



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 020



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 16 juin 2016

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 16 juin 2016

•(1105)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): La séance est ouverte. Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le 25 février, le Comité poursuit son étude sur la prestation des services. La deuxième heure de la séance se déroulera à huis clos et sera consacrée aux travaux futurs du Comité.

Nous entendrons d'abord notre témoin du ministère des Anciens Combattants, M. Anthony Saez, qui témoigne par vidéoconférence à partir de Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. M. Saez est directeur exécutif et chef avocat-conseil des pensions au Bureau de services juridiques des pensions.

Bonjour, Anthony. Vous avez jusqu'à 10 minutes pour faire votre exposé. Ensuite, nous passerons aux questions.

La parole est à vous. Merci.

M. Anthony Saez (directeur exécutif et chef avocat-conseil des pensions, Bureau de services juridiques des pensions, ministère des Anciens Combattants): Bon après-midi, ou plutôt bonjour, dans votre cas.

Je tiens d'abord à vous remercier de m'avoir invité à témoigner par vidéoconférence. Nous utilisons cette technologie de plus en plus; c'est plus efficace et moins coûteux, évidemment.

Le Bureau de services juridiques des pensions a été fondé en 1971 à la suite du dépôt du rapport du Comité Woods au Parlement. Le comité avait recommandé la création d'un organisme indépendant regroupant des avocats qui travailleraient pour le compte de clients afin de s'assurer qu'aucun effort n'est négligé dans l'examen des demandes de prestations d'invalidité.

[Français]

Le mandat du Bureau est d'offrir gratuitement des avis, des consultations et une représentation juridiques pour les causes portées devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Ce service s'adresse aux personnes insatisfaites de la décision rendue par le ministère relativement à leur demande de prestations d'invalidité.

[Traduction]

Le Comité Woods a clairement défini le rôle des avocats-conseils du BSJP :

Le rôle de l'avocat-conseil est unique. En effet, il est chargé d'aider le demandeur à obtenir une pension, et la seule obligation qu'il a envers son employeur (la Couronne) est qu'il doit faire de son mieux pour ce demandeur. Une personne qui demande une pension a le droit de s'attendre à ce que son avocat-conseil lui donne, sans frais, le même service auquel un demandeur aurait droit dans le cadre du droit civil.

Par conséquent, bien que du point de vue administratif, le Bureau relève du sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, en vertu de la loi, il entretient avec le demandeur une relation avocat-client. Un

avocat-conseil du BSJP travaille pour le client et prend ses instructions du client, et de personne d'autre.

[Français]

Le Bureau est dirigé par un directeur exécutif et chef avocat-conseil des pensions, qui est appuyé par deux directeurs, soit le directeur des opérations juridiques et le directeur de la planification stratégique et du soutien de gestion. Quatre directeurs de district, qui gèrent les 14 bureaux du BSJP partout au Canada, relèvent du directeur des opérations juridiques, tout comme les avocats-conseils de l'unité d'appel de Charlottetown. Le BSJP compte environ 100 employés, dont 30 avocats.

[Traduction]

Les requérants peuvent décider d'être représentés par un organisme de vétérans, comme la Légion royale canadienne, de prendre leur propre conseiller juridique ou de défendre eux-mêmes leur cause. Toutefois, en réalité, le BSJP prend en charge plus de 95 % des demandes adressées au TACRA.

Le processus de recours du Programme de prestations d'invalidité se déroule en cinq étapes possibles pour les clients.

Premièrement, ils peuvent être incités à ne pas s'engager dans un recours. Dans ce cas, l'avocat-conseil, qui a habituellement une grande expertise dans le champ médico-légal, examine le bien-fondé de la demande et conseille de ne pas poursuivre les procédures, en gardant en tête que le client peut tout de même décider de le faire, en étant représenté par un avocat, peu importe l'avis reçu.

Deuxièmement, si la première demande a été refusée par le ministère, faute de renseignements suffisants, et que ces renseignements sont ensuite facilement obtenus à la suite du refus, ils peuvent être colligés afin que la demande soit envoyée aux arbitres du ministère pour une révision ministérielle, qui est prise en charge rapidement et est souvent réglée en faveur du client.

Troisièmement, dans le cas où l'avocat-conseil et le client jugent qu'il est justifié de demander une audience de révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ils travailleront ensemble pour colliger l'information nécessaire afin d'appuyer la demande et préparer l'affaire. Cette audience est une occasion pour le client de se présenter en personne devant les membres du Tribunal. De plus, le transport et l'hébergement sont payés par ACC, peu importe le lieu de résidence du client. L'audience de révision est l'occasion, pour le client, de témoigner de vive voix, de fournir des preuves supplémentaires pour appuyer sa demande et de faire participer des témoins, s'il y a lieu, en plus de bénéficier de la représentation par un avocat.

Quatrièmement, quelque temps après l'audience de révision, le client recevra la décision du Tribunal. Si elle est défavorable ou partiellement favorable, il peut être possible de demander une audience d'appel devant le TACRA, qui aurait lieu devant un comité formé d'autres membres du Tribunal. La décision résultant de l'audience d'appel est définitive et exécutoire.

• (1110)

Enfin, lorsque de nouvelles preuves convaincantes sont présentées après l'audience d'appel ou lorsqu'une erreur factuelle ou juridique a pu être commise, le client a la possibilité, de façon limitée et avec l'approbation du TACRA, de déposer une demande de réexamen.

Quant à la charge de travail, le Bureau classe environ 6 000 demandes par année, et le nombre de demandes pour lesquelles on a conseillé l'abandon est d'environ 4 500, pour un total d'environ 10 000 dossiers par année.

Le BSJP remporte environ 52 % de ses causes portées devant l'audience de révision et environ 39 % devant l'audience d'appel. En tenant compte que le Bureau représente presque toutes les personnes insatisfaites de la décision initiale, ces données indiquent que seulement très peu de requérants voient leur revendication refusée, soit à leur première demande ou lors de recours subséquents. Il faut noter également que le Canada est le seul pays au monde à permettre que des avocats mènent une révision indépendante des décisions sur les prestations d'invalidité, et le seul à offrir gratuitement une représentation juridique devant un tribunal administratif.

Voici quelques faits intéressants à propos de la charge de travail du BSJP. Chaque jour, de nouvelles demandes arrivent en même temps que d'autres sont classées. Nous avons un « inventaire en mouvement » de demandes qui entrent au Bureau ou en sortent. Un avocat-conseil a de 300 à 350 demandes en cours en tout temps — certaines sont nouvelles, certaines sont en attente de nouvelles preuves, certaines sont en préparation pour une audience et d'autres sont présentées à une audience. Il est attendu des avocats-conseils qu'ils traitent environ 195 demandes par année.

Trois principes caractérisent l'approche de service du Bureau. Le premier est le service personnalisé. Les clients qui appellent au Bureau joignent généralement un employé, ceux qui se présentent sur place sont bien accueillis et la relation avocat-client est nourrie par les conversations, au téléphone ou en personne, qui ont lieu tout au long du processus de recours.

Le deuxième est le modèle d'affaires « sans frontières ». Il y a quelques années, il est devenu évident que les clients servis par les BSJP ayant le plus de retard cumulé — ceux situés près des bases-clés des Forces armées canadiennes — attendaient beaucoup plus longtemps pour voir leur demande prise en charge que les clients desservis par les bureaux situés ailleurs, où la charge de travail est moindre. En plusieurs années, le BSJP a normalisé ses processus de travail partout au pays, ce qui a permis de déplacer les demandes des

bureaux occupés aux bureaux ayant une moindre charge afin d'assurer une distribution équitable du travail à l'échelle nationale, entraînant ainsi un service à la clientèle juste et équitable.

