leur charge de travail, ils entrent en contact avec nous directement. Lorsqu'un membre dont le cas est considéré complexe par la Défense nationale sera libéré, et qu'on ne connaît pas la date de sa libération, nous sommes invités à prendre part à une conférence de cas à laquelle assistent le psychiatre, le psychologue et tout le monde du ministère qui est concerné. De notre côté, nous sommes un complément à l'équipe de soins.

Nous prenons part à cela jusqu'à la libération de la personne. Oui, il y a d'excellents transferts de soins, et l'équipe des Forces canadiennes à l'Hôpital Montfort est notre premier partenaire. Nous sommes en contact au quotidien avec les gens de cette équipe parce que nous partageons les mêmes clients. Pour leur part, ils voient que la libération s'en vient et ils sont inquiets. Ils ont besoin qu'une prise en charge se fasse relativement à la gestion de cas du côté d'Anciens Combattants Canada.

M. Michel D. Doiron: Si un individu ayant des besoins spéciaux habite à Ottawa, Québec, Montréal, Halifax ou Fredericton, il est beaucoup plus facile de lui trouver des soins appropriés que s'il vit à Edmunston, au Nouveau-Brunswick — qui n'est pas ma ville natale, mais la ville où j'ai été élevé —, par exemple.

Les Forces canadiennes s'occupent des transferts, mais dans quelques cas, nos partenaires du côté des Forces canadiennes nous ont soutenus, même si la personne n'était plus membre des forces. Dans le cas de Fredericton, par exemple, la province ne pouvait pas fournir de psychologue. Or le psychologue de la base de Fredericton s'occupe des vétérans. Donc nos partenaires des Forces canadiennes interviennent même dans le cas des personnes libérées.

Bref, les personnes ont le droit de s'établir en région, mais c'est plus problématique.

• (1010)

M. Sylvain Chicoine: J'imagine qu'on vous transfère automatiquement le dossier médical d'un militaire lorsque celui-ci devient un vétéran.

M. Michel D. Doiron: Ce n'est pas automatique.

M. Sylvain Chicoine: Je sais que dans plusieurs cas, des personnes disaient avoir été libérées pour des raisons médicales. Les médecins des Forces canadiennes avaient reconnu facilement la blessure, qui était ensuite niée par Anciens Combattants. J'ai entendu parler de plusieurs cas semblables. En fait, si vous n'avez pas le dossier médical, j'imagine que cela devient impossible puisque vous n'avez pas ces diagnostics du médecin des Forces armées canadiennes. Cela me préoccupe beaucoup.

J'aimerais entendre vos commentaires à cet égard. Je trouve dommage qu'un ancien combattant doive se battre pour faire reconnaître sa blessure alors que les médecins des Forces armées reconnaissent cette blessure et le lien avec son service.

M. Michel D. Doiron: À mon avis, le problème le plus fréquent n'est pas qu'on ne reconnaît pas le fait qu'il y ait une blessure, mais le lien avec le service pose problème. Si le médecin nous dit que Michel a déchiré les ligaments de son genou, nous allons accepter cela. Si nous avons vraiment des doutes, nous allons remettre le dossier aux médecins qui travaillent pour nous pour savoir ce qu'il en est d'après la radiographie.

Généralement, là n'est pas le problème. Le problème est de pouvoir déterminer si on peut considérer cette blessure comme étant liée au service. C'est souvent cela le plus grand problème. Parfois, même si quelqu'un affirme avoir une certaine maladie, on a trois opinions différentes. Cela peut arriver, je ne dis pas que cela n'arrive jamais. Souvent, c'est le lien avec le service.

Nous essayons de dire « oui » le plus souvent possible. Les gens croient que nous avons une philosophie négative, mais c'est faux. Les gens essaient vraiment d'arriver à un « oui », mais la loi est très claire, la blessure doit être liée au service. Malheureusement, des militaires d'une certaine génération ne documentent pas leurs dossiers. Vous pourrez poser la question aux Forces canadiennes. Souvent lorsqu'on étudie un cas, celui-ci semble raisonnable, mais quand on étudie le dossier de plus près, on constate qu'il n'y a aucune documentation. C'est donc à ce moment qu'il y a de gros problèmes.

Le président: Monsieur Hayes, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC): Merci, monsieur le président.

Vous avez mon accord, monsieur, pour m'interrompre lorsque mes six minutes seront écoulées. Je vais respecter ce délai. Merci beaucoup.

Madame Witty, vous avez manifestement beaucoup d'expérience. Compte tenu de cette expérience, pouvez-vous me dire si vous estimez que le SPSC devrait être obligatoire?

Mme Mélanie Witty: Je sais très bien que, même s'ils sont obligatoires, un grand nombre des clients que j'aide ne pourront pas y assister.

M. Bryan Hayes: Cela dit, à votre avis, compte tenu de votre expérience, devraient-ils être obligatoires? La question que je pose, ce n'est pas s'il est possible de les rendre obligatoires. Je sais que, dans certains cas, ce n'est probablement pas possible. À votre avis, compte tenu de votre expérience, serait-il avantageux qu'ils soient obligatoires?

Mme Mélanie Witty: Ce serait bon à savoir.

M. Bryan Hayes: D'accord. Merci.

Mme Mélanie Witty: C'est à la Défense nationale de décider si elle veut les rendre obligatoires.

M. Bryan Hayes: Vous ne seriez pas déçue.

Mme Mélanie Witty: Vous savez, j'ai présenté un exposé vendredi devant 300 participants. La semaine prochaine, je présenterai un autre exposé devant autant de personnes.

