



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 073



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 6 février 2018

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 6 février 2018

• (1105)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bonjour à tous. Je tiens à souhaiter la bienvenue à tous nos invités aujourd'hui et à tous les témoins, qui témoignent aujourd'hui tandis que nous poursuivons notre étude sur les obstacles à la transition et les résultats mesurables d'une transition réussie.

Nous accueillons aujourd'hui des témoins du ministère des Anciens Combattants et du ministère de la Défense nationale.

Pour ce qui est du ministère des Anciens Combattants, nous accueillons Elizabeth Douglas, directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, et Susan Baglole, gestionnaire nationale, Services de réadaptation, de transition de carrière et de soutien du revenu. Elles mettront l'accent sur le programme de transition, les programmes de réadaptation professionnelle et les statistiques liées à la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Pour ce qui est du ministère de la Défense nationale, nous accueillons le commodore Sean Cantelon, directeur général, Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, Commandement du personnel militaire, et Phil Marcus, vice-président, Opérations et Services de soutien. Ils se concentreront sur les services de soutien, le revenu militaire et les régimes d'assurance-revenu militaire, les RARM. Nous accueillons en outre Kathleen McIlwham, vice-présidente, Bien-être, invalidité et vie de la Financière Manuvie qui répondra à nos questions au sujet des RARM.

Madame Douglas, je vous cède la parole pour cinq minutes.

Mme Elizabeth Douglas (directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Merci.

[Français]

Bonjour, monsieur le président, monsieur le vice-président et membres du Comité.

Je m'appelle Elizabeth Douglas, et je suis la directrice générale de la Gestion des programmes et de la prestation des services à Anciens combattants Canada.

[Traduction]

Je suis responsable d'environ 200 employés, qui travaillent principalement à Charlottetown, dans les domaines comme les services en ligne, les initiatives stratégiques et habilitantes, les services de gestion de cas et de soutien, les programmes de soins de santé, les programmes de soutien du revenu, les services de réadaptation et d'assistance professionnelle et les soins de longue durée.

Je vous remercie de m'avoir invitée à comparaître devant vous aujourd'hui. Je suis accompagnée de Susan Baglole, la gestionnaire nationale de la réadaptation, des services de transition de carrière et du soutien du revenu.

Je vous fournirai aussi volontiers un aperçu de notre Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Je remarque que vous avez mis l'accent sur l'importance de la réadaptation professionnelle dans votre *Étude comparative sur les services offerts aux vétérans dans d'autres administrations* et avez conclu que la réintégration de la population active constituait l'un des facteurs clés d'une transition réussie. Au sein d'ACC, l'Étude sur la vie après le service, qui a été menée à l'interne, a permis de constater que 52 % des vétérans déclaraient s'être adaptés facilement ou assez facilement à la vie civile et que les vétérans qui travaillent ont moins de difficulté à revenir à la vie civile que les autres.

Le fait d'occuper un emploi peut avoir des répercussions sur différents aspects de la vie, dont la santé, l'intégration sociale et les finances. De plus, les problèmes de santé, d'intégration sociale et les problèmes financiers peuvent avoir une incidence sur la capacité de trouver ou de conserver un emploi. Les recherches montrent clairement que le fait d'occuper un emploi rémunéré est bénéfique pour la santé. Les programmes d'ACC offrent au personnel des Forces armées canadiennes une occasion de combler ce manque dans le cadre de leur transition vers la vie civile. Comme nous en discuterons aujourd'hui, il y a des programmes offerts qui permettent de combler ce manque.

Notre Étude sur la vie après le service montre que, dans l'ensemble, les vétérans se débrouillent bien sur le marché du travail, notre dernière étude réalisée en 2016 révélant que 65 % d'entre eux occupaient un emploi à ce moment-là. De plus, 49 % des vétérans sont en mesure de transposer leurs aptitudes, connaissances et capacités militaires dans des postes civils comparables. De plus, le taux de chômage chez les vétérans est le même que celui de la population canadienne générale.

Cependant, les vétérans sont plus susceptibles d'avoir des limitations d'activités au travail et d'être confrontés à des obstacles dans le cadre de leur intégration à la population active. Certains vétérans qui prennent leur retraite ne démontrent aucun intérêt envers le travail, alors que d'autres poursuivent leurs études ou se consacrent à d'autres passions. Cependant, il faut souligner que 22 % des vétérans n'ayant pas intégré la population active ont déclaré être invalides.

Il y a peut-être aussi d'autres sous-populations pouvant avoir plus de difficulté à réussir professionnellement après la vie militaire, notamment les femmes, ceux qui cumulent peu d'années de service, les plus jeunes et ceux qui ont servi dans l'armée. Par conséquent, bien que, en règle générale, les vétérans s'intègrent sans trop de mal à la population active civile, certains d'entre eux ont tout de même besoin de soutien.

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC est justement destiné à ces vétérans incapables de réaliser leur transition, à leur conjoint ainsi qu'aux survivants. Il leur offre ainsi des services médicaux, psychosociaux ou d'assistance professionnelle. L'objectif du programme est de restaurer les capacités fonctionnelles dans des domaines comme le fonctionnement physique et psychologique, l'adaptation sociale, les relations familiales, la sécurité financière et l'emploi.

Les participants au programme de réadaptation présentent souvent des besoins complexes dans plusieurs domaines et ont besoin d'interventions médicales ou psychosociales, ou d'assistance professionnelle. En date du 30 juin 2017, 12 245 vétérans et 196 conjoints et survivants ont bénéficié de services de réadaptation.

Les spécialistes en réadaptation professionnelle travaillent en collaboration avec les vétérans pour les aider à transposer leurs aptitudes et études au sein de la population active civile. Ces services d'appui professionnel offerts incluent notamment une aide pour découvrir des emplois convenables, acquérir des compétences en recherche d'emploi ou apprendre à rédiger un curriculum vitae et une offre de soutien financier pour couvrir les coûts de formation et les frais connexes. Au cours du premier trimestre de l'exercice 2017-2018, 76 % des vétérans étaient plus aptes à occuper un emploi après l'achèvement d'un plan de réadaptation professionnelle.

Pour certains vétérans, l'éducation et la formation peuvent constituer la pierre angulaire de ces plans. Grâce au programme de réadaptation, les vétérans peuvent obtenir jusqu'à 75 800 \$ pour couvrir leur coût de formation et les frais connexes. Ils peuvent ainsi étudier pour obtenir un diplôme universitaire, fréquenter un collège d'enseignement technique ou participer à divers programmes d'enseignement.