Le troisième est un service d'assistance juridique flexible. Avant l'arrivée du modèle « sans frontières » que je viens de mentionner, les avocats-conseils assignés aux révisions et leurs adjoints juridiques dans les régions décentralisées dans l'ensemble du pays travaillaient sur des demandes de révision, tandis que les avocats-conseil assignés aux appels et leur équipe d'adjoints à Charlottetown travaillaient exclusivement sur les demandes d'appel. Maintenant, de plus en plus, les employés du BSJP acquièrent de l'expérience en travaillant sur des dossiers relevant de l'un ou l'autre niveau de recours, soit la révision ou l'appel, et peuvent être mutés là où les besoins sont les plus criants. La souplesse de l'effectif permet d'offrir un service plus rapide.

[Français]

Après chaque audience, les clients sont priés de remplir de façon anonyme un questionnaire du client qu'il faut retourner dans une enveloppe-réponse adressée à l'administration centrale à des fins de saisie de données. Le taux de retour des questionnaires est valide sur le plan statistique. Dans le questionnaire, chaque aspect de l'expérience de recours est traité, de la courtoisie du personnel au caractère approprié des communications, en passant par la qualité de la représentation.

J'aimerais maintenant aborder quelques-uns des résultats pour 2015-2016.

[Traduction]

Quatre-vingt-dix-huit pour cent des clients étaient satisfaits ou très satisfaits de la courtoisie des employés du Bureau; 94 % des clients étaient satisfaits ou très satisfaits de la qualité des conseils donnés par leur avocat-conseil; dans l'ensemble, 93 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits des services reçus du Bureau de services juridiques des pensions.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui et je suis prêt à répondre à vos questions.

Le président: Merci de cet excellent exposé.

Pour la première série de questions, les interventions seront d'une durée de six minutes. Nous commençons par Mme Wagantall.

• (1115)

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Bonjour et merci beaucoup de témoigner au Comité. Je vous suis reconnaissante du rôle que vous jouez et je reconnais qu'il est important pour les anciens combattants d'avoir la possibilité de recourir à ces services lorsque leur demande initiale est rejetée.

J'ai une question. Elle porte sur le troisième point du document que vous nous avez fourni. Vous avez parlé des cas où l'avocat-conseil et le client jugent qu'il est justifié de demander une audience de révision. Je crois comprendre que cela signifie que l'avocat-conseil et le client doivent être d'accord pour demander une audience de révision. Est-ce bien cela?

M. Anthony Saez: Non, pas tout à fait. Habituellement, la préparation du dossier se fait en collaboration avec le client, en fonction des demandes du client. La décision d'aller de l'avant relève uniquement du client.

Voici comment cela fonctionne : lorsque le ministère rend une décision concernant la demande initiale, les motifs du refus d'une pension ou d'une indemnité d'invalidité sont énoncés au bas de la lettre de refus. On indique également que la personne a le droit d'en appeler de cette décision auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et de consulter un avocat. Souvent, les gens nous appellent, non pas parce qu'ils sont en colère de ne pas avoir obtenu ce qu'ils espéraient, mais parce qu'ils ont l'occasion d'avoir, gratuitement, un deuxième avis d'un avocat qui travaille pour eux.

Lorsque nous recevons le dossier, nous en examinons tous les aspects, notamment les rapports médicaux et la décision du ministère. Ensuite, nous rencontrons le client pour lui présenter notre point de vue. Nous informons alors le client : soit le dossier est assez étoffé pour interjeter appel, soit le ministère a rendu la bonne décision et les motifs d'en appeler de la décision sont faibles. La décision relève alors du client. Il peut soit suivre nos conseils et abandonner, soit nous demander de faire appel quand même, et c'est ce que nous faisons.

Mme Cathay Wagantall: Ce sont les demandes pour lesquelles on a conseillé l'abandon.

M. Anthony Saez: Exactement. Ce sont les demandes pour lesquelles on a conseillé l'abandon. Il s'agit essentiellement de fournir un deuxième avis aux clients, et lorsqu'ils en sont satisfaits et qu'ils décident de ne pas aller de l'avant, ces demandes sont comptabilisées dans la catégorie des demandes pour lesquelles on a conseillé l'abandon.

Mme Cathay Wagantall: Très bien; merci.

En ce qui concerne le quatrième point, qui pourrait être traité de la même façon, vous indiquez ce qui suit : « quelque temps après l'audience de révision, le client recevra la décision du Tribunal — si elle est défavorable ou partiellement favorable, il peut être possible de demander une audience d'appel ... »

On trouve encore une fois la formulation « il peut être »; quels sont les critères pour aller de l'avant ou non?

M. Anthony Saez: Cela dépend des détails propres à chaque cas, bien entendu. Disons que le Tribunal rend une décision partiellement favorable au client. Il a convenu, après examen, que vous devriez recevoir une pension et qu'il estime qu'elle devrait se situer à x %. Il se peut que le client ne soit pas satisfait de ce pourcentage, croyant qu'il devrait plutôt toucher y %. Nous examinerons cette demande et nous fierons à nos années d'expérience pour décider s'il y a lieu de lui conseiller de donner suite à sa plainte parce qu'il a un dossier solide ou, inversement, de lui dire que ce pourcentage est probablement le maximum qu'il peut espérer recevoir.

Encore une fois, c'est au client qu'il revient, après cette discussion, de décider s'il souhaite ou non aller plus loin.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Le petit tableau ici montre les demandes classées et les demandes pour lesquelles on a conseillé l'abandon. Dans le second cas, on a donc décidé qu'il n'y aura pas d'appel?

M. Anthony Saez: C'est exact — sauf qu'il ne s'agit pas d'une décision permanente. Si, la semaine prochaine, le mois prochain, l'année prochaine ou dans 10 ans, un ancien combattant détermine qu'il a soudainement reçu des renseignements dont il ignorait l'existence au moment de présenter sa demande ou qu'il avait tout simplement oubliés, il est clair qu'il peut à nouveau faire appel à nous. Nous pouvons reprendre le dossier et continuer.

Mme Cathay Wagantall: Je me disais justement que dans nos discussions, nous avons parlé du fait que, dans bien des cas, c'est au

membre des forces armées qu'il est revenu de prouver qu'il était blessé, et qu'il nous faut modifier une partie de cette dynamique. Si vous êtes parachutiste, il est clair que vous finirez par avoir des blessures aux genoux et ce type de choses.

Si ces règles sont modifiées, pourraient-elles avoir une incidence sur ce fait à l'avenir?

M. Anthony Saez: Bien sûr.

Mme Cathay Wagantall: Les taux de satisfaction en pourcentage qui ressortent du sondage que vous faites remplir après avoir offert vos services paraissent très très bons. Je me demande simplement si vous pouvez clarifier l'énoncé « 98 % des gens étaient satisfaits ». Il est question de personnes qui vous ont, en fait, retourné votre sondage. Connaissez-vous le pourcentage de répondants?

• (1120)

M. Anthony Saez: Oui, il est d'environ 60 % à l'audience de révision et d'environ 35 % ou 40 % à l'audience d'appel.

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

De ce nombre, savez-vous combien de personnes étaient satisfaites et dont les demandes avaient été classées par rapport à celles à qui on a conseillé d'abandonner leurs demandes?

M. Anthony Saez: Pardon?

Mme Cathay Wagantall: Parmi les répondants, y a-t-il moyen de savoir avec ce sondage si les personnes étaient satisfaites et avaient reçu la réponse qu'elles voulaient ou si elles ont dû abandonner leur demande?

M. Anthony Saez: En gros, après une audience de révision ou d'appel, nous présentons le sondage aux clients, qui le remplissent immédiatement. À ce stade, ils ne font qu'évaluer la relation qu'ils ont eue avec leur avocat. On ne leur demande pas de dire s'ils ont obtenu ou non ce qu'ils attendaient du Tribunal.

Mme Cathay Wagantall: D'accord, c'est plus clair. Merci.

Le président: Allez-y, monsieur Fraser.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Merci beaucoup de votre présentation et de nous aider à comprendre le Bureau.

La question que j'ai se rapporte aux avocats en tant que tels. Je crois comprendre que 30 avocats travaillent pour le Bureau. C'est bien cela?