M. Bryan Hayes: Monsieur Doiron, j'aimerais mieux comprendre l'entrevue de départ et de transition. Ma soeur, son époux et mon père en ont probablement fait l'expérience, mais ce n'est pas mon cas. Je ne sais donc pas comment les choses se déroulent. Que se passe-t-il pendant une entrevue de départ? Qu'apprenez-vous pendant cette entrevue? Y a-t-il certains signes qui...? Enfin, vous voyez où je veux en venir.

M. Michel D. Doiron: Tout à fait.

Pendant l'entrevue de transition, un agent des services aux clients s'assoit avec le membre des Forces armées canadiennes — qui fait encore partie des forces à ce moment-là —, passe un questionnaire en revue avec lui et lui pose des questions pour tenter d'évaluer les risques. Nous lui demandons s'il a subi des blessures. Nous trouvons très utile que le membre apporte son dossier médical à l'entrevue, mais il doit l'obtenir lui-même, car nous ne pouvons pas en faire la demande. Nous pouvons toutefois l'aider à faire les démarches.

Cette entrevue est distincte du Service de préparation à une seconde carrière, le SPSC. Aux rencontres du SPSC, il y a 300 personnes; Mélanie s'adresse à toute une foule. À l'opposé, l'entrevue de transition est individuelle. Idéalement, le membre est accompagné de sa famille. Nous encourageons fortement les gens à venir avec leur famille; certains le font, d'autres non. Et on procède à l'entrevue.

Si l'agent des services aux clients constate... En fait, les libérations pour des raisons médicales sont traitées par des gestionnaires de cas. Les agents des services aux clients s'occupent des autres membres des forces régulières. Dans le cas d'une libération pour des raisons médicales, le gestionnaire de cas fait une étude beaucoup plus approfondie, puisqu'on sait déjà que le membre ne répond plus aux exigences concernant l'universalité du service. On en sait déjà un peu plus sur le contexte de son départ. On n'a pas ces détails dans le cas des autres membres, donc on pose des questions. Comme Mélanie l'a indiqué dans le contexte du SPSC, on leur demande ce qu'ils désirent faire après leur libération.

Une personne de 50, 52 ou 53 ans qui compte 35 ans de service sera peut-être ravie de prendre sa retraite. Mais pensons à l'exemple qu'a présenté Mélanie, celui d'une personne qui compte neuf ans de service et a besoin d'un emploi pour subvenir aux besoins de sa famille. Nous lui posons toutes sortes de questions importantes à propos de sa famille, comme l'a dit Mélanie, de sa santé, de sa carrière, de ce qu'elle souhaite faire. Nous l'encourageons à demander des services de réadaptation. Tout le monde devrait soumettre une demande de services de réadaptation pendant la période de 120 jours, pour garantir son droit d'accès à ces services à long terme. C'est l'un des sujets dont on discute.

Parfois, la libération n'est pas pour des raisons médicales mais l'agent constate, en écoutant le membre, qu'il risque de souffrir de traumatismes liés au stress ou de troubles de santé mentale. Certains signes peuvent être révélateurs. Les professionnels de la santé, dont je ne fais pas partie, peuvent reconnaître ces signes. Dans ce cas, même si la libération n'est pas liée à des raisons médicales, l'agent renverra le dossier à un gestionnaire de cas pour qu'il examine la situation de plus près, et pour que le membre ait un gestionnaire de cas.

Nous poursuivons notre travail... Le Comité des anciens combattants a aussi formulé des recommandations dans son rapport sur la transition. De plus, le comité dispose d'un comité directeur

mixte que je coprésidé avec le général Millar; nous avons vraiment à coeur d'améliorer la transition des anciens militaires, car elle ne se fait pas encore sans heurts. Je sais que nos deux ombudsmans étudient actuellement la question de la transition. Ils veulent savoir comment on pourrait faciliter ce processus pour le membre, vraiment du point de vue du membre et non du point de vue d'Anciens Combattants Canada. Car au fond, tout cela existe pour les membres qui quittent les forces armées. Pour les forces régulières, c'est obligatoire.

• (1015)

M. Bryan Hayes: On met beaucoup l'accent sur les membres libérés pour des raisons médicales, particulièrement quand il est question de réadaptation et de réadaptation professionnelle. Tout cela vise selon moi à trouver une nouvelle profession. Si le membre n'est pas libéré pour des raisons médicales, a-t-il droit à une réadaptation professionnelle et au paiement de frais de scolarité pour une formation ou des études?

Mme Mélanie Witty: Le programme de réadaptation comprend deux points d'entrée. Le premier, le plus direct, s'adresse aux personnes libérées pour le motif 3(b), qu'elles souffrent de diabète ou de goutte.

M. Bryan Hayes: Qu'est-ce que le motif 3(b)?

Mme Mélanie Witty: Une libération pour des raisons médicales. Ces gens sont automatiquement admissibles au programme, qu'ils souffrent de diabète, de goutte ou d'hypertension.

M. Bryan Hayes: Et si la libération n'est pas pour des raisons médicales?

Mme Mélanie Witty: Les membres libérés volontairement peuvent avoir accès au programme s'ils ont besoin de réadaptation. C'est le deuxième point d'entrée possible. Il faut alors répondre à trois questions: le militaire a-t-il été blessé? La blessure est-elle liée à son travail? Fait-elle obstacle à sa réintégration dans la vie civile?

M. Bryan Hayes: Il est encore une fois question de blessures.

Qu'arrive-t-il si vous n'êtes pas blessé et que vous souhaitez vous recycler? Vous n'êtes pas blessé, vous êtes en parfaite santé, vous choisissez de quitter les forces armées après 12 ans pour une raison quelconque, et vous ne savez vraiment pas vers quoi vous diriger, ce que vous souhaitez faire ou quels services sont offerts. Pouvez-vous vous recycler?