Dans la plupart des cas, les services de réadaptation sont offerts par l'entremise d'un réseau d'experts locaux. Un gestionnaire de cas d'ACC travaille en collaboration avec le vétéran et sa famille pour les aider à définir ce dont ils ont besoin et de quelle façon ils peuvent accéder à de tels services. Au nom d'ACC, les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens offrent une réadaptation professionnelle et une assistance professionnelle pour aider les vétérans à élaborer leur plan de réadaptation et à atteindre leurs objectifs.

Mon collègue des FAC vous parlera bientôt du RARM. Certains vétérans qui participent au programme de réadaptation d'ACC peuvent profiter de services de réadaptation médicale et psychosociale, tout en recevant une assistance professionnelle offerte par le RARM. Les gestionnaires de cas des FAC, d'ACC et du RARM travaillent de concert pour coordonner ces services entre les organismes.

On déploie énormément d'efforts au sein des FAC et d'ACC afin de favoriser la transition et d'harmoniser les programmes et les services. Dans la lettre de mandat rédigée à l'intention du ministre des Anciens Combattants, le premier ministre a d'ailleurs indiqué que la principale priorité consistait à combler l'écart entre les FAC et ACC en vue de réduire la complexité des processus et de renforcer les partenariats en place. Afin de veiller à ce que les membres des FAC ainsi que les vétérans et leur famille puissent passer sans problème de la vie militaire à la vie civile, un groupe de travail pour une transition harmonieuse des FAC et d'ACC a été mis sur pied en 2016.

L'engagement et l'intervention précoces constituent des facteurs essentiels d'un processus de transition réussi lorsque les militaires quittent les FAC. En réaction au rapport publié en juin 2014 par le

Comité permanent des anciens combattants, nous avons lancé, en 2016, les Services de transition améliorés des FAC et d'ACC. Cette initiative vise à permettre à ACC d'intervenir plus tôt auprès des membres d'ACC libérés pour des raisons médicales et auprès de leur famille. Cela permet de tisser des liens plus forts avec les militaires avant leur libération, d'établir leur admissibilité aux programmes et services avant leur libération et de renforcer les activités conjointes de gestion des cas entre les FAC et ACC.

En conclusion, je tiens à souligner que chaque vétéran est différent. Toutefois, une seule expérience unificatrice pourrait faire toute la différence dans une transition réussie vers la vie après le service. Les transitions les plus réussies surviennent lorsque le vétéran est dans un état de bien-être général, c'est-à-dire lorsqu'il y a un équilibre entre le bien-être financier, mental, physique et social. La sécurité financière est d'ailleurs essentielle. Toutefois, cette sécurité n'est que l'un des facteurs essentiels au bien-être général des vétérans.

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle offre des services personnalisés adaptés selon les besoins des vétérans et de leur conjoint ou des survivants. Le programme vise d'abord à restaurer les capacités fonctionnelles dans des domaines comme le fonctionnement physique et psychologique, l'adaptation sociale, les relations familiales, la sécurité financière et l'emploi.

• (1110)

Je vous remercie encore de m'avoir invitée aujourd'hui. J'ai été enchantée de pouvoir soutenir le travail du Comité et de constater ce qu'il pouvait apporter pour l'avenir des services offerts aux vétérans et à leur famille au Canada, en reconnaissance de leur extraordinaire contribution et de leur service.

Merci.

Le président: Merci de votre témoignage.

Commodore, nous allons maintenant commencer vos 10 minutes, s'il vous plaît.

Commodore Sean Cantelon (directeur général, Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, Commandement du personnel militaire, ministère de la Défense nationale): Merci, monsieur le président.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, en tant que directeur général, Services de bien-être et moral, j'agis également à titre de directeur général des Biens non publics et de chef de la direction du Personnel des fonds non publics des Forces canadiennes. C'est à ce titre que je suis responsable de plus de 5 000 employés du personnel des fonds non publics des Forces canadiennes, dans les bases, les escadres et les unités ainsi qu'au quartier général des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, ici, à Ottawa.

La mission des SBMFC consiste à rehausser le moral et le bien-être des militaires pour ainsi contribuer à l'état de préparation et à l'efficacité opérationnels des Forces armées canadiennes. Les programmes et les services sous ma responsabilité sont les programmes de soutien du personnel, les activités de vente au détail de CANEX, les services aux familles des militaires, le programme Appuyons nos troupes, le Programme de reconnaissance des Forces canadiennes et le Régime d'assurance-revenu militaire des Forces armées canadiennes, désormais connu sous le nom de Services financiers du RARM. Je suis très heureux d'avoir l'occasion de vous parler aujourd'hui plus précisément des produits, services et avantages des Services financiers du RARM.

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Phil Marcus, notre vice-président associé des opérations aux Services financiers du RARM, qui agira à titre d'expert en la matière des SBMFC, et de Mme Kathy McIlwham, vice-présidente, Mieux-être, invalidité et vie, Solutions Assurance et Retraite collectives, à Manuvie.

Les Services financiers du RARM sont une entité des Biens non publics créée en vertu de la Loi sur la défense nationale, en 1969. Dans les Forces armées canadiennes, le chef d'état-major de la Défense est investi de l'autorité pour l'administration des biens non publics, dont il a délégué la gestion au directeur général des Biens non publics, — moi — qui est également le directeur général, Services de bien-être et moral. Les Services de bien-être et moral des Forces armées canadiennes sont donc l'organisation responsable de l'administration des biens non publics au nom du chef d'état-major de la Défense. Les Services financiers du RARM sont une division clé au sein des Services de bien-être et moral des Forces armées canadiennes, et ses revenus contribuent au fonctionnement des biens non publics plus que ceux de toute autre division.

• (1115)

[Français]

Le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont à cœur le soutien, la santé et le bien-être de tous les militaires et de leurs familles. Les membres des Forces armées canadiennes profitent d'avantages enviables, notamment de soins de santé de services de réadaptation de classe mondiale, d'une rémunération et d'avantages sociaux, d'un programme d'assurance subventionné par l'État, de services de transition exhaustifs et d'un vaste réseau de soutien pour leurs familles.

[Traduction]

Le régime d'assurance invalidité prolongée des Forces armées canadiennes est un des éléments phares du régime collectif d'avantages sociaux des Forces armées canadiennes. Il assure aux vétérans malades ou blessés un revenu et du soutien à la réadaptation professionnelle après leur libération. De plus, il garantit aux militaires jusqu'à 75 % de leur solde en date de leur libération des Forces armées canadiennes, et ce, que leurs maladies ou leurs blessures soient liées au service militaire ou non. Ce régime d'assurance invalidité fondé sur des primes offre des avantages sur le plan financier, y compris un programme de réadaptation professionnelle pour les militaires en voie de libération pour des raisons médicales ou ayant demandé une libération volontaire et qui sont considérés comme atteints d'une invalidité totale.