M. Anthony Saez: C'est exact.

M. Colin Fraser: Alors ces 30 avocats sont ceux qui, dans les faits, se présentent devant le Tribunal?

M. Anthony Saez: C'est exact.

M. Colin Fraser: S'agit-il d'avocats qui occupent des postes à temps plein et qui ne font pas d'autre travail à titre de membres du barreau?

M. Anthony Saez: C'est exact.

M. Colin Fraser: J'en déduis qu'ils touchent donc un salaire et qu'ils n'effectuent aucun travail pour un cabinet d'avocats privé. C'est bien cela?

M. Anthony Saez: C'est exact.

M. Colin Fraser: Pour ce qui concerne le niveau d'indépendance, il s'agit donc de membres du barreau provincial qui travaillent comme avocats au Bureau, c'est bien cela?

M. Anthony Saez: C'est presque correct. Ils sont tous membres d'un barreau provincial. Comme ils travaillent pour le gouvernement du Canada, ils n'ont pas nécessairement besoin d'être membres du barreau dans l'administration dans laquelle ils exercent, mais ils sont tous membres de leurs barreaux respectifs et sujets aux règles et règlements, ainsi qu'aux valeurs et aux codes de déontologie de ces derniers.

M. Colin Fraser: D'accord, je comprends.

Si on s'interrogeait quant à l'indépendance des avocats, par exemple, à votre sens on pourrait répondre qu'ils ont une responsabilité professionnelle à l'égard du barreau dont ils sont membres et qu'ils sont donc assujettis à l'ensemble des règles et des règlements afférents, y compris défendre résolument les intérêts de leurs clients et maintenir une relation d'avocat-client, donc confidentielle? C'est bien cela?

M. Anthony Saez: C'est exactement vrai et, en fait, il en est question dans la loi en tant que telle. La loi prescrit que nous devons le faire, et il est clair que pour travailler au Bureau de services juridiques des pensions, vous devez être un avocat autorisé, et vous ne pouvez être autorisé par votre barreau que si vous vous conformez à ses règles et règlements. Il est très rare que cela arrive, mais si cela devait se produire dans un cas où l'obligation envers un client prévue par le barreau est en conflit avec les règles ou règlements établis par le ministère des Anciens Combattants, l'obligation envers le client aura toujours préséance.

M. Colin Fraser: Dans le même ordre d'idées, je m'interroge au sujet de votre système de classement des dossiers de clients. Sont-ils conservés de la même façon que dans un cabinet privé, par exemple, pour ce qui est de la confidentialité?

M. Anthony Saez: Oui, c'est exact. Il y a un pare-feu entre nous et le ministère, et celui-ci n'a aucun accès à nos dossiers. En fait, si je me fie à la façon dont nous traitons et enregistrons les demandes que nous recevons, le ministère ne sait même pas qu'un ancien combattant en particulier est un client du Bureau de services juridiques des pensions.

M. Colin Fraser: D'accord.

Pouvez-vous m'aider à comprendre ce qui se passe quand les dossiers sont clos? Sont-ils, par exemple, assujettis aux règles du barreau, si bien qu'ils doivent être conservés en conséquence?

M. Anthony Saez: Exactement.

Étant donné que nous avons des bureaux à la grandeur du pays, nous avons adopté la norme la plus stricte de conservation des dossiers qui est, je crois, celle de la province de Québec où la règle est d'environ huit ans, bien que je n'en sois pas certain. Alors nous conservons tous nos dossiers à la grandeur du Canada pendant cette période.

M. Colin Fraser: D'accord.

Je suis avocat. Lorsque j'exerçais dans un cabinet privé, il arrivait qu'il y ait des problèmes entre un avocat et son client — des opinions divergentes qui minaient la relation avocat-client et qui faisaient habituellement en sorte qu'une autre personne doive reprendre le dossier.

Je me demande si cela se produit au Bureau et si, dans ces cas, le dossier est transmis à quelqu'un d'autre.

• (1125)

M. Anthony Saez: Oui, au bout du compte, nous sommes tous humains et ces choses arrivent, pas très souvent, mais de temps à autre, cela peut se produire. Il peut s'agir d'une divergence d'opinions

entre ce que l'avocat estime être la meilleure stratégie et ce que le client veut faire.

Il arrive que des personnes souffrent de troubles psychologiques qui font en sorte qu'elles ont plus de mal à nouer des liens avec un avocat en particulier; dans ces cas, nous leur donnerons un autre avocat sans hésitation pour veiller à ce qu'elles trouvent celui qui leur convient.

M. Colin Fraser: Cela se ferait-il à leur demande, par exemple?

M. Anthony Saez: Oui.

M. Colin Fraser: Alors si quelqu'un se faisait dire par son avocat que son cas n'avait vraiment pas beaucoup de mérite — ce qui, j'en suis sûr, se produit inévitablement de temps à autre dans tout système où une personne veut porter plainte auprès d'un tribunal — et qu'il n'était pas satisfait de ce conseil au point de se demander si l'avocat était vraiment de son côté, une solution pourrait être de transmettre le dossier à quelqu'un d'autre. Cela s'est-il produit?

M. Anthony Saez: Oui. En règle générale, la plupart des gens à qui on dit que leur demande n'est pas très solide l'accepteront. Dans certains cas, ils rejettent l'avis qui leur est donné et nous demandent de donner suite à leur demande; en général, ils restent satisfaits de leur avocat.

Par contre, si un problème survient, il nous motivera peut-être à leur assigner un nouvel avocat. Il arrive que leur problème n'ait pas nécessairement quelque chose à voir avec l'avocat en tant que tel. Il se pourrait que ce soit avec le Bureau en général, car ils y sont peut-être opposés par principe. Encore une fois, ce n'est pas très fréquent, mais les rares fois où cela se produit, nous faisons appel à la Légion royale canadienne. Après le Bureau, la Légion est probablement l'organisme qui représente le plus de clients.

Le président: Merci.

Madame Mathyssen.

Mme Irene Mathyssen (London—Fanshawe, NPD): Merci beaucoup, monsieur Saez. C'est bon de vous revoir. J'ai été ravie de vous rencontrer à St. John's.

J'ai deux questions. Premièrement, les types de cas que vous traitez au Bureau et ceux qui ont une chance d'être entendus par le Tribunal des anciens combattants manquent-ils, en grande partie, de preuves ou de documents? Quel serait le type de cas que vous traiteriez normalement?

M. Anthony Saez: C'est une bonne question.

Des gens me demandent parfois pourquoi nous devons traiter 10 000 dossiers par année, parce que c'est énorme. Ils me demandent pourquoi le ministère a autant de difficulté à prendre les bonnes décisions. En réalité, ce n'est pas la faute du ministère. Le ministère examine la demande du client en fonction de l'information que le client peut lui fournir, puis rend une décision en se fondant sur cette information.

Notre organisme donne l'occasion d'examiner plus attentivement le dossier, ce que les arbitres de première instance ne peuvent évidemment pas faire. S'ils le faisaient, ils risqueraient de paralyser l'ensemble du système.

Nous offrons de faire un examen plus approfondi du dossier, et cela va plus loin qu'uniquement les faits. Lorsque les arbitres rendent leur décision, ils peuvent seulement se fonder sur les faits présentés dans la demande. Nous examinons aussi les questions de droit. Nous avons également l'avantage de pouvoir faire témoigner oralement le client et des témoins devant les membres du Tribunal, ce qui ne peut évidemment pas être fait lors du dépôt de la demande.

Je crois que cet examen minutieux est l'essence de notre travail.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Il s'agit d'un compromis intéressant. Nous entendons notamment les vétérans dire que leur demande est rejetée au départ par Anciens Combattants Canada. Vous dites que le gestionnaire de cas ou l'arbitre ne peut pas examiner en profondeur leur dossier, parce que cela paralyserait le système. Certains ont proposé, dans le cas d'une demande où il manque clairement des documents, de permettre au gestionnaire de cas de tout simplement appeler le client pour lui expliquer qu'il ne peut pas traiter sa demande telle quelle, parce que le client a oublié quelque chose; cela pourrait être quelque chose de très simple.