Mme Mélanie Witty: En tant que gestionnaire de cas, je ne peux pas déclarer qu'un membre est admissible à un programme s'il ne satisfait pas aux exigences prévues.

Nous avons parlé des services de transition de carrière. La somme maximale de 1 000 \$ peut servir. Il existe aussi beaucoup d'organismes de bienfaisance dont celui du prince Charles, conçu pour ceux qui veulent devenir entrepreneurs. Si vous avez servi au sein des Forces armées canadiennes, vous pouvez assister à un atelier de quelques semaines offert à Halifax ou au Manitoba et y rencontrer d'anciens membres des forces armées qui sont maintenant employés ou travailleurs autonomes. Selon le domaine souhaité, nous pouvons aussi nous adresser à nos partenaires, par exemple Embauchez un vétéran ou Du régiment aux bâtiments.

•(1020)

M. Michel D. Doiron: Ils ne sont pas admissibles à la réadaptation à ce moment-là. Nous les encourageons tout de même à soumettre une demande et à ouvrir un dossier, puisqu'on ne sait jamais ce qui pourrait arriver pendant les 20 années suivantes; un problème pourrait surgir plus tard. Quoi qu'il en soit, s'ils sont simplement libérés honorablement et que tout va bien, ils ne sont pas admissibles à la réadaptation.

Il ne faudrait toutefois pas oublier le Programme d'aide à la transition, dont Mélanie a parlé. Nous collaborons avec beaucoup d'industries du secteur privé qui embauchent des anciens combattants. Il y a beaucoup d'emplois, et nous les encourageons... Je suis en lien avec des gens qui travaillent dans des entreprises canadiennes et nous aident à dénicher des emplois et à faciliter la recherche d'emploi des anciens combattants. Dans cette situation, les anciens combattants ne suivent pas de nouvelle formation. Ils peuvent avoir accès aux 1 000 \$ mais pas à tous les autres programmes.

M. Bryan Hayes: Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Sept minutes et demie se sont écoulées. M. Opitz a maintenant la parole.

M. Ted Opitz: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de participer à nos travaux. Vos observations sont très éclairantes.

Pour reprendre une idée abordée par mon collègue, le volet obligatoire du Service de préparation à une seconde carrière devrait peut-être commencer un peu plus tôt. Qu'en pensez-vous?

Dès qu'une personne devient membre de la force régulière ou de la réserve, certains de ces renseignements devraient lui être fournis, et ils devraient probablement être répétés chaque année par la suite. Les unités de la force régulière et de la réserve sont tenues d'assister à des séances d'information sur la sécurité, les incendies et mille autres sujets. Je crois qu'il serait aussi utile de prévoir une séance d'information sur Anciens Combattants Canada. Cela serait aussi utile, par exemple, dans le contexte d'un déploiement et d'un groupe d'aide au départ. Il y a toute une liste de préparatifs avant le déploiement. Il pourrait être utile, à cette étape, d'informer les militaires des ressources qui seront à leur disposition si jamais ils sont blessés.

Qu'en pensez-vous?

M. Michel D. Doiron: Avant le déploiement, les militaires vérifient leur assurance et nous rencontrent. Je suis toutefois d'accord avec vous: c'est un point important, qu'on l'aborde dans le cadre du SPSC ou à un autre moment.

Le Service de préparation à une seconde carrière ne porte pas seulement sur nos services. Il est question de leur régime de retraite, de leur assurance médicale et d'une multitude de sujets. En tant qu'ancien directeur général du régime de pension de la fonction publique, j'encourage toujours les gens à assister à des séminaires de préparation à la retraite bien à l'avance. N'attendez pas d'avoir 50 ans si vous prévoyez prendre votre retraite à 55 ans. Je vois le Service de préparation à une seconde carrière du même oeil: plus tôt vous pouvez obtenir quelques renseignements préliminaires importants — même si vous n'assistez pas aux trois journées complètes — mieux ce sera.

À l'heure actuelle, nous travaillons auprès des Forces armées canadiennes à faire connaître l'importance des preuves documentaires. C'est un sujet différent du SPSC. Nous allons dans les bases et nous voyons à ce que les hauts dirigeants — non seulement les officiers, mais aussi les sous-officiers supérieurs — rappellent aux

militaires de leur section l'importance des preuves documentaires. C'est un autre point sur lequel nous travaillons.

M. Ted Opitz: À propos des preuves documentaires, nous savons qu'il est parfois difficile de démontrer le lien entre un problème de santé et le travail. Peut-être qu'aucun formulaire CF 98 n'a été rempli; j'ai probablement oublié d'en remplir des dizaines moi-même. Les militaires ne prennent pas la peine de signaler plusieurs problèmes liés au travail. Imaginez que vous sautez du patin d'un hélicoptère; vous tombez dans un trou et vous vous retrouvez avec une entorse à la cheville, une cheville cassée ou quelque chose du genre. Parfois, si le problème semble réglé un jour ou deux plus tard, les militaires ne prennent pas la peine de le signaler, mais les choses pourraient s'aggraver par la suite. Il faut penser à des situations comme celle-là.

Comment peut-on composer avec le fait qu'une partie des documents...? Ce n'est pas toujours la faute du militaire, d'ailleurs. Parfois, un document ou un dossier disparaît carrément, puis réapparaît trois ou quatre ans plus tard.

M. Michel D. Doiron: Je vous remercie.

Depuis juillet environ, j'utilise le nouveau modèle d'évaluation fondé sur des preuves, qui vise à accélérer le processus. Nous travaillons aussi avec nos collègues des FAC dans le but d'utiliser les codes professionnels militaires pour nous aider à repérer... Je crois qu'ils utilisent un nouveau terme maintenant, un nouvel acronyme, bien qu'ils continuent de parler des CPM, des codes professionnels militaires.