Tous les membres des Forces armées canadiennes sont automatiquement inscrits au régime d'assurance invalidité prolongée des FAC et sont admissibles aux prestations dès leur premier jour de service. Les militaires qui quittent les Forces armées canadiennes pour des raisons médicales reçoivent une allocation de soutien du revenu pendant une période pouvant aller jusqu'à 24 mois, ou jusqu'à l'âge 65 ans s'ils ne peuvent pas retourner au travail.

[Français]

L'un des volets de ce régime est le Programme de réadaptation professionnelle, qui aide les participants à retrouver leur capacité à travailler afin de les préparer à occuper un emploi civil rémunérateur adéquat. Pour ce faire, le programme se concentre sur les aptitudes, les intérêts et les contraintes médicales des vétérans ainsi que sur la viabilité économique potentielle de leur plan d'avenir. Les participants suivent une formation qui prend en compte de leur expérience, du plan d'éducation qu'ils auront élaboré avant leur libération et des réalités économiques de leur région. Le Programme de réadaptation professionnelle peut commencer jusqu'à six mois

avant la libération et, dans la plupart des cas, il est coordonné de pair avec les militaires, afin d'assurer la continuité après la libération.

[Traduction]

En 1975, l'assureur responsable de l'AIP des FAC a mis sur pied un programme de réadaptation professionnelle adapté précisément aux militaires libérés. En temps normal, les employeurs offrent des programmes de retour au travail. Cependant, le service au sein des Forces armées canadiennes est fondé sur le principe d'« universalité du service », ce qui sous-entend que les membres des Forces armées canadiennes, peu importe leur grade ou métier, doivent exécuter les tâches militaires d'ordre général ainsi que les tâches communes liées à la défense et à la sécurité. Les militaires qui contreviennent à ce principe peuvent être contraints de quitter les Forces armées canadiennes.

La nature « sans filet » du service militaire est l'une des caractéristiques qui le distinguent des emplois civils. C'est de ce fait qu'un plan de réadaptation professionnelle a été mis sur pied afin d'offrir de la formation et de l'aide à la recherche d'emploi à des militaires qui n'étaient pas en mesure de reprendre leurs anciennes fonctions.

Les Services financiers du RARM fournissent également une assurance-vie facultative aux membres des Forces armées canadiennes, aux vétérans et à leur conjoint. Les militaires en choisissent eux-mêmes la couverture, de 10 000 à 600 000 \$, et sont responsables d'en payer les primes.

• (1120)

[Français]

Les Forces armées canadiennes paient la totalité des primes de l'assurance mutilation accidentelle, qui offre une couverture pouvant aller jusqu'à 250 000 \$, et ce, sans période d'attente, de manière comparable à ce qui se fait dans la fonction publique, où l'assurance décès et mutilation accidentels est offerte par l'entremise de régimes d'assurance-vie facultative.

De plus, les membres de la Force régulière et de la Force de réserve de classe C des Forces armées canadiennes profitent de prestations supplémentaires de décès équivalentes à deux fois leur solde, arrondies aux 250 \$ les plus près.

[Traduction]

Les Services financiers du RARM offrent également aux membres des Forces armées canadiennes l'expertise de conseillers financiers qualifiés qui comprennent l'environnement militaire, le système complexe de rémunération, d'avantages sociaux et de pensions — et notamment les indemnités de départ, les valeurs de transfert des pensions, les paiements tenant lieu de l'indemnité et les paiements forfaitaires — et qui peuvent leur donner de solides conseils financiers. Dans leurs 22 succursales situées dans les principales bases et escadres du Canada, les Services financiers du RARM sont en mesure d'offrir des conseils personnalisés, des produits adaptés et une expérience client exceptionnelle pour répondre à ces besoins.

Je vous remercie encore une fois de la tribune que vous m'avez offerte et je serai heureux de répondre aux questions du Comité.

Le président: Merci.

Nous allons commencer aujourd'hui la période de questions par Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Merci, monsieur le président.

Ma première question concerne les Services financiers du RARM. Avez-vous été touchés par les problèmes actuels de notre système de paie?

Cmdre Sean Cantelon: Non. Les membres des Forces armées canadiennes et les employés des Services financiers ne sont pas rémunérés par l'intermédiaire du système Phénix. Le Personnel des fonds non publics est un organisme distinct, et la rémunération est gérée au moyen d'un système de paie différent.

Mme Cathay Wagantall: On dirait qu'il faut tout de même beaucoup de temps pour qu'une bonne partie de ces personnes obtiennent les fonds auxquels elles ont droit. Pourquoi?

Cmdre Sean Cantelon: Je vais vous parler précisément du Régime d'assurance invalidité prolongée des Services financiers du RARM. En fait, je vais demander à M. Marcus de vous fournir l'information. Les Services financiers sont responsables du versement des prestations d'invalidité, qui s'élèvent à 75 % de la solde. Mes collègues d'Anciens Combattants pourront peut-être vous parler de leurs prestations.

Comme je l'ai dit dans mon introduction, habituellement, six mois avant la libération, le militaire rencontre un conseiller des Services financiers du RARM. Ce dernier examinera son cas et sera au fait de son dossier de paie. De façon générale, nos soldes sont versées, au moment de la libération, selon le calendrier de rémunération habituel, et ce, par l'intermédiaire du système de paiements financiers des Services financiers du RARM.

Phil, voulez-vous ajouter quelque chose?

M. Phil Marcus (vice-président, Opérations et services de soutien, ministère de la Défense nationale): Je me demande ce que vous voulez dire lorsque vous dites que les gens attendent longtemps avant d'être payés. Parlez-vous des prestations d'AIP, de la pension ou des deux?

Mme Cathay Wagantall: Suivez-vous ce qui se passe sur Facebook?

Cmdre Sean Cantelon: Bien sûr.

Mme Cathay Wagantall: Le son de cloche que j'entends de diverses organisations de vétérans, c'est que le versement des fonds attendus prend beaucoup plus de temps que promis.

Cmdre Sean Cantelon: Je vais vous dire deux choses au nom du chef du personnel militaire, même si cela ne relève pas directement de ma responsabilité. Le directeur général, Rémunération et avantages sociaux, est responsable de la Caisse de retraite des Forces canadiennes, et la responsabilité de ce fonds de pension a été transférée au même centre de services de pensions que celui qui sert les employés du gouvernement fédéral. Si je me souviens bien, environ 90 % des paiements sont versés dans la période exigée de 45 jours, c'est-à-dire dans les 45 jours suivant la libération. Je parle ici du paiement des pensions.