• (1130)

M. Anthony Saez: Je crois qu'il y a environ 8 ou 10 mois, le ministère a justement commencé à le faire. Les responsables appellent les clients pour leur poser de telles questions. Dans le cas d'une révision ministérielle, lorsque nous renvoyons quelque chose au ministère, nous disons au client : « Savez-vous quoi? Nous pouvons vous aider à trouver ce petit bout de papier qui vous manque, et le ministère vous accordera probablement cela au lieu de devoir aller devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). » Les éléments de preuve dont il est question à cette étape sont des aspects dont le ministère n'est pas nécessairement au courant lors de la première demande. C'est comme j'ai dit plus tôt. Il peut s'agir d'un élément que le client a oublié ou qu'il n'a pas jugé important de mentionner dans sa demande. Ce ne sont pas des renseignements que le ministère aurait nécessairement sous la main, mais nous pouvons les trouver, lorsque nous commençons à creuser un peu, et les communiquer au ministère.

Mme Irene Mathysen: Merci.

Vous dites avoir 30 avocats, et chaque avocat peut s'occuper de 300 à 350 dossiers et doit en traiter annuellement 195. Cela signifie donc que la liste d'attente est très longue. Cela entraîne-t-il de la frustration parmi les vétérans et les avocats? Avez-vous suffisamment d'avocats? Pourriez-vous en avoir davantage? Avez-vous de la difficulté à en recruter? Votre organisme a-t-il de la difficulté à attirer suffisamment d'avocats?

M. Anthony Saez: Vous posez de bonnes questions.

Je répondrai d'abord à votre question sur la difficulté à attirer des avocats. Cela peut être difficile, selon le profil linguistique des postes et l'endroit où se trouvent les besoins. Nous avons facilité l'embauche d'avocats qui ont le bon profil linguistique grâce à l'initiative dont j'ai parlé dans mon exposé, soit l'initiative Avocats sans frontières. Auparavant, l'organisme se composait essentiellement de 15 cabinets juridiques distincts qui fonctionnaient en vase clos dans leur propre ville. Nous avons éliminé le cloisonnement et avons adopté les mêmes processus opérationnels partout au pays. Grâce à la normalisation des processus, nous pouvons maintenant

transférer des dossiers et les traiter dans un cabinet qui n'est peut-être pas aussi occupé qu'un autre ou dans un cabinet où se trouvent des avocats qui ont le profil linguistique nécessaire pour un dossier précis.

De ce point de vue, l'initiative Avocats sans frontières nous permet d'être plus efficaces avec le même nombre d'avocats.

Mme Irene Mathysen: D'accord.

Soyez bref. Certains vétérans ont fait part de leur frustration au sujet de la disposition du ministère concernant le bénéfice du doute. Avez-vous ressenti cela? Cela vous inquiète-t-il également?

M. Anthony Saez: C'est une question difficile, et je ne sais pas si je peux y répondre en 30 secondes. En résumé, la disposition concernant le bénéfice du doute provient en gros de l'article 39 de la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). L'article dit que le Tribunal tire « les conclusions les plus favorables possible » et les présente au demandeur et « accepte tout élément de preuve non contredit » qui « lui semble vraisemblable » et « tranche » en faveur du demandeur « toute incertitude quant au bien-fondé de la demande ».

Voilà d'où provient la disposition concernant le bénéfice du doute. La question ici est de déterminer le poids à accorder aux éléments de preuve présentés par le vétéran. Dans le droit pénal, nous savons que le principe est de prouver la culpabilité hors de tout doute raisonnable. Dans le droit civil, nous savons que c'est la prépondérance des probabilités qui s'applique, à savoir qu'il faut que ce soit légèrement plus crédible que l'autre partie. En ce qui concerne les questions relatives aux pensions des vétérans, compte tenu du bénéfice du doute, la question est de savoir où se situe cette norme. Nous savons que c'est inférieur à la prépondérance des probabilités et que le juste équilibre se trouve entre 1 et 49 %. La question est probablement de déterminer exactement où se trouve ce juste équilibre. Nous disons au nom du client que c'est probablement plus près du 1 %. Le Tribunal est quelque part entre les deux.

Mme Irene Mathysen: C'est donc très subjectif.

Le président: Monsieur Eyolfson, vous avez la parole.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Merci de votre présence.

Lorsque les demandes concernent des blessures ou une maladie, à quel point diriez-vous que c'est facile d'obtenir les dossiers médicaux et les dossiers des vétérans de leur avocat lorsqu'il y a une demande? Y a-t-il des obstacles, ou est-ce facile d'obtenir les dossiers?

• (1135)

M. Anthony Saez: Les dossiers médicaux relatifs aux services proviennent du ministère de la Défense nationale. Cela peut prendre un certain temps, mais ce n'est plus aussi long que ce l'a déjà été.

Ce qui prend vraiment du temps, c'est d'obtenir les rapports médicaux. C'est peut-être en raison de la complexité accrue des dossiers. Par le passé, la grande majorité des dossiers portaient sur des troubles musculo-squelettiques. Vous aviez une fracture ou un muscle déchiré. C'était visible; c'était tangible. Nous constatons de plus en plus que les dossiers que nous traitons concernent des troubles psychiatriques qui ne sont pas évidents à moins de vraiment examiner le patient. Cela a entraîné ce que nous pouvons appeler une tendance vers les rapports de spécialistes.

Il y a 10 ans, le rapport d'un médecin de famille était tout ce dont nous avons besoin. Il pouvait aussi y avoir un rapport d'un psychologue, parce qu'il a peut-être un peu plus d'expérience dans le domaine. Enfin, lorsque nous avons commencé à comprendre les troubles qui étaient plus complexes, un rapport d'un psychologue n'était plus suffisant; il fallait un rapport médical d'un psychiatre.

De notre point de vue, c'est probablement à cette étape que ralentit le processus pour la majorité des vétérans, parce qu'ils ont besoin d'un médecin civil. Si le client est encore un membre actif des Forces canadiennes, son médecin du ministère de la Défense nationale n'offre pas un tel service. Il doit aller dans le milieu civil pour essayer d'obtenir ce rapport et nous le faire parvenir en vue d'entamer des recours. Nous savons que le système médical canadien comporte son lot de défis, comme nous pouvons certainement le voir dans ce processus.

M. Doug Eyolfson: Vous seriez d'accord pour dire que cela doit être amélioré.

M. Anthony Saez: Oui.

M. Doug Eyolfson: Si nous avons des dossiers médicaux électroniques, cela contribuerait-il à accélérer le processus?

M. Anthony Saez: Tout à fait.

M. Doug Eyolfson: Votre ministère a-t-il l'infrastructure numérique pour recevoir des rapports électroniques, si cela devient une réalité?

M. Anthony Saez: Je ne suis pas exactement certain de la situation qui prévaut au ministère. Par contre, je sais que nous avons notre propre système, parce que nous devons protéger les renseignements communiqués dans le cadre de la relation avocat-client. En fait, nous sommes en train de concevoir ce que nous appelons un « système électronique de gestion de cas », qui fera précisément cela.

Cette initiative améliorera également l'efficacité des Avocats sans frontières. Si nous devons envoyer un dossier à l'autre bout du pays, il faut actuellement le mettre dans un sac et l'envoyer par messenger, ce qui peut prendre un ou deux jours. Nous espérons que le système électronique de gestion de cas sera prêt d'ici l'année prochaine, car cela nous permettra de transférer instantanément les dossiers.

M. Doug Eyolfson: C'est excellent.

Ma prochaine question est peut-être un peu technique pour un avocat. Je suis médecin, et je ne serai même pas capable d'y répondre sur le plan médical.

Pendant que vous élaborez votre système, veuillez-vous à sa compatibilité avec les systèmes de dossiers médicaux électroniques pour que leur réception se fasse sans heurt?

M. Anthony Saez: Je crois bien que oui, mais je dois avouer, comme vous l'avez dit, que cela dépasse mes connaissances.

M. Doug Eyolfson: D'accord. J'aurais répondu la même chose, si j'avais été à votre place. Merci.

Nous avons entendu que certains appels devant le Tribunal ne sont pas approuvés. Ce n'est peut-être pas entièrement de votre ressort, mais j'aimerais vous entendre sur la manière d'améliorer le processus pour réduire la nécessité des appels.