Si vous êtes dans l'infanterie et que vous avez parcouru des milliers de milles en terrain difficile, certaines blessures peuvent être prévisibles. Nous collaborons avec l'institut de recherche militaire pour mieux cerner ce qui est prévisible dans chaque cas. Les évaluateurs pourront ensuite utiliser ces données et se demander, quand ils examinent un dossier: « Peut-on s'attendre raisonnablement à une blessure comme celle-là? »

Ce travail n'est pas encore terminé. Le volet du trouble de stress post-traumatique est beaucoup plus avancé, parce qu'il est plus facile d'établir des liens. À l'heure actuelle, nous nous penchons sur les blessures musculo-squelettiques aux genoux et aux épaules. Le cas du dos est plus complexe, puisqu'on porte un sac à dos pendant... Nous travaillons à cette analyse. En collaboration avec nos collègues des FAC, nous cherchons à décrire l'emploi de différentes personnes et à dresser la liste des blessures les plus fréquentes qui y sont associées.

Dans le cas du trouble de stress post-traumatique, nous avons utilisé les données de notre système pour vérifier quelle proportion de demandes avait été approuvée dans différentes situations. On peut voir, par exemple, qu'on a approuvé 99 % des demandes soumises par des fantassins souffrant de tel genre de blessure... Il y a une certaine logique.

Nous y travaillons. Tout cela n'est pas encore au point, mais nous y travaillons.

•(1025)

M. Ted Opitz: Je m'en réjouis.

On n'utilise plus le même équipement qu'il y a 30 ans. Les militaires utilisent maintenant un gilet à matériel excellent et ultramoderne... À l'époque, quand on portait un sac parachute par-dessus d'autres éléments, toute cette charge n'était pas bien répartie... les bottes et ainsi de suite. Tout cela a un impact sur le squelette.

Si vous pouvez établir ces listes, cela simplifiera grandement le travail et vous aidera à arriver beaucoup plus vite à un « oui », comme le disait mon collègue. Il semble toutefois qu'un « non » s'impose dans certains cas.

Pourriez-vous nous expliquer, dans les grandes lignes, pourquoi vous refusez certaines demandes?

M. Michel D. Doiron: Nous demandons le dossier médical et le dossier de service quand nous voulons en apprendre un peu plus sur un problème de santé. Quand le demandeur a un problème de santé, nous examinons son dossier. Les appareils auditifs ne sont pas un bon exemple. Mais si la personne dit qu'elle s'est fait mal au dos, nous examinons son dossier, nous lui demandons si elle a consulté un médecin et, étant donné son problème de dos, nous lui demandons si son dossier contient un formulaire indiquant qu'elle a eu un accident. Si le dossier contient les formulaires appropriés, c'est très simple. Mais s'il n'y a pas de formulaires, il faut chercher d'autres éléments de preuve. Ces problèmes de santé sont-ils plausibles étant donné l'endroit où la personne a servi?

Nous avons mis en place une nouvelle pratique depuis juillet. Désormais, avant de refuser une demande, les évaluateurs téléphonent au demandeur. Cela demande un certain changement de culture, je l'admets. Mais ils l'appellent et lui disent, par exemple: « Michel, je vois que vous avez présenté une demande parce que vous avez des problèmes de dos. Je ne trouve rien à ce sujet dans votre dossier. Auriez-vous des preuves qui soutiennent votre demande? Pourriez-vous nous envoyer quelque chose? »

Ainsi, on évite aux gens de devoir porter la décision en appel à tous les échelons... Cette nouvelle méthode nuit légèrement à mes statistiques parce que je dois mettre le dossier de côté et que la personne a 90 jours pour répondre. Ce n'est donc pas instantané. Nous faisons tout notre possible pour arriver à une réponse positive.

Mais si en fin de compte le membre ne peut pas démontrer que la blessure était liée à son travail, s'il n'y a aucune indication à ce sujet dans le dossier de service, le dossier de santé ou le dossier psychiatrique — les trois dossiers que nous pouvons utiliser selon le cas —, il faut refuser la demande.

M. Ted Opitz: En réponse à votre intervention, je dirais que c'est parfois difficile à faire. Comme je l'ai mentionné, il arrive parfois que le soldat ne dise pas que quelque chose ne va pas et qu'il poursuive ses activités comme si de rien n'était. Par contre, quelqu'un peut avoir vu ce qui s'est passé. Un autre soldat de son peloton pourrait dire que oui, il se souvient d'avoir vu le soldat tomber dans une tranchée et que tout à coup, son genou a lâché. Est-ce qu'une déclaration solennelle faite par une personne qui a vu l'incident — par exemple un commandant ou un commandant de peloton — serait considérée comme une preuve légitime?

M. Michel D. Doiron: Oui, une déclaration est considérée comme une preuve légitime.

Il y a une autre chose que bien des gens ignorent. Mon bureau compte deux agents de liaison, et les arbitres s'adressent souvent à eux. Supposons que les arbitres voient une blessure ou une situation qu'ils ne comprennent pas. Mon lieutenant-colonel et mon chef principal s'entretiennent régulièrement avec les arbitres.

L'arbitre demandera si une telle situation est possible. Parfois, elle ne l'est pas. La personne dira que non, une telle chose ne s'est jamais produite. Ces gens ne sont pas nés de la dernière pluie; ils sont des membres actifs depuis 30 ans. Souvent, ils diront que oui, c'est ce qui s'est passé et que c'est évident. Ils feront un appel ou s'adresseront à d'autres personnes pour recueillir des renseignements pour l'arbitre.