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

Cmdre Sean Cantelon: Pour ce qui est du paiement des prestations d'assurance invalidité prolongée, qui sont versées par le régime d'assurance auquel les militaires souscrivent, c'est Manuvie qui s'en occupe. C'est ce que j'avais en tête lorsque je parlais de ces fonds. Anciens Combattants s'occupe d'un régime distinct et d'un ensemble de prestations dont je ne veux pas parler.

Bien sûr, lorsqu'on voit quelqu'un sur Facebook qui affirme avoir eu des problèmes de paie, il faut savoir quelle prestation est problématique et qui doit régler le problème. Vu mon mandat, je peux parler des régimes de paie des Forces canadiennes, sommairement,

des pensions, et, plus en détail, des prestations d'assurance invalidité prolongée.

Mme Kathleen McIlwham (vice-présidente, Bien-être, invalidité et vie, Financière Manuvie): Je vais tout simplement ajouter que, de façon générale, dans le cadre du programme d'assurance invalidité prolongée, nous communiquons avec les clients environ six mois avant la date de libération. Nous sommes très chanceux: 87 % de nos clients sauront qu'ils sont préapprouvés avant leur libération, et la plupart savent donc qu'ils peuvent s'attendre à recevoir un paiement au cours du mois suivant.

Vous vous demandez peut-être pourquoi il y en a 87 %. Habituellement, de 8 à 10 % des gens attendent après leur date de libération pour présenter leur demande. C'est la principale raison pour laquelle nous en sommes à 87 %.

• (1125)

Mme Cathay Wagantall: Par conséquent, vous dites que c'est la responsabilité de la personne libérée. C'est elle qui ne remplit pas les documents nécessaires.

Mme Kathleen McIlwham: Les militaires passent par les FAC et sont aiguillés vers nous. Nous obtenons ensuite un avis. Puis, nous communiquons avec ces personnes et nous les rencontrons. Nous commençons par l'équipe responsable de la réadaptation professionnelle, qui rencontre habituellement les militaires un an avant la date de libération. En fait, nous pouvons commencer à financer les programmes de réadaptation six mois avant la date de libération. Les militaires peuvent ainsi commencer leur programme de réadaptation plus rapidement et être prêts plus vite. En vérité, le plus tôt est le mieux lorsqu'il est question d'aiguiller les gens vers un programme. Nous permettons aux militaires de commencer le processus six mois avant et nous commençons alors à travailler en collaboration avec eux. Nous avons donc la période entre ce moment-là et la date de libération pour faire approuver les paiements.

Mme Cathay Wagantall: J'ai une note ici selon laquelle, dans les mois précédant leur libération, les militaires ont l'occasion de remplir les formulaires de demande nécessaires pendant qu'ils ont encore accès à tous les renseignements pertinents détenus par les FAC et qu'ils reçoivent encore leur pleine solde. Cependant, une fois libérés, il peut devenir plus difficile pour eux d'obtenir certains renseignements médicaux auprès du personnel militaire, ce qui peut rendre le processus plus long. Bien sûr, c'est parce que... Dans le cadre du programme d'assurance invalidité, on ne se préoccupe pas de savoir si les blessures sont liées au service ou non.

Mme Kathleen McIlwham: Je ne crois pas qu'il est ici question du programme d'assurance invalidité prolongée. Nous nous appuyons fortement sur les documents fournis par les FAC pour déterminer si les militaires sont bel et bien libérés pour des raisons médicales. Pour ce qui est du versement des prestations, le fait que l'invalidité soit liée au service ou non ne nous importe pas.

Mme Cathay Wagantall: C'est ce que j'essaie de dire.

Mme Kathleen McIlwham: D'une façon ou d'une autre, nous traitons les gens de la même façon. Les paiements sont les mêmes dans les deux cas.

Mme Cathay Wagantall: Dans cette situation, je comprends ce que vous dites, mais, là où nous avons de la difficulté à assurer une transition harmonieuse, c'est que la responsabilité de déterminer si la blessure est liée au service ne revient ni aux Forces armées canadiennes, ni aux Services financiers du RARM: cela incombe à ACC, ce qui a tendance à créer des complications de toutes sortes pour les personnes visées, parce qu'il devient beaucoup plus difficile pour elles d'obtenir leur dossier médical. Elles doivent alors se démener, une fois qu'elles sont libérées, pour prouver que leur blessure est liée au service.

C'est quelque chose dont j'entends souvent parler. Elizabeth, pourriez-vous nous en parler?

Mme Elizabeth Douglas: Je tiens pour commencer à vous remercier de poser la question. Je crois que vous parlez de l'indemnité d'invalidité, la prestation de pension. Si c'est le cas, nous reconnaissons que les normes de service ne sont pas respectées. Nous travaillons pour régler le problème, mais nous reconnaissons aussi que c'est frustrant. Comme le commodore Cantelon l'a dit, c'est quelque chose qui relève de sa responsabilité. C'est hors de ma compétence. Cependant, je peux assurément prendre toutes vos questions en note, ou vous pouvez nous les confier, et le directeur général de la Direction générale des opérations centralisées y répondra volontiers.

Là où je peux vous fournir des réponses, et cela relève de ma compétence, c'est au sujet du programme de réadaptation. En ce qui concerne les statistiques liées au programme de réadaptation, toutes nos normes de service sont établies à 80 %. Pour ce qui est de l'admissibilité au programme de réadaptation, nous en sommes à 75 %, alors que la norme de service est, bien sûr, de 80 %. Pour ce qui est de l'allocation pour perte de revenus, nous nous situons actuellement à 89 %, et, encore une fois, la norme de service était de 80 %.

Je tiens aussi à préciser que, lorsque l'allocation pour perte de revenus est entrée en vigueur, le 1^{er} octobre 2016, il y a eu une très grande augmentation, une hausse énorme du nombre de demandes connexes, alors, pendant un certain temps, nos délais de traitement étaient un peu plus longs. Nous étions moins rapides. En raison de l'augmentation, nous sommes passés à 36 %, mais je suis heureuse d'annoncer que nous avons repris le dessus et que nous en sommes à 89 %.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

J'ai deux ou trois...

Le président: Désolé. Merci.

Allez-y, monsieur Eyolfson.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être là.

Ma question est destinée au commodore Cantelon et à Mme McIlwham.

Depuis que nous réalisons des études à ce sujet, nous avons entendu certains commentaires et avons été informés de certaines perceptions des vétérans en ce qui a trait aux enjeux liés à l'invalidité. Un vétéran nous a dit qu'il doit présenter continuellement, chaque année, le même formulaire lié à son invalidité. Un autre témoin a comparu devant le Comité en mai 2016 pour nous dire qu'il recevait des prestations d'invalidité prolongée et que, durant les deux premières années, il ne savait pas exactement ce qui allait lui arriver ensuite, expliquant qu'on ne lui avait pas vraiment fourni d'explication et qu'il semblait y avoir un manque de

communication — si l'on se fie à ce qu'il disait — entre les Services financiers du RARM, Manuvie et AAC.