M. Anthony Saez: C'est peut-être anecdotique, mais je peux vous dire que nous avons constaté depuis un certain temps que le système semble être devenu plus généreux. C'est certainement le cas à l'étape de la première demande.

Je peux vous donner certains exemples concrets. Un exemple a été plus immédiat, tandis que l'autre a pris un peu plus de temps.

Je vais prendre l'exemple de la question du harcèlement sexuel. Il y a des années, lorsqu'une personne était victime de harcèlement au sein des Forces armées canadiennes, qu'il s'agissait d'un homme ou d'une femme, les autorités compétentes balayaient du revers de la main la situation en disant : « Nous sommes un groupe de gars. Ce sont des choses qui arrivent. » Les préoccupations à cet égard ont évolué au fil du temps, et le ministère et le Tribunal ont suivi la tendance dans la société et ont en gros affirmé que c'est inacceptable et que ce ne sera pas toléré.

Voici l'autre aspect qui a évolué en ce qui concerne le harcèlement. Auparavant, les autorités pouvaient convenir qu'il y avait eu harcèlement sexuel et que ce n'était pas acceptable, mais que cela n'était pas survenu dans l'exercice des fonctions de la victime. Le harcèlement n'était donc pas lié au service. Par conséquent, la victime n'y était pas admissible. Cela a aussi évolué en faveur des vétérans, parce que les autorités reconnaissent maintenant que, si cela survient dans l'exercice de vos fonctions, l'employeur est responsable. Par conséquent, cela découle de votre service.

Je vais probablement manquer de temps pour terminer ma réponse.

• (1140)

Le président: Vous avez encore 30 secondes.

M. Anthony Saez: L'autre aspect qui a changé plus récemment concerne les traumatismes articulaires répétitifs. Par le passé, le ministère et le Tribunal cherchaient toujours à déterminer l'accident ou l'événement précis qui a causé la blessure. Nous donnions souvent l'exemple d'un membre d'équipage de char qui porte un lourd casque et des lunettes de vision nocturne et qui subit continuellement des coups avec un tel poids sur la tête; nous faisons valoir que cela aurait au final des répercussions sur son cou. Le ministère et le Tribunal ont tous les deux accepté la réalité des traumatismes articulaires répétitifs. Ils reconnaissent maintenant que ce n'est pas nécessaire qu'un accident précis ait causé l'incapacité; cela peut avoir été causé par de petits événements sur une longue période.

M. Doug Eyolfson: Merci beaucoup.

Le président: Madame Lockhart, vous avez la parole.

Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.): Je vous remercie de témoigner aujourd'hui devant le Comité. Cela permet en partie de compléter les autres témoignages que nous avons attendus.

J'aimerais de nouveau parler de la charge de travail. Vous nous avez donné des chiffres. Vous nous avez notamment parlé des demandes traitées, et ces données incluaient les révisions ministérielles et les dossiers entendus par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

M. Anthony Saez: Oui.

Mme Alaina Lockhart: Savez-vous combien de demandes font l'objet d'une révision ministérielle?

M. Anthony Saez: Oui. J'ai ces données. Nous traitons de 10 000 à 10 500 demandes, et nous conseillons de ne pas poursuivre les procédures dans environ 4 500 cas; il en reste donc 5 500. De ce nombre, il y a environ 2 500 demandes qui font l'objet d'une révision ministérielle. Nous réglons ces dossiers sans devoir aller devant le Tribunal. Nous demandons une audience de révision ou d'appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans environ 3 300 dossiers.

Mme Alaina Lockhart: C'est utile, parce que nous entendons des vétérans et d'autres groupes de défense des intérêts des vétérans nous faire part de leur frustration à l'égard du système. Leur demande est rejetée; il y a donc une autre étape. Les vétérans ont l'impression que leur prochaine option est le TACRA, mais ils apprennent que leur demande doit être renvoyée au ministère. Je crois donc que c'est un nombre important à examiner.

Constatez-vous des points communs dans les demandes qui sont renvoyées au ministère?

M. Anthony Saez: Non. Cela peut être lié à une vaste gamme de raisons : la façon dont le vétéran a présenté sa demande, la manière dont il l'a remplie et la présence possible d'un accident dont le vétéran est au courant, mais qu'il n'a pas jugé important d'inclure dans sa demande. Lorsque l'avocat examine son dossier, il voit cela et explique au vétéran qu'il pense que, si le vétéran présente cette information au ministère, il recevra...

Cela dépend des circonstances particulières du dossier, du vétéran et de la manière dont il a présenté sa demande au ministère. Cela peut être lié à une vaste gamme de raisons. Ce n'est pas une seule chose, à savoir que nous pourrions prévenir les clients de porter une attention particulière à cet élément et de s'assurer de bien faire telle chose. Cela ne règlera pas le problème. C'est différent.

Mme Alaina Lockhart: Y a-t-il des formations que nous pourrions donner aux gestionnaires de cas pour essayer de trouver cette information avant de...?

M. Anthony Saez: Je sais qu'au cours des derniers mois il y a en fait eu... Lorsque les gestionnaires de cas reçoivent une demande, ils appellent en fait les clients lorsqu'ils constatent qu'ils sont très près du but. Les gestionnaires de cas les appellent pour leur poser des questions et voir s'il y a d'autres renseignements à l'appui de leur demande. C'est ce qu'ils ont commencé à faire assez récemment.

Mme Alaina Lockhart: C'est bien. Je crois que c'est un bon signe, et nous espérons avoir des résultats mesurables que nous pourrions examiner.

J'ai l'impression que vous conseillez l'abandon des procédures dans un assez grand nombre de cas. En discutant avec mon collègue, qui a déjà pratiqué le droit dans un cabinet privé, je crois comprendre que dans le secteur privé, le nombre de demandes pour lesquelles les avocats conseillent l'abandon des procédures est en fait relativement faible. Je crois aussi que ce nombre représente des vétérans qui ont l'impression qu'ils auraient dû recevoir des services ou des prestations. Ils se sont rendus jusqu'à cette étape. Y a-t-il des points communs entre ces demandes? Pourriez-vous nous expliquer les raisons pour lesquelles des avocats conseilleraient de ne pas demander une audience de révision?

M. Anthony Saez: C'est une bonne question.

La distinction que je pourrais faire entre ce qui se produit dans la pratique privée et ce qui se passe là est la suivante : comme je l'ai dit, lorsque le ministère fait connaître sa décision au sujet de demande initiale, la décision s'accompagne d'une note en bas de page qui informe le demandeur qu'il peut consulter un avocat gratuitement s'il est mécontent de ladite décision.

La distinction est donc le fait que l'on donne la chance au demandeur de consulter un avocat gratuitement, cette tierce partie commune, pour tenter de voir si la décision du ministère était correcte ou non. De plus, comme je l'ai aussi dit, ces clients — la plupart de ceux à qui la procédure a été déconseillée — n'arrivent pas dans nos bureaux en se mettant à taper du poing sur la table parce qu'ils sont en colère. Ils viennent nous voir parce qu'ils ont lu

la note et parce qu'ils croient qu'ils n'ont rien à perdre en tentant le coup. Ils se prévalent de l'offre qui leur est donnée, nous les conseillons, puis c'est à eux de décider s'ils vont aller de l'avant avec la procédure ou non.

• (1145)

Mme Alaina Lockhart: Vous avez dit que vous êtes en train d'enquêter sur les demandes adressées au Tribunal des anciens combattants qui ont été prises en charge par le Bureau et sur les taux de satisfaction connexes. L'enquête concerne-t-elle aussi les dossiers où la procédure a été déconseillée?

M. Anthony Saez: Je ne crois pas que ce soit le cas parce que, tout compte fait, ce processus parallèle leur permet d'obtenir ce qu'ils voulaient au départ bien plus rapidement et bien plus efficacement que s'ils avaient suivi toute la procédure de recours.