C'est ce que les agents de liaison font. C'est la même chose à mon bureau avec la GRC.

M. Ted Opitz: Je sais que vous obtenez de l'aide en ce sens auprès de la Légion. Celle-ci a toujours joué un rôle auprès des anciens combattants. Avec la mission en Afghanistan, entre autres, nous avons franchi un cap et la Légion peut encore contribuer considérablement. Bien sûr, j'aimerais que la plupart des militaires se joignent à la Légion dès leur libération, mais ce travail de recrutement revient à la Légion.

J'ai terminé, monsieur le président. Merci.

● (1030)

Le président: Merci beaucoup.

M. Stoffer a la parole.

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

Je remercie les deux témoins de leur présence.

Messieurs, combien y a-t-il de gestionnaires de cas à l'heure actuelle au pays?

M. Michel D. Doiron: Nous en avons 226.

M. Peter Stoffer: En moyenne, quel est le nombre de cas par gestionnaire?

M. Michel D. Doiron: Le mois dernier, le nombre moyen de cas par gestionnaire s'élevait à 34.

M. Peter Stoffer: Si on fait des calculs très rapides... J'essaie simplement de faire des calculs le plus rapidement possible. Je ne fréquente plus l'école.

M. Michel D. Doiron: Environ 7 300 anciens combattants font l'objet d'une gestion de cas.

M. Peter Stoffer: D'accord. Donc, le ministère des Anciens Combattants a environ 200 000 clients.

M. Michel D. Doiron: Oui, monsieur.

M. Peter Stoffer: Il y a environ 680 000 anciens combattants, membres de la GRC et conjoints à charge au pays. De ce nombre, 200 000 sont des clients du ministère des Anciens Combattants, et environ 7 000 d'entre eux font l'objet d'une gestion de cas.

M. Michel D. Doiron: Oui, on parle de 7 000 anciens combattants sur 200 000.

M. Peter Stoffer: Vous avez parlé à plusieurs reprises de clients qui font l'objet d'une gestion de cas.

M. Michel D. Doiron: Oui, monsieur.

M. Peter Stoffer: Quelles sont les personnes qui, en fait, choisissent les clients qui feront l'objet d'une gestion de cas? Si je pose cette question, c'est parce que je reçois souvent des appels de gens qui demandent, par exemple, une visite à domicile. Le ministre des Anciens Combattants dit à ces gens que s'ils ne font pas l'objet d'une gestion de cas, ils n'ont pas droit à une visite à domicile. Pouvez-vous donc me dire qui prend les décisions quant aux clients qui font l'objet d'une gestion de cas? Les visites à domicile sont un sujet délicat, plus particulièrement après ces fermetures.

J'aimerais également parler de la formation à Service Canada... J'ai visité plusieurs bureaux de Service Canada au pays, où il n'y a pas d'employé intégré, et les employés là-bas m'ont dit qu'ils ont suivi une formation en ligne d'une durée de quatre heures, ou quelque chose du genre, pour le ministère des Anciens Combattants. Je peux vous garantir que c'est ce qui peut se produire dans certains cas, mais une telle chose n'arrive pas fréquemment. Vous dites qu'une personne peut se rendre à un bureau de Service Canada avec un dossier complexe et tous les documents à l'appui et qu'un employé de Service Canada l'aidera en passant en revue les formulaires pour veiller à ce qu'ils soient remplis correctement. Monsieur, comme vous le savez, ces formulaires sont fort complexes. Pour pouvoir examiner ces formulaires et veiller à ce qu'ils soient remplis correctement, il faut avoir suivi une formation approfondie, comme Mélanie l'a fait, car 60 % des problèmes liés à une décision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont attribuables au fait que le formulaire n'a pas été rempli correctement ou qu'il manquait un document. C'est la raison pour laquelle la demande a été refusée au départ. Je me pose tout simplement la question. Si un employé de Service Canada suit une formation en ligne de quatre heures, par exemple, comment pouvez-vous mesurer, dans ce cas, la capacité de cet employé de vérifier comme il se doit un formulaire complexe et de veiller à ce qu'il soit rempli correctement, pour que la personne qui fait une demande n'éprouve pas de problèmes par la suite?

M. Michel D. Doiron: La formation que les employés reçoivent leur permet de vérifier que les bonnes cases ont été remplies, et non de vérifier les renseignements qui y ont été inscrits. Ils ne reçoivent pas de formation sur l'admissibilité. Leur formation porte sur la façon de remplir... Donc, ils suivent la formation, et ils ont en main un formulaire indiquant ce qui doit être rempli et coché. Ils faisaient la même chose pour les passeports et font la même chose pour d'autres programmes. Donc, c'est ce qu'ils vérifient. Ils vérifient que tous les renseignements sont là. Nous leur fournissons les paramètres qu'ils doivent vérifier. C'est ce qu'ils font. Ils ne déterminent pas si la personne aura droit à une allocation ou à une pension d'invalidité. Ainsi, ils ne vérifieront pas si une personne a oublié de mentionner qu'elle est tombée en bas d'un camion. Ce n'est pas leur rôle. Leur rôle consiste à vérifier que toutes les cases ont été remplies.

M. Peter Stoffer: Donc, je proposerais que...

M. Frank Valeriotte: Monsieur le président, il n'a pas encore répondu à la première question. Peut-être qu'il l'a oubliée. Comment détermine-t-on qu'une personne doit faire l'objet d'une gestion de cas?

M. Michel D. Doiron: Je pensais que le député allait revenir là-dessus.

M. Peter Stoffer: Non, non, allez-y.

M. Michel D. Doiron: Le ministère des Anciens Combattants prend une décision à ce sujet en fonction des facteurs de risque. Nous disposons de trois outils permettant d'établir le risque. Si la personne présente un risque moyen à élevé, son dossier est confié à un gestionnaire de cas.