Pouvez-vous nous en parler? Cela crée un problème du point de vue des perceptions du public. De quelle façon pourrait-on régler ces problèmes et de quelle façon répondriez-vous, de façon générale, à ce genre de plaintes lorsque vous en êtes informés?

• (1130)

Cmdre Sean Cantelon: Je vais commencer d'un point de vue très général. Le programme a évolué au fil des ans. Ce n'est pas le programme qui a été créé en guise de régime d'assurance en 1967, et encore moins en 1975. C'est ce que ces personnes vivaient à ce moment-là. Malheureusement, ces programmes et ces processus — et je vais laisser Mme McIlwham en parler — sont modifiés, et la personne suivante y souscrit et ne vit pas la même chose. On n'entend jamais les clients heureux se plaindre.

Pour ce qui est de la question précise des formulaires, je vais laisser Manuvie parler de la façon dont elle a modernisé ses processus au cours des dernières années.

Mme Kathleen McIlwham: Nous prenons très au sérieux tous les commentaires et tous les appels. Nous affichons un taux d'appels très faible, moins d'un demi pour cent. Il y a eu en moyenne 33 appels par années au cours des cinq dernières années.

Pour ce qui est du dossier dont vous parlez, le formulaire que nous envoyons chaque année, nous avons écouté les commentaires formulés à ce sujet. Nous étions très préoccupés par la perception selon laquelle il était très difficile pour les gens de remplir le formulaire. Nous avons parlé directement à la personne qui a déposé la plainte pour obtenir ses commentaires et discuter avec elle de ce qui ne lui plaisait pas au sujet du formulaire. Nous avons rapidement modifié le formulaire pour le rendre plus convivial pour les clients.

Il a aussi parlé du fait que certaines personnes ont de la difficulté. Ils ont peur des formulaires, alors moins il y en a et plus ils sont simples, mieux c'est pour eux. À ce moment-là, nous avons aussi offert aux gens de procéder par appel téléphonique. Nous avons constaté qu'il s'agit là d'une option très populaire. Les gens ont plus confiance lorsqu'ils parlent à quelqu'un qui peut répondre à leurs questions. Dans un même ordre d'idées, si une personne est confuse au sujet de la prolongation de leur admissibilité à un programme ou qu'elle est incapable de retourner au travail après deux ans, il faut savoir que les prestations peuvent continuer à être versées jusqu'à l'âge de 65 ans. Nous pourrions communiquer... Je ne connais pas nécessairement ce cas précis, mais, assurément, nos conseillers pourraient communiquer avec les personnes en question pour tout expliquer. Parfois, les gens ont de la difficulté à comprendre l'information, et il faut alors leur expliquer des choses toutes simples, et ce, plus d'une fois. Nous ne pouvons que continuer à répondre aux questions qu'on nous pose et essayer de nous assurer que les gens comprennent bien ce qui se produira.

M. Doug Eyolfson: D'accord. Merci.

Pour ce qui est des enjeux liés à la confidentialité, bien sûr, lorsqu'il est question de ressources humaines et de problèmes médicaux, la confidentialité est primordiale. Je viens du domaine médical, et c'est quelque chose que je comprends aussi.

Pouvez-vous nous expliquer la relation de partage entre les FAC et Manuvie en ce qui a trait aux processus ou aux façons dont l'information est communiquée?

Cmdre Sean Cantelon: Les Services financiers du RARM agissent à titre de mandataire des FAC, alors je vais laisser M. Marcus commencer à vous répondre, et Mme McIlwham pourra ensuite parler du point de vue de Manuvie.

M. Phil Marcus: Le processus de demande du Régime d'assurance invalidité prolongée des Forces armées canadiennes inclut un formulaire dans lequel la personne consent à la communication des renseignements médicaux demandés aux FAC. Je peux laisser Manuvie parler de la protection de cette information une fois qu'elle est fournie par les Forces armées canadiennes.

Il y a aussi des situations où la personne veut que Manuvie ou les Services financiers du RARM communiquent l'information à ACC ou vice-versa. Dans ces cas-là aussi, il y a des formulaires que nous signons et que la personne doit signer, et le tout est communiqué de part et d'autre sous l'autorité entière de chacun avant que nous demandions quelque renseignement que ce soit.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Mme Kathleen McIlwham: Tout ce que je pourrais dire de plus est que nous accordons une très grande importance à la protection des renseignements personnels, puisque l'information qui nous est divulguée comprend des renseignements sur la santé physique et mentale ou d'autres genres de problèmes. Dès qu'une personne nous transmet de l'information, elle doit remplir un formulaire très clair à propos des organisations à qui nous allons communiquer l'information et à quelles fins.

Parfois, nous faisons signer aux gens un document pour les informer du fait que nous communiquons des renseignements à ACC en plus des Forces armées canadiennes ou l'inverse. Il existe un processus similaire à Anciens Combattants Canada afin de veiller à ce que le membre comprenne clairement qu'il s'agit de sa décision, de son choix. Il arrive qu'on nous pose davantage de questions, mais la plupart du temps, cela fonctionne très bien.

M. Doug Eyolfson: Merci.

Je vais devoir accélérer un peu, car il ne me reste qu'environ 30 secondes.

Madame Douglas, vous avez mentionné dans votre exposé que les vétérans pouvaient obtenir un remboursement de 75 800 \$ pour couvrir les coûts de formation et d'éducation. J'aimerais savoir s'il y a des restrictions quant aux dépenses admissibles? Par exemple, si un ancien combattant décide de retourner à l'école, l'argent peut-il être dépensé seulement pour le matériel scolaire et les droits de scolarité, ou peut-il aussi l'utiliser pour payer son loyer? Les anciens combattants obtiennent-ils l'argent pendant leur scolarité, ou doivent-ils présenter leurs reçus pour les droits de scolarité, les livres, les frais de logement et tout le reste?

• (1135)

Mme Elizabeth Douglas: Je vais demander à Mme Baglole de répondre.

Mme Susan Baglole (gestionnaire nationale, Services de réadaptation, de transition de carrière, et de soutien du revenu, ministère des Anciens Combattants): Le montant de 75 800 \$ s'applique aux dépenses pour la formation. Cela comprend les frais de scolarité et le prix des livres, et, si la personne suit un cours spécialisé, le matériel nécessaire. Nous prévoyons également une indemnisation pour le soin des personnes à charge, pourvu qu'il y ait un lien de parenté. Les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens, ou SRPVC, sont responsables de traiter les demandes en notre nom.

Le président: Merci.

Monsieur Johns, vous avez six minutes.

M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD): Merci de votre témoignage.