Mme Alaina Lockhart: Oui, mais je présume que certains d'entre eux n'ont pas obtenu ce à quoi ils s'attendaient.

M. Anthony Saez: Si c'est le cas, ils reviennent nous voir, nous nous présentons devant le tribunal, et ils sont recensés par notre enquête.

Mme Alaina Lockhart: Fort bien. C'est de bonne guerre.

Je crois qu'il me reste environ une minute.

Dans une autre de mes questions, je cherchais à savoir s'ils peuvent toujours entamer des procédures, et la réponse à cela est oui.

Avons-nous parlé de l'accès aux dossiers? Êtes-vous en mesure de vous procurer facilement les dossiers dont vous avez besoin?

M. Anthony Saez: Oui. Cela nous aiderait si les dossiers du MDN pouvaient arriver plus vite. Comme je l'ai dit, les choses se sont beaucoup améliorées par rapport à ce qui se faisait auparavant. Il y a probablement encore un peu de place pour de l'amélioration.

Mme Alaina Lockhart: Très bien, merci beaucoup.

Le président: Monsieur Clarke, allez-y.

[Français]

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Saez. Je suis très heureux de vous recevoir parmi nous.

Il y a quelques mois, j'ai moi-même assisté à une audience du Tribunal des anciens combattants. J'ai été impressionné par la passion avec laquelle l'avocat défendait la cause de l'ancien combattant. De toute évidence, le coeur est à la bonne place.

Votre bureau a été créé en 1971 et j'aimerais savoir combien d'avocats étaient au service de votre organisation à cette époque.

M. Anthony Saez: Je l'ignore puisque je n'étais pas là à cette époque, mais je crois qu'il y en avait un peu plus que maintenant.

M. Alupa Clarke: C'est intéressant.

Le salaire de vos avocats est-il assuré par le ministère des Anciens Combattants?

M. Anthony Saez: Il est assuré par le ministère.

M. Alupa Clarke: Généralement, vos avocats demeurent-ils en poste longtemps ou y a-t-il un important roulement au chapitre du personnel?

M. Anthony Saez: Ils demeurent en poste longtemps.

[Traduction]

Les gens ont tendance à parler beaucoup. En fait, nous sommes présentement en train de vivre un changement de génération. Peu de temps après la Deuxième Guerre mondiale, le gouvernement a payé des études en droit à de nombreux anciens combattants, et une bonne partie d'entre eux ont été embauchés vers la fin des années 1940 et au début des années 1950. Ils sont restés en poste jusqu'aux années 1970 et au début des années 1980, moment où nous avons embauché une foule de nouveaux avocats. Or, tous ces avocats sont en train de prendre leur retraite en même temps.

[Français]

Un des défis auxquels nous faisons face maintenant est de remplacer les avocats qui prennent leur retraite et, en même temps, de continuer à offrir les services.

M. Alupa Clarke: Je vous remercie.

Bien entendu, en 2006, la Nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur. Avez-vous des observations à partager avec nous quant aux effets de cette charte sur le type de dossiers que vous traitez? J'aimerais vous entendre à ce sujet, s'il vous plaît.

[Traduction]

M. Anthony Saez: Eh bien, je dirai d'entrée de jeu que tout cela relève de l'anecdote parce que le Bureau ne s'occupe que des prestations d'invalidité et des révisions. Nous ne faisons pas ces autres choses que le ministère fait.

Du point de vue des anciens combattants, je pense que les prestations qui sont offertes maintenant sont plus étendues qu'elles ne l'étaient aux termes de l'ancienne Loi sur les pensions. Maintenant, il y a le remplacement du revenu, les prestations d'invalidité et toute une série d'autres choses auxquelles ils n'avaient pas accès avant.

Cependant, je crois que ce qui est déterminant en fin de compte, c'est votre situation personnelle. Si vous êtes un ancien combattant de 75 ans — ou même un ancien combattant de 50 ans — qui est malade et qui ne s'attend pas à vivre longtemps à cause de cela, vous allez probablement aspirer à un montant forfaitaire. Vous ne voudrez pas d'une pension mensuelle qui ne vous durera que quelques mois ou quelques années.

En revanche, si vous êtes un jeune ancien combattant qui a une blessure, mais qui est au début de sa carrière, il sera probablement plus pratique pour vous de toucher une pension qui vous sera versée plus longtemps que de recevoir un montant forfaitaire. Vous pourriez aussi être dans une situation intermédiaire et avoir l'intention d'acheter une maison, dans lequel cas vous pourriez avoir besoin du montant forfaitaire pour l'hypothèque. Tout dépend de la situation particulière de chacun.

• (1150)

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci.

Le nombre d'avocats a-t-il augmenté au sein de votre bureau depuis 2006?

[Traduction]

M. Anthony Saez: Leur nombre varie et il dépend de certains facteurs. Nous gardons un certain nombre d'avocats pour des périodes de deux ou trois ans parce que nous savons qu'une vague est sur le point de déferler sur le système et que nous allons avoir besoin d'eux à ce moment-là, mais pas par la suite, une fois que la

vague sera passée. Alors, le nombre varie selon les périodes et nos besoins.

[Français]

M. Alupa Clarke: Votre bureau a-t-il observé une augmentation des demandes d'accès à vos services depuis 2006?

[Traduction]

M. Anthony Saez: C'est une bonne question.

Nous avons vu une augmentation tout juste avant l'entrée en vigueur de la Charte des anciens combattants, ce qui a été suivi d'une légère diminution. Le nombre de demandes a diminué, pas de beaucoup, mais de façon constante. Assez curieusement, au cours des 12 derniers mois, nous avons constaté que le nombre de demandes s'est mis à augmenter de nouveau. Nous étions descendus à un volume que nous n'avions jamais vu, mais nous sommes maintenant à un volume supérieur à celui d'avant. Il y a une augmentation. Je ne sais pas si c'est seulement parce que le ministère est arrivé à traiter un grand nombre de dossiers l'été dernier et que nous en voyons maintenant l'effet, ou s'il s'agit d'un phénomène qui est là pour durer. Seul l'avenir nous le dira.

[Français]

M. Alupa Clarke: C'est intéressant.

Pour terminer, j'aimerais souligner que le nom de votre organisme, soit le Bureau de services juridiques des pensions, ne reflète pas nécessairement la réalité actuelle. En effet, le nouveau système ne traite pas seulement des pensions.

[Traduction]

M. Anthony Saez: Oui, il traite des pensions et des indemnités, et vous avez tout à fait raison de dire que notre nom ne correspond plus tout à fait à ce que nous faisons.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

M. Bratina et Mme Romanado se partageront le prochain temps de parole.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoyne, Lib.): Merci à vous et à votre équipe de ce que vous faites pour aider nos anciens combattants.

Vous avez dit qu'il y avait 30 avocats et environ 350 dossiers par année, et que vous arrivez à en boucler 195 par an. Comme le disait mon collègue, il y a un certain arriéré.

Combien de temps s'écoule-t-il en moyenne entre le moment où un ancien combattant fait une demande de révision et le moment où commence l'analyse initiale de son dossier et celui où la décision est prise de déconseiller la procédure ou d'aller de l'avant? Quel est l'échéancier relatif au traitement des dossiers?

M. Anthony Saez: Cela dépend des attributs particuliers de chaque dossier. Certains sont très simples et ils peuvent être réglés en quelques jours seulement. Certains sont plus complexes sur le plan médical et peuvent demander plus de recherches à l'avocat qui s'en occupe. Certains nécessitent une contestation juridique très élémentaire qu'on pourra préparer rapidement, en quelques jours. D'autres donneront lieu à une contestation en vertu de la Charte. Nous en avons eu quelques-uns de cette nature, et ils prennent beaucoup plus de temps à préparer. Tout dépend des attributs particuliers de chaque dossier. Cela peut prendre des jours ou des semaines, selon le cas.

Mme Sherry Romanado: Mais habituellement, il n'est pas question de mois, non?