M. Peter Stoffer: Merci.

Par ailleurs, parmi les appels au 1-866-522-2122, combien sont traités par une entreprise privée?

M. Michel D. Doiron: Je ne suis pas certain de savoir de quel numéro il s'agit. Je ne les connais pas par coeur.

M. Peter Stoffer: Il s'agit du numéro local du ministère des Anciens Combattants, que les gens peuvent composer s'ils ont des

préoccupations ou des questions au sujet du ministère. C'est le 1-866-522-2122. Il est inscrit dans mon ADN.

Cela dit, je sais qu'il y a quelque temps, certains de ces services ont été privatisés et confiés à une entreprise privée appelée Quantum, qui traite les appels, puis les redirige en fonction des besoins de la personne qui appelle. Quelle proportion des appels initiaux est maintenant traitée par l'entreprise privée?

M. Michel D. Doiron: Je vais devoir confirmer ce numéro, car je ne connais pas tous les numéros par coeur. Je vais vous croire sur parole pour celui-ci. S'il s'agit de notre Réseau national des centres d'appels, l'appel est acheminé à un employé d'Anciens Combattants Canada. Je suis désolé de ne pas connaître ce numéro par coeur. Je devrais le connaître, mais ce n'est pas le cas.

M. Peter Stoffer: Dans ce cas, vous pourriez peut-être nous fournir des explications, étant donné que vous êtes le sous-ministre adjoint responsable de la prestation des services et qu'il s'agit souvent des premiers appels téléphoniques. Parmi ces appels, combien sont traités par une entreprise privée? Le nom de l'entreprise... je sais que le nom de l'entreprise est Quantum. Où est-elle située et combien d'employés compte-t-elle? Il serait intéressant d'appeler ces employés pour savoir quelle est la formation qu'ils ont reçue pour aider un ancien combattant qui appelle pour la première fois et qui essaie de régler une situation complexe à cet égard.

Ma dernière question porte sur la transition.

Mélanie, vous méritez l'Ordre du Canada, car je sais que vous devez faire preuve d'une patience infinie lorsque vous vous occupez de certaines personnes, dont la situation est très complexe, plus particulièrement les personnes qui sont libérées pour le motif 3(b) et qui ne veulent pas nécessairement quitter les forces armées. Vous méritez des félicitations pour l'extraordinaire patience dont vous faites preuve. Je connais de nombreux gestionnaires de cas et agents de traitement des cas partout au pays, et simplement par leur personnalité et par leur capacité d'écoute, ils réussissent à reconforter les anciens combattants et les membres de leur famille. Vous accomplissez un excellent travail.

Lorsque vous faites une transition et que vous n'avez pas le dossier médical de la personne, avez-vous du mal à poursuivre la transition? Je suppose que vous commencez par demander à la personne comment elle va et si elle a en main son dossier médical. Si vous n'avez pas accès à ce dossier, il doit être difficile pour vous d'aider la personne à se préparer à ce qui l'attend au bout du compte.

• (1035)

Mme Mélanie Witty: Tous les membres libérés pour des raisons médicales sont jumelés à un gestionnaire de cas des Forces armées canadiennes à l'hôpital Montfort. Il s'agit d'une infirmière. Cette infirmière m'appelle pour me dire que je dois rencontrer son client. Elle m'explique ce qui se passe et me fournit le diagnostic, et je dois prendre la relève à partir de ce moment.

M. Peter Stoffer: Qu'en est-il des personnes qui sont libérées pour des raisons non médicales?

Mme Mélanie Witty: Lorsque je rencontre la personne, je lui demande si elle s'est adressée aux archives de l'hôpital Montfort pour obtenir son dossier médical. C'est un processus très simple; il n'y a qu'un formulaire à remplir. Maintenant, les gens peuvent même obtenir leur dossier sur CD, au lieu de recevoir une copie imprimée. C'est très simple.

Cela dit, je me fonde sur des données probantes.

En raison de la libération, la personne doit rencontrer son médecin. Nous obtiendrons la partie (b) du formulaire de la libération pour des raisons médicales, qui indiquera que la personne est libérée parce qu'elle présente certains troubles médicaux, qui seront énoncés dans cette partie. Tout problème médical diagnostiqué, comme l'hypertension artérielle ou l'arthrose de la colonne lombaire, sera inscrit dans ce document, qui me sera transmis. Il s'agit d'un document « Protégé B ». J'ai ces documents en ma possession.

M. Peter Stoffer: Ma dernière question porte surtout sur l'absence de documents ou les documents manquants, entre autres. Je suppose, et je ne suis pas certain que c'est bien ce qui se produit, que lorsqu'une personne doit être libérée dans six mois et qu'on lui demande si elle a son dossier médical, quelqu'un s'assoit avec elle et examine l'ensemble de son dossier médical pour vérifier que tous les renseignements nécessaires y figurent. Ensuite, la personne doit signer un formulaire indiquant que ses documents ont été vérifiés par une autre personne et que tout est exact et correct. Elle apposera sa signature pour confirmer que son dossier médical est complet et conforme, et exactement ce que...

Si c'est ainsi que l'on fonctionne et que cinq ou sept ans plus tard, la personne appelle pour dire qu'elle a un problème médical qui, selon elle, est lié à son service militaire, vous aurez au moins ces renseignements, car la personne a dû convenir, avant sa libération, que tout était complet.