Récemment, j'ai lu des reportages dans les médias — dans le *Toronto Star*, pour être précis — selon lesquels il y a présentement un arriéré de 29 000 anciens combattants invalides qui sont en processus de transition du service actif au sein des Forces armées canadiennes vers le ministère des Anciens Combattants. Tout au long de ce processus, ils n'ont droit à aucun avantage ni indemnisation. Selon ce que j'ai lu, cela représente une augmentation de 50 % sur une période de huit mois seulement du nombre de militaires invalides en processus de transition. Dans certains cas, il s'agit d'hommes et de femmes qui souffrent de graves problèmes de santé physique ou mentale. Ils souffrent peut-être de problèmes de santé mentale extrêmement débilissants et ont besoin de soins et de traitements urgents.

Est-ce que l'un de nos témoins — je pose la question à chacun d'entre vous et je vous invite à intervenir — pourrait confirmer le nombre de militaires invalides présentement en processus de transition qui n'ont pas accès aux avantages? J'aimerais aussi savoir s'il est exact que la période d'attente sans avantages pour près de 50 % des militaires en transition dépasse toujours 16 semaines.

Mme Elizabeth Douglas: Je peux répondre.

Encore une fois, je vais devoir consulter le directeur général, Direction générale des opérations centralisées, car cela dépasse ma compétence.

Cependant, encore une fois, nous savons qu'il y a eu des retards par rapport aux normes de service, et nous avons déployé des efforts afin de corriger la situation. Je vais m'assurer de poser la question à la bonne personne et de vous transmettre la réponse.

M. Gord Johns: Vous n'êtes pas obligé de nous donner des données précises à ce sujet, mais il demeure que ces chiffres sont plutôt effrayants. Les gens qui servent dans les forces armées mettent leur vie en jeu pour protéger notre pays. C'est une situation difficile pour tout le monde lorsque ces personnes quittent le service et se retrouvent pendant longtemps sans assurance-maladie. Selon vous, comment serait-il possible de ramener ce chiffre à zéro?

Mme Elizabeth Douglas: Encore une fois, vous devrez m'excuser. Je ne peux pas vous répondre, car cela ne fait pas partie de mes responsabilités. Cependant, nous savons qu'il y a un problème et nous travaillons pour le résoudre.

Je tiens aussi à souligner que ACC prend très au sérieux les problèmes des anciens combattants. Le ministère est très fier d'eux et du service qu'ils ont rendu à leur pays. Tous les problèmes en suspens ou qui doivent être réglés sont pris en considération, et cela ne changera pas dans l'avenir.

Cmdre Sean Cantelon: En ce qui concerne les Forces armées canadiennes, j'aimerais ajouter que l'une des initiatives dans le cadre desquelles nous déployons beaucoup d'efforts — mon collègue en a mentionné quelques-unes plus tôt — est le groupe de travail sur la transition. Au sein des Forces armées canadiennes, nous préparons les gens à leur libération pour raisons médicales. Il s'agit d'un ensemble de... Les militaires peuvent demeurer au sein des Forces armées canadiennes pendant une période de trois ans au maximum pendant qu'ils se préparent à leur libération. Il s'agit d'une mesure d'adaptation. Pendant ce temps, ils touchent leur pleine solde.

Comme je l'ai dit, le Régime d'assurance-invalidité prolongée a été conçu de façon à ce que la libération pour raisons médicales soit le dénouement idéal. Avec un cycle de paye normal — dans une période d'un mois précédant la libération — le militaire commence à toucher des prestations de son régime d'assurance-invalidité à long terme parce que tout a été prévu à l'avance.

Je ne suis pas vraiment au courant en ce qui concerne les 25 000 personnes dans l'article que vous avez mentionné. Je n'ai rien vu en ce sens.

M. Phil Marcus: C'est plutôt 29 000.

Cmdre Sean Cantelon: D'accord, 29 000. Cela ne me semble pas, vu la situation actuelle...

Je sais que le brigadier-général Misener va venir témoigner la semaine prochaine. C'est lui qui est chargé du processus de transition présentement. Je veux lui poser la question afin qu'il soit prêt à vous donner une réponse à propos du nombre de personnes actuellement en processus de transition, et préciser combien...

Tous les militaires qui portent l'uniforme sont rémunérés. C'est seulement après la libération qu'il peut y avoir des problèmes. Cela me semble étrange... je ne suis pas au courant d'un tel nombre de personnes qui ne reçoivent pas leurs prestations d'invalidité.

Je vais m'arrêter ici, et je vais m'assurer de poser la question pour qu'on puisse y répondre...

M. Gord Johns: Nous savons qu'il y a un certain nombre de gens, peu importe de combien il s'agit.

Cmdre Sean Cantelon: Il y en a un certain nombre, effectivement.

M. Gord Johns: Ce que j'aimerais, essentiellement, c'est que les témoins puissent nous donner un peu d'information qui nous aiderait, avec un peu de chance, de ramener ce nombre à zéro. Que pouvons-nous faire?

Cmdre Sean Cantelon: Encore une fois, le brigadier-général Misener sera mieux placé pour témoigner à propos de ce problème.

Quand j'ai témoigné à ce sujet l'année dernière, j'étais responsable des services de transition. Tout cela s'inscrit dans les efforts du chef d'état-major de la défense visant à renforcer notre engagement envers l'amélioration du processus de transition. C'est l'un des engagements que nous avons pris en vertu de notre mandat, et cela fait partie de la politique de défense intitulée « Protection, sécurité, engagement ».

Nous avons embauché un nouveau directeur général pour diriger ce programme, pour diriger l'UISP. Nous embauchons également de nouveaux effectifs. L'objectif est de rendre le processus fluide. Nous voulons que tous ceux qui sont libérés des forces armées aient un emploi qui les attend ou aient accès aux programmes de soutien, par exemple pour l'invalidité à long terme ou d'autres programmes exécutés par nos collègues au ministère des Anciens Combattants. Nous voulons que les militaires libérés aient déjà un plan d'éducation, ou s'ils ont un emploi, qu'ils puissent commencer à travailler immédiatement. Nous voulons également que tous leurs besoins d'adaptation soient comblés grâce aux prestations. Voilà donc notre objectif.

Malheureusement, il arrive effectivement qu'il y ait — moins d'une dizaine par année, habituellement — quelques personnes qu'on oublie. Le brigadier-général Misener pourra vous parler du nombre de personnes en suspens et de la façon dont nous allons améliorer le processus pour qu'il soit... L'objectif est toujours zéro. Nous ne voulons oublier personne, et nous voulons offrir du soutien à tout le monde.