M. Anthony Saez: De façon générale, il n'est pas question de mois, mais cela arrive à l'occasion.

Mme Sherry Romanado: En ce qui concerne le personnel, vous avez dit que le Bureau de services juridiques des pensions emploie environ 100 personnes, dont 30 avocats. Les avocats disposent-ils aussi d'adjoints juridiques?

M. Anthony Saez: Nous avons ce que nous appelons des assistants juridiques. Ils sont au niveau GP1, et ce sont eux qui établissent les premiers contacts avec le client. Après la réception du dossier ou après le premier contact, ce sont eux qui doivent aussitôt que possible informer le client du moment où l'avocat se penchera sur leur cas. Les avocats jouissent de ce soutien de la part des assistants juridiques.

• (1155)

Mme Sherry Romanado: Merci.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci beaucoup. Vous travaillez avec des anciens combattants et des membres actifs des Forces canadiennes. Quelle est la relation entre Anciens Combattants et les gestionnaires de cas? Cette relation a-t-elle quelque chose de particulier dont vous pourriez nous parler?

M. Anthony Saez: Tout se passe surtout autour des révisions ministérielles. Lorsqu'un client vient nous voir pour nous dire qu'il a présenté une demande de prestations à Anciens Combattants et que sa demande a été refusée ou qu'il n'a pas reçu autant que ce à quoi il s'attendait, nous examinons le dossier afin de voir s'il n'y aurait pas quelque chose que nous pourrions faire pour modifier la position du ministère et éviter le recours au Tribunal. En fait, nous contactons le ministère et nous travaillons avec lui. Nous lui expliquons l'intention de l'ancien combattant de recourir au Tribunal et nous lui proposons une solution de rechange. Nous travaillons avec le ministère pour tenter de faire fonctionner la solution proposée.

M. Bob Bratina: Habituellement, le gestionnaire de cas est la personne-ressource avec laquelle l'ancien combattant traite directement, mais vous n'interagissez pas avec cet intervenant, sauf lorsqu'il s'agit de questions concernant le ministère en général.

M. Anthony Saez: Non. Habituellement, le côté gestion de cas d'Anciens Combattants Canada s'occupe d'autres questions qui n'ont rien à voir avec ce que nous faisons en ce qui concerne les pensions, les montants forfaitaires et les prestations d'invalidité.

M. Bob Bratina: Oui, mais très souvent, le gestionnaire de cas remplit des formulaires pour quelqu'un qui n'est pas en mesure de le faire lui-même à cause de son état.

Dans cette optique, y aurait-il une façon d'améliorer le service que le ministère offre aux anciens combattants? Croyez-vous au contraire que le fonctionnement actuel est acceptable, avec ses hauts et ses bas?

M. Anthony Saez: Je crois que la plus grande difficulté réside dans la constitution de la preuve qui permettra de recourir au Tribunal, et cette preuve porte la plupart du temps sur des rapports médicaux. Il est parfois difficile de trouver un médecin de famille qui pourra produire un rapport, ce qui est déjà beaucoup, mais il arrive aussi que ce rapport du médecin de famille ne soit pas suffisant. Dès que le monde des spécialistes doit être mis à contribution, les choses deviennent encore plus difficiles.

Nous payons pour eux. Nous paierons pour le rapport d'un spécialiste, mais nous devons d'abord trouver un spécialiste pour en préparer un.

M. Bob Bratina: Pouvez-vous nous dire s'il y a des différences ou des ressemblances entre les anciens combattants qui présentent une demande et les membres actifs qui présentent une demande? Les dossiers des membres actifs sont-ils plus faciles à traiter?

M. Anthony Saez: Non. De façon générale, je dirais que c'est presque l'inverse. Un ancien combattant plus âgé arrive avec des problèmes qui sont plus faciles à circonscrire. Leurs problèmes sont davantage d'ordre musculosquelettique, comme je le disais tout à l'heure; ce sont des problèmes physiques que l'on peut voir. Les problèmes des anciens combattants des dernières années sont aussi physiques, certes, mais ce sont davantage des problèmes psychiatriques avec lesquels il est souvent plus difficile de composer.

M. Bob Bratina: Je vois. Merci beaucoup.

Le président: Nous passons maintenant aux questions de cinq minutes, en commençant par M. Kitchen.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Je vous remercie beaucoup d'être ici aujourd'hui. Votre rapport est excellent. Merci de nous en avoir fait part. Il est en effet plus difficile de poser des questions lorsque toutes les réponses sont contenues dans le rapport.

Vous avez dit qu'un grand nombre d'anciens combattants qui sont revenus de la Deuxième Guerre mondiale sont devenus des avocats et se sont investis dans le processus. Est-ce que certains de vos avocats actuels ont une expérience militaire, et dans quelle mesure?

M. Anthony Saez: Oui. Je vais vous en donner un exemple. Au Bureau, le pays est divisé en quatre régions : l'Ouest, l'Ontario, le Québec et l'Atlantique. Chaque section correspondante est dirigée par un directeur régional. Trois de ces quatre directeurs régionaux sont d'anciens militaires ayant appartenu à la direction du juge-avocat général ou aux forces régulières. De plus, un certain nombre de nos avocats ont une expérience militaire qu'ils ont prise en travaillant pour le juge-avocat général ou comme soldat, et d'autres ont déjà servi comme réservistes.

M. Robert Kitchen: Merci.

Vous nous avez donné quelques statistiques. Vous recevez de 300 à 350 dossiers et vous arrivez à en traiter 195 par an. Je suis un professionnel de la santé. De tels volumes ne sont-ils pas excessifs pour un avocat donné?

• (1200)

M. Anthony Saez: En soi, un volume de 195 dossiers n'est pas exagéré. Nous reconnaissons que les cas se sont complexifiés au cours des dernières années, et c'est ce qui explique pourquoi le nombre de cas traités est passé de plus de 200 — je ne me souviens pas des chiffres exacts — à 195. C'est cette complexité grandissante qui rend la tâche plus difficile, mais, avant tout, le problème n'est pas le traitement de ces 195 dossiers, mais bien tout le travail que génère l'arrivée des nouveaux dossiers. Entre les gens qui téléphonent et la correspondance, l'administration proprement dite des dossiers nous empêche de nous focaliser complètement sur les 195 dossiers ciblés.

M. Robert Kitchen: Vous avez en partie répondu à cette question lorsque vous avez répondu à celle de Mme Romanado. Avez-vous des chiffres concernant le temps qu'il vous faut pour mener à terme le traitement d'un dossier?

M. Anthony Saez: Nous en avons sur ce que nous appelons l'étude des demandes initiales. C'est ainsi que nous désignons le premier contact avec un client. Si un client nous contacte pour discuter de la possibilité d'interjeter appel, nous donnons cinq jours à l'avocat pour mettre la demande en marche. C'est la norme que nous avons fixée pour nos avocats, et c'est en fonction de cette norme que se fait chaque année l'évaluation de leur rendement.

M. Robert Kitchen: Si vous avez ces statistiques, pourriez-vous nous les faire parvenir pour que nous puissions avoir une idée du processus?

M. Anthony Saez: Bien sûr.

M. Robert Kitchen: Merci.

Vous avez fait mention de 10 000 dossiers, et vous avez dit que le Bureau approfondissait ces dossiers en fonction des problèmes des clients. Êtes-vous en train de dire que tous les anciens combattants qui sont reconnus invalides devraient vous envoyer leur dossier pour voir s'il est possible d'en tirer davantage?

M. Anthony Saez: Non, pas nécessairement.

Le système en place au ministère est celui qui est le mieux en mesure de traiter la vaste majorité des cas. Le Bureau de services juridiques des pensions est là pour s'occuper des cas qui sont beaucoup plus difficiles à traiter en raison de leur grande complexité, des cas que les instances de premier niveau n'arrivent pas à traiter convenablement. Si les instances de premier niveau accordaient la même attention que nous à tous les cas qui sont soumis au ministère, cela aurait probablement une incidence sur les ressources, les délais de traitement, etc.