M. Michel D. Doiron: Je suis d'accord avec vous, monsieur.

Nous examinons les dossiers, et c'est entre autres ce que nous examinons; nous voulons offrir une approche intégrée, et il faut voir ce que nous pouvons faire de plus à cet égard. J'irais même encore plus loin. Au lieu de nous contenter de les inviter à présenter une demande, car c'est ce qu'ils doivent faire, pourquoi ne leur demandons-nous pas s'ils veulent présenter une demande d'allocation d'invalidité dès maintenant?

Car si vous le faites maintenant, que ce soit avec l'aide d'un agent des services aux clients ou d'un gestionnaire de cas, selon l'endroit où vous vous trouvez... Cela dépend aussi de votre blessure, si vous êtes libéré pour le motif 3(b) ou pour un autre motif... cette personne examine votre dossier. La blessure n'est plus remise en question. Vous pouvez toujours faire appel ou ne pas être d'accord avec le degré de la blessure. Ce n'est pas un aspect dont nous parlons fréquemment, mais souvent, les gens ne sont pas satisfaits, car ils estiment que leur blessure est beaucoup plus complexe que ce que vous affirmez. C'est une opinion.

Cela dit...

Le président: Cela dit, c'est au tour de M. Lizon de prendre la parole.

M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. Tout comme mes collègues, je tiens à remercier les témoins d'être ici ce matin.

Ma première question porte sur le Service de préparation à une seconde carrière. Madame Witty, on vous a demandé si cela devrait être obligatoire, et vous avez dit qu'il serait impossible pour certaines personnes de participer aux séminaires. À l'heure actuelle, sommes-nous en mesure d'offrir des services individuels à ce groupe de gens? Sinon, que recommandez-vous?

Mme Mélanie Witty: Toute personne gravement blessée, et je parle ici d'une personne qui ne pourrait pas rester assise pendant toute une journée dans une salle parce qu'il y a d'autres gens ou parce qu'il s'agit d'un lieu fermé — ce sont des traumatismes liés au stress

opérationnel —, devrait être affectée au centre intégré de soutien du personnel. Au centre intégré de soutien du personnel, nous avons les mêmes partenaires que le Service de préparation à une seconde carrière. Des membres de la Légion viennent sur place. Il y a aussi le régime d'assurance-revenu militaire, la clinique de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, le programme de soutien par les pairs appelé Soutien social pour les blessures de stress opérationnel ainsi que le centre de ressources pour les familles des militaires.

Donc, la personne qui est affectée au centre intégré de soutien du personnel... En ce moment, nous avons 220 membres libérés pour des raisons médicales. Au centre intégré de soutien du personnel où je travaille, les partenaires du Service de préparation à une seconde carrière travaillent en collaboration avec nous, et même s'ils ne sont pas sur place de façon permanente, ils viennent chaque mois. J'établirais des liens entre mon client — c'est ce que je fais toujours — et les mêmes partenaires dont ils entendent parler, en fonction de leurs besoins, et nous organiserions une rencontre au travail.

Les membres ont pu obtenir le même genre de renseignements, mais d'une autre manière, à leur propre rythme, car, soyons honnêtes, je fais une présentation de 45 minutes, mais les gens qui ne vont pas bien ne parviennent pas à retenir ce que je dis. Pour qu'ils y parviennent, je dois faire ma présentation en plusieurs parties, lors de différentes rencontres.

•(1040)

M. Wladyslaw Lizon: Est-ce qu'il s'agit de cas nécessitant de l'aide individuelle? Si c'est le cas, est-ce que cette assistance est fournie à l'actuel...

Mme Mélanie Witty: Cette question s'adresse à moi.

M. Wladyslaw Lizon: La question s'adresse à vous. Quel est le pourcentage de gens qui doivent recevoir de l'aide individuelle plutôt que d'assister aux séances?

Mme Mélanie Witty: Les cas de libérations pour raisons médicales sont gérés par Montfort et il faut un gestionnaire de cas du ministère des Anciens Combattants lors de la libération.

M. Wladyslaw Lizon: Non, je parle toujours du SPSC, de ce qui le remplace lorsque la personne ne peut assister aux séances en groupe. Il vous faudrait alors transmettre les renseignements individuellement. Est-ce le cas?

Mme Mélanie Witty: C'est une possibilité pour les gens qui nous disent qu'ils ne peuvent assister aux séances du SPSC et qu'ils vivent de nombreuses difficultés. Il faut alors diviser le problème; c'est là que la gestion de cas commence.

M. Wladyslaw Lizon: Michel, vous avez mentionné que certains se plaignent du temps qu'il faut pour toucher les prestations. Pouvez-vous nous dire ce qui cause ces retards? Comment peut-on y remédier?

M. Michel D. Doiron: Cela dépend du programme. Chaque programme est un peu différent.

Pour ce qui est du processus décisionnel, nous avons investi beaucoup d'argent au cours des six à douze derniers mois avec nos collègues des FAC, mais les dossiers médicaux se font toujours attendre. La situation s'est beaucoup améliorée: le délai est maintenant réduit à cinq semaines. Il était de neuf semaines plus tôt cette année. Quand un délai de neuf semaines vient s'ajouter à un processus de 16 semaines, nous avons un problème. Le ministère de la Défense nationale s'efforce de régler la situation de son côté avec des ressources supplémentaires. Pour le processus décisionnel, c'est un des enjeux.

Autre cause de retard: les évaluations médicales. Dans certaines régions du pays, il est n'est pas facile de trouver un médecin de famille. Les militaires ont accès à un médecin tant qu'ils sont dans les forces armées. Selon l'endroit où ils vivent, ils sont mis sur une liste d'attente pour voir un médecin généraliste une fois libérés. À l'Île-du-Prince-Édouard, où nous nous trouvons, l'attente peut durer huit mois. Je crois qu'elle est encore plus longue dans certains endroits du Québec. Les évaluations médicales de la part des autorités provinciales causent des délais pour ceux qui en ont besoin. Toutes ces choses contribuent au retard.