● (1140)

M. Gord Johns: Je suis tout à fait d'accord. Nous voulons que tous les militaires libérés du service aient tout ce qu'il leur faut, mais nous sommes encore loin de cela. Avez-vous des recommandations à court terme, à moyen terme et à long terme quant à des façons dont nous pourrions y arriver?

Cmdre Sean Cantelon: Nous travaillons présentement pour y arriver. Je peux faire des recommandations facilement, parce que c'est déjà fait. Nous travaillons avec nos collègues du ministère des Anciens Combattants pour veiller à ce que les dossiers soient traités de façon fluide. Nous avons examiné la question du transfert des dossiers médicaux — que nous avons déjà mentionné ici — pour nous assurer que tout est très facile à comprendre pour la personne. Nous avons adapté le processus de Manuvie: maintenant, nous avons une conversation avec la personne pour remplir les formulaires plutôt que de lui faire remplir toute la documentation seule. Nous avons adapté le processus en adoptant une approche que certains appellent le « service de guide expert ». Je crois que je commence à empiéter sur les affaires du ministère des Anciens Combattants, mais le même processus s'applique aux militaires. Nous renforçons la capacité et ajoutons des effectifs à l'Unité interarmées de soutien du personnel qui sont des experts dans ce domaine. Nous avons déjà des experts présentement en ce qui concerne Manuvie et le Régime d'assurance-revenu militaire pour soutenir les personnes concernées. Les centres intégrés de soutien du personnel travaillent aussi avec nos collègues d'Anciens Combattants Canada.

Nous avons déjà adopté ces recommandations, et nous allons les améliorer pour veiller à ce que plus personne ne soit oublié.

M. Gord Johns: J'ai une autre question, rapidement. Le pourcentage de personnes qui n'ont pas rempli leurs formulaires est de 13 %; vous avez dit que 87 % l'avaient fait. Relativement à ces 13 %, y aurait-il des façons de sensibiliser ceux qui ont besoin de cette aide? Il y a peut-être des personnes qui souffrent et qui ont de la difficulté à prendre des mesures en conséquence.

Mme Kathleen McIlwham: Effectivement, nous travaillons en étroite collaboration avec ces personnes pour assurer l'adhésion de tout le monde. Malheureusement, il y a toujours 8 à 10 % de personnes qui viennent nous voir plus tard. Nous leur accordons la priorité et nous essayons de nous occuper d'eux le plus rapidement possible. Je crois aussi qu'il y a certaines personnes qui continuent d'être réticentes à présenter une demande; ce ne sont pas tous ceux qui sont libérés pour raisons médicales qui vont présenter une demande. Ils ont peut-être d'autres possibilités d'emploi ou d'autres options. Mais, bien sûr, nous les encourageons à venir nous voir et nous agissons effectivement aussi vite que possible lorsqu'ils se présentent.

Le président: Merci.

Monsieur Fraser, c'est à vous.

M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous d'être ici aujourd'hui. Tout ce que vous dites nous sera utile dans notre étude sur les obstacles à la transition.

Commodore Cantelon, je vais commencer avec vous. D'après ce que j'en sais, les centres de ressources pour les familles des militaires, ou CRFM, sont votre responsabilité. Je sais aussi qu'il y a 32 CRFM au Canada, et que ceux-ci font de l'excellent travail. Je connais bien celui de Greenwood, en Nouvelle-Écosse, qui se trouve dans ma circonscription. Il accomplit un travail très important pour ce qui est d'aider à soulager une partie du stress qu'éprouvent les militaires et leur famille pendant la période de transition.

Je sais que le gouvernement avait un projet pilote dans lequel un accès était offert autant aux anciens combattants qu'à leur famille, et il semble que cela a été élargi depuis. Récemment, un investissement supplémentaire de 6 millions de dollars a été annoncé afin de soutenir les programmes des CRFM. Je voulais savoir si vous pouviez nous parler du bon travail accompli par les CRFM et nous donner des recommandations quant à des façons dont on pourrait améliorer les programmes et les services offerts aux membres des Forces armées canadiennes pendant leur transition.

Cmdre Sean Cantelon: Avant tout, oui, ce que vous dites à propos des CRFM est juste. Je veux seulement apporter une petite précision quant au financement: les 6 millions de dollars ont été attribués par le ministère de la Défense nationale pour les militaires actifs, et plus de 140 millions de dollars proviendront — sur plusieurs années, pas annuellement — du ministère des Anciens Combattants pour améliorer les services offerts aux anciens combattants par l'ensemble des CRFM. Le financement de 6 millions de dollars est annuel, alors tout dépend de la façon dont vous faites le calcul.

Les CRFM continuent d'être des organisations très importantes pour nous. Nous savons qu'ils fournissent une aide directe à environ 15 % des familles. Il s'agit de familles en situation de crise, et ils offrent également des services d'orientation à 50 % des familles. Les CRFM demeurent un partenaire clé pour traiter des transitions difficiles, et je crois que c'est quelque chose de très important. Mais vous vouliez savoir en particulier ce que nous allons faire dans l'avenir.

Nos collègues et le personnel des Biens non publics vont augmenter la prestation des services offerts grâce à un protocole d'entente conclu entre Anciens Combattants Canada et les Biens non publics. Parallèlement, nous allons travailler avec le ministère de la Défense nationale pour améliorer le processus de transition. L'ensemble du processus a été surnommé le « Cheminement », axé sur l'expérience familiale. L'expérience familiale commence dès le jour où la personne entre dans un centre de recrutement et continue jusqu'à la fin.

Nous travaillons avec nos collègues du milieu universitaire, par exemple, l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, afin d'étudier les caractéristiques familiales. Nous avons compris que le processus de transition est fondamentalement différent selon qu'il s'agit d'une jeune famille ou d'un militaire seul qui a ses parents. Nous avons découvert, par exemple, que des centaines de familles ont déclaré leur parent comme personne à charge dans le cadre de ce type de programme.

Dans l'avenir, nous comptons travailler de façon plus intelligente afin d'offrir des services adaptés aux caractéristiques de chaque famille. Nous allons travailler avec nos partenaires dans les centres de ressources pour les familles afin de pouvoir comprendre les caractéristiques de chaque type de famille, quelle est leur situation et quels sont leurs besoins. Cela sera également reflété dans notre travail avec nos collègues anciens combattants. Lorsqu'un militaire est libéré des forces armées et commence la transition vers la vie

civile, sa famille joue un rôle crucial dans la réussite de sa transition, et c'est pourquoi nous voulons soutenir la famille afin qu'elle comprenne quels éléments sont des stressseurs et lesquels ne le sont pas...