M. Robert Kitchen: D'accord.

Nous avons parlé un petit peu des dossiers médicaux électroniques et notamment, de leur possible compatibilité ou incompatibilité. Lorsque vous recevez cette information, à qui vos avocats s'adressent-ils pour en faire l'évaluation d'un point de vue médical et les aider à comprendre de quoi il retourne? Je présume que ces avocats ne sont ni médecins, ni psychologues, ni psychiatres.

M. Anthony Saez: C'est précisément dans ce contexte que les rapports médicaux trouvent toute leur utilité. L'avocat envoie une lettre au médecin pour lui expliquer la situation et lui faire part de l'information dont son client a besoin pour appuyer son recours, et c'est le médecin qui fournit cet avis médical.

M. Robert Kitchen: Avez-vous recours au médecin personnel du client ou à vos propres spécialistes?

M. Anthony Saez: Il s'agit de leur médecin ou d'un spécialiste payé par nous qui intervient au nom du client.

M. Robert Kitchen: Merci.

Le président: J'aimerais simplement obtenir quelques précisions sur les heures consacrées à chaque dossier.

Nous savons tous que, dans le secteur privé, beaucoup d'avocats quittent les cabinets et beaucoup d'étudiants abandonnent leurs études en droit à cause de la facturation horaire, qui est essentiellement le modus operandi des cabinets d'avocats. Vous venez de parler des examens de rendement et de tout le reste. Ces heures ne sont pas facturées, mais du point de vue des clients, comment la culture au sein de votre organisation diffère-t-elle de celle d'un cabinet d'avocats privé?

Pourriez-vous me donner un bref aperçu?

M. Anthony Saez: Nous ne faisons pas nécessairement le suivi des heures. Nous tenons plutôt compte du nombre de dossiers clos,

parce qu'un dossier pourrait prendre 30 minutes comme 30 jours, selon sa complexité. Nous ne travaillons pas en fonction d'heures facturables à proprement parler. Nous surveillons la production des avocats en fonction de chaque dossier.

Soit dit en passant, nous avons récemment effectué une étude sur le coût par cas pour le gouvernement du Canada, parce qu'il y a eu des discussions sur la question de savoir s'il serait plus efficace de tout faire par sous-traitance. Nous avons découvert que chaque cas coûte au gouvernement près de 700 à 800 \$. Dans le secteur privé, il en coûterait probablement 700 \$ pour le nombre d'heures que l'avocat aurait à consacrer rien que pour se mettre au fait de la législation.

• (1205)

Le président: Merci.

Nous allons terminer par Mme Mathysen, qui dispose de trois minutes.

Mme Irene Mathysen: Merci beaucoup.

J'ai un tas de questions à poser.

Vous avez dit qu'il serait utile de recevoir plus rapidement les dossiers du ministère de la Défense nationale. Ces dossiers ne seraient-ils pas déjà au ministère des Anciens Combattants puisque le militaire en question s'approprierait à quitter l'armée ou à prendre sa retraite?

M. Anthony Saez: Ce n'est pas toujours le cas.

En 2000, le Parlement a adopté une mesure législative qui permet aux membres actifs de toucher une pension pendant leur service; par conséquent, il n'est pas nécessaire de quitter les forces pour recevoir une pension ou une allocation.

Mme Irene Mathysen: Je voudrais revenir à vos observations sur le harcèlement sexuel et la sensibilisation accrue à ce genre de plaintes. Recevez-vous un certain nombre de dossiers mettant en cause un incident de harcèlement sexuel et, le cas échéant, les femmes concernées ont-elles eu gain de cause, c'est-à-dire obtenu une indemnisation?

M. Anthony Saez: Tout d'abord, je tiens à préciser que ce problème ne touche pas seulement les femmes; il y a aussi des hommes qui en sont victimes.

Mme Irene Mathysen: C'était justement ma prochaine question.

M. Anthony Saez: Nous avons remporté quelques-unes de ces causes, mais je dois dire que c'est plutôt rare. La plupart des cas portent sur des blessures musculo-squelettiques, la perte auditive ou des affections psychiatriques, et nous en recevons aussi une poignée sur d'autres sujets, notamment le harcèlement sexuel.

Mme Irene Mathysen: Est-ce parce que les victimes hésitent peut-être encore à dénoncer ce genre de blessure — puisqu'il s'agit d'une blessure, n'est-ce pas?

M. Anthony Saez: Je ne saurais le dire. C'est une bonne question.

Mme Irene Mathysen: D'accord.

Une fois qu'un ancien combattant a franchi toutes les étapes du processus et que sa demande a été rejetée par le TACRA, le seul recours est la Cour fédérale.

Y a-t-il beaucoup d'anciens combattants qui décident de s'adresser à la Cour fédérale et, le cas échéant, la décision du TACRA est-elle souvent renversée?

M. Anthony Saez: C'est une bonne question.

Tout d'abord, après un appel, ils ont une dernière chance de s'adresser au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et c'est ce qu'on entend par « demande de réexamen ».

Toutefois, alors qu'il appartient entièrement à l'ancien combattant de faire une demande de révision ou d'appel, c'est au Tribunal de décider s'il faut effectuer un réexamen. Le Tribunal peut décider de ne pas y procéder, à moins qu'il s'agisse d'un cas très particulier. Chaque année, le Tribunal est saisi probablement d'environ 150 cas de réexamen.

En ce qui concerne la Cour fédérale, le Bureau n'est pas habilité à représenter des clients devant cette instance, mais il existe des entités qui viendront en aide. Un certain nombre de cabinets d'avocats privés offrent bénévolement de porter des causes à la Cour fédérale. Nous sommes parfois en communication avec le bureau de l'ombudsman pour signaler une cause qui, selon nous, pourrait être défendue avec succès devant la Cour fédérale, auquel cas ce dernier communique avec des cabinets d'avocats qui offrent leurs services bénévolement.

Le président: Très bien, merci.

Voilà qui met fin à notre période de questions.

Nous allons maintenant vous accorder quelques minutes pour vous permettre de conclure brièvement, si vous le souhaitez.

À vous la parole.

M. Anthony Saez: Je tiens d'abord à vous remercier tous de m'avoir donné l'occasion de témoigner devant vous.

Je fais ce travail depuis environ 10 ans et, au cours de cette période, j'ai remarqué deux choses.

J'ai constaté, comme je l'ai peut-être déjà dit, que les troubles auxquels nous avons affaire sont en train de changer, puisque la clientèle n'est plus la même. Dans le passé, les anciens combattants

de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée composaient la majorité de notre clientèle. Pour eux, être soldats était une vocation. Ils avaient laissé de côté leurs pioches et leurs pelles pour partir en guerre et, à leur retour, ils ont repris leur train de vie habituel. Ils étaient reconnaissants de tout service que le gouvernement leur offrirait.

De nombreux anciens combattants d'aujourd'hui considèrent sans doute qu'il s'agit d'une vocation, mais c'est aussi une carrière pour eux. Ils sont beaucoup plus conscients de leurs droits et ils hésitent beaucoup moins à les faire respecter. Cela a changé la nature de notre clientèle.

Encore une fois, bien que les troubles psychiatriques ne figurent pas en tête de liste, ils prennent de l'ampleur, et ce n'est pas nécessairement parce qu'ils sont plus nombreux. Je crois plutôt que c'est parce que les données scientifiques à l'appui ont permis de les mettre à l'avant-plan et de les faire reconnaître de plus en plus comme des affections.

Encore une fois, merci de votre attention. Je vous en suis reconnaissant.

● (1210)

Le président: Très bien.

Au nom du Comité, je tiens à vous remercier, vous et vos collègues, de tout le travail que vous accomplissez pour les hommes et les femmes qui nous ont bien servis. Merci d'avoir pris le temps de venir nous présenter aujourd'hui un excellent témoignage et de nous avoir remis un mémoire.

Sur ce, j'aimerais suspendre la séance avant de poursuivre nos travaux à huis clos. Nous ferons une pause d'environ cinq minutes et, à notre retour, nous siégerons à huis clos. Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>