Parfois, la personne doit être référée à des services spécialisés. Nous élaborons alors un plan d'intervention et référons la personne à un professionnel en santé mentale. À Ottawa, pas de problème: le service est satisfaisant. Il en est autrement à Fredericton, au Nouveau-Brunswick. Cette province accorde des salaires relativement moins élevés aux psychologues et aux psychiatres. Ceux-ci passent donc au secteur privé beaucoup plus rapidement. Ce genre de situation fait retarder l'obtention d'un diagnostic. Nous avons mis en place d'autres processus pour tenter d'éliminer les retards, comme collaborer avec les forces armées et référer la personne à un de leurs médecins. Voilà le genre de retards auxquels nous avons affaires.

M. Wladyslaw Lizon: Ma prochaine question porte sur l'indemnité d'invalidité, que 75 % des...

M. Michel D. Doiron: Soixante-dix-neuf pour cent des premières demandes sont approuvées, oui.

M. Wladyslaw Lizon: Vous avez mentionné que les prestataires de l'indemnité d'invalidité peuvent travailler pour arrondir leur revenu. À quel point y a-t-il recouvrement de l'indemnité? Combien d'argent de plus faut-il gagner avant qu'elle ne s'applique?

M. Michel D. Doiron: L'indemnité d'invalidité ne fait pas l'objet d'un recouvrement. Elle est forfaitaire. Cette somme n'est pas récupérée.

M. Wladyslaw Lizon: Non, pour...

Mme Mélanie Witty: Vous parlez sans doute de l'allocation pour perte de revenus, qui est versée durant un programme de réadaptation.

M. Wladyslaw Lizon: C'est exact, l'allocation pour perte de revenus.

Mme Mélanie Witty: Il n'est pas rare qu'un client qui suit un programme de réadaptation occupe un emploi rémunéré. L'allocation pour perte de revenus ne lui est pas versée, mais le client a néanmoins besoin que nous gérons son dossier, pour coordonner les services qu'exige son état physique et psychologique.

• (1045)

M. Wladyslaw Lizon: Pensons à une personne qui reçoit l'allocation pour perte de revenus alors qu'elle occupe un emploi

rémunéré à temps partiel. Est-ce que son allocation est alors réduite d'un montant équivalent au salaire qu'il gagne?

Mme Mélanie Witty: Nous devons le déduire parce qu'il s'agit d'un revenu. Nous ne retirons pas l'allocation, mais nous la réduisons d'un montant établi selon un calcul. Il n'est pas inhabituel qu'un prestataire travaille à temps partiel. Il doit nous en faire part. Nous faisons les calculs parce qu'il y a alors un trop-payé. Le revenu gagné doit être déclaré. Il s'agit d'une allocation pour perte de revenus; un salaire ne peut pas s'y ajouter sans qu'on la réduise.

M. Wladyslaw Lizon: Je comprends.

Dans votre exemple, la personne gagne 60 000 \$ par année, soit environ 5 000 \$ par mois. Soixante-quinze pour cent de cette somme équivaut à 45 000 \$. Si le prestataire gagne 15 000 \$ de plus par année pour augmenter ses revenus à 60 000 \$, aucune déduction ne devrait être appliquée, selon moi. Au-delà de ce montant, peut-être. Est-ce ainsi que le système fonctionne?

M. Michel D. Doiron: Le prestataire a droit à un certain pourcentage, mais je ne le connais pas. Nous pouvons vous faire parvenir ce renseignement. Le prestataire a le droit de gagner un revenu, mais une déduction s'applique au-delà d'un certain montant. Il ne pourrait pas gagner 15 000 \$ avant d'en arriver là.

Le président: Avec la permission du comité, j'aimerais permettre à M. Valeriote de poser une brève question. Je suis conscient que les deux heures allouées sont déjà passées.

M. Frank Valeriote: Merci, monsieur le président. Je serai bref.

Ma question fait suite au rapport du vérificateur général, à la question de Peter au sujet des gens qui voient leur demande rejetée et à votre réponse selon laquelle certains n'acceptent pas de se faire dire non. Ces dernières années, 15 000 demandes ont été reçues. Parmi les 24 % des demandeurs qui ont fait appel, 65 % ont eu gain de cause. Autrement dit, 2 386 des demandeurs qui ont reçu une réponse initiale négative se sont fait dire oui par la suite et 128 d'entre eux ont dû attendre trois ans pour cette réponse positive.

Le vérificateur général a dit, en gros, que le ministère des Anciens Combattants devrait fournir plus d'assistance pour le processus de demande. Je crois qu'il voulait dire le ministère, et non la Légion. La responsabilité vous revient. À part de dire « Nous allons étudier votre demande et vous appeler avant... » quels efforts faites-vous? Je veux savoir pourquoi il vous est impossible d'être un fournisseur de services qui accueille le demandeur et l'aide à formuler sa demande, pour éviter que son dossier passe entre les mailles du filet.

Le président: Monsieur Valeriote, je crains que cette question ne soit pas des plus simples.

Avec la permission du comité, je vais demander au greffier d'envoyer la question par écrit à M. Dorion pour que celui-ci lui soumette une réponse.

M. Frank Valeriote: Merci, monsieur le président.

Le président: Pour l'instant, comme nous avons encore quorum, je remercie tous les membres du comité de leur esprit de collaboration.

Je vous convoque à notre 38^e réunion, le 10 mars à 8 h 45, où nous entendrons le témoignage de représentants du ministère de la Défense nationale, à peu près comme aujourd'hui.

La séance est levée.

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.

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.

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