Nous avons un certain niveau d'expertise à ce chapitre, mais nous ne sommes pas encore — si je peux faire une analogie sportive — dans les ligues majeures. Mais c'est notre objectif pour l'avenir. Nous déployons des efforts pour cela actuellement; je ne veux pas vous donner l'impression que nous ne faisons rien. Nous avons des études en cours et un nouveau cadre a été embauché dans le contexte du plan global pour les familles des militaires et chargé de diriger tout cela et de représenter la Défense nationale dans le cadre des collaborations avec ACC.

● (1145)

M. Colin Fraser: D'accord. Merci.

Dans votre exposé, vous avez aussi mentionné le RARM, et je me demandais si vous pouviez nous parler des obstacles à la transition. Lorsqu'un membre fait la transition d'un gestionnaire de cas du RARM à un gestionnaire de cas d'ACC, y a-t-il des obstacles dont nous devrions être au courant? Y a-t-il quelque chose qui pourrait aider à faciliter la transition pour la personne?

Cmdre Sean Cantelon: Je crois que mes collègues d'ACC et la représentante de Manuvie seraient mieux placés que moi pour répondre à cette question, mais les deux ne sont pas exclusifs. Pour l'instant, nous avons une approche d'équipe intégrée.

En ce qui nous concerne — je vais laisser la représentante de Manuvie expliquer comment les gestionnaires s'occupent de tout cela —, et M. Marcus va vous en parler.

M. Phil Marcus: Les membres qui font la transition du programme de remplacement du revenu d'invalidité de longue durée des Forces canadiennes — je tiens pour acquis que c'est de ce programme dont vous parliez lorsque vous avez mentionné le RARM — qui joue le rôle de premier payeur, continuent d'interagir de façon continue avec le gestionnaire de cas qui leur a été assigné. La représentante de Manuvie pourra vous en parler.

De façon générale, le programme a été conçu pour encadrer un membre jusqu'à ce qu'il soit en mesure d'occuper un emploi civil. Lorsque c'est impossible, les membres souffrant d'une affection entraînant une incapacité totale ont droit à des prestations complètes jusqu'à l'âge de 65 ans dans le cadre du programme de remplacement du revenu d'invalidité de longue durée.

Lorsqu'une personne fait la transition à un gestionnaire de cas d'ACC, il doit répondre à des critères particuliers pour être admissible à nouveau à ces prestations. Je ne veux pas dire qu'il empoche des prestations doubles, mais le Conseil du Trésor nous demande constamment s'il y a des gens qui le font. Il n'y a pas vraiment de statistiques à ce sujet, avant que vous ne me posiez la question, parce que ce n'est pas l'objectif du programme. Les programmes ont été conçus de façon à être exécutés et à aider les membres sans dépasser un cadre défini.

Il y a toutefois une certaine coordination. ACC et la Défense nationale ont signé un document en 2006, puis à nouveau en 2012, pour autoriser la coordination entre les deux ministères de l'expertise des gestionnaires de cas. Imaginez quelqu'un dont la transition est difficile: cette personne a besoin du soutien du revenu et peut-être aussi de soutien professionnel dans le cadre du programme de remplacement du revenu d'invalidité de longue durée des Forces canadiennes, puis, une fois que cette personne est prête, en coordination avec son gestionnaire de cas et un autre gestionnaire de cas d'ACC, on lui offre du soutien médical et psychosocial pour les transitions difficiles. La coordination entre les gestionnaires de cas est primordiale, et cela est également souligné dans le document.

M. Colin Fraser: Merci beaucoup. Je n'ai pas beaucoup de temps, et j'aimerais poser une question à Mme Douglas.

Vous avez dit que ACC devrait intervenir plus tôt dans le processus, et je sais que des efforts sont constamment déployés afin qu'ACC puisse intervenir plus tôt dans le processus de transition.

Croyez-vous que ce serait possible qu'ACC intervienne plus tôt qu'il ne le fait maintenant, et si oui, qu'est-ce que cela suppose?

Mme Elizabeth Douglas: Le commodore Cantelon et M. Marcus ont tous deux évoqué l'entente qui a été conclue — et qui a été déjà mise en oeuvre — pour assurer une meilleure coordination des services intégrés du programme et pour que les gestionnaires de cas interviennent plus tôt. Nous offrons également des services améliorés pour la transition depuis 2016. Des gestionnaires de cas d'ACC y travaillent actuellement, tout comme un groupe de travail conjoint sur la transition d'ACC et des FAC. Pour l'instant, nos efforts sont axés sur ces éléments que nous cherchons à élaborer pour que la transition se fasse plus facilement et plus tôt. Comment pouvons-nous veiller à ce que les membres, une fois qu'ils sont libérés des forces armées, soient soutenus pendant leur transition? Comment pouvons-nous nous assurer qu'ils obtiennent les avantages dont ils ont besoin, qu'ils ont demandés et auxquels ils sont admissibles jour après jour une fois qu'ils ont été libérés?

Nous travaillons actuellement à élargir la portée des efforts et à améliorer les résultats. Nous avons même quelques projets en cours d'élaboration. Par exemple, nous sommes en train d'élaborer un outil d'évaluation du risque pour lequel nous avons actuellement un projet pilote. L'outil d'évaluation du risque servira à cerner les obstacles à la transition, qu'il s'agisse d'obstacles financiers, physiques ou psychosociaux. Ensuite, les risques seront classés selon qu'ils sont élevés, moyens ou faibles. Nous serons en mesure de déterminer qui a vraiment besoin d'un gestionnaire de cas et comment nous pouvons leur en affecter un aussitôt que possible.

• (1150)

M. Colin Fraser: Est-ce que vous recevez la personne en entrevue individuellement pour déterminer cela?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, et ensuite, on applique l'outil d'évaluation du risque.

M. Colin Fraser: Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci.

Pour commencer, madame Douglas, vous avez dit quelque chose d'intrigant: au premier trimestre de l'exercice 2017-2018, 76 % des vétérans étaient plus aptes à occuper un emploi après l'achèvement du plan de réadaptation professionnelle.

Comment définissez-vous l'employabilité? Comment pouvez-vous dire qu'ils sont plus aptes à occuper un emploi? Cela a retenu mon attention. En d'autres mots, ils n'ont pas obtenu un diplôme de maître-électricien, mais ils sont tout de même plus aptes à occuper un emploi. Expliquez-moi ce que cela veut dire.

Mme Elizabeth Douglas: Par « plus aptes à occuper un emploi » — et c'est même l'un de nos indicateurs de rendement —, nous entendons que les vétérans ont achevé un plan de réadaptation professionnelle, dans le cadre d'un programme d'assistance professionnelle, et qu'ils ont maintenant renforcé leurs capacités. Ils ont davantage de formation. Nous savons aussi que les vétérans qui adhèrent à un programme professionnel veulent, dans la plupart des cas, obtenir un certificat de qualification pour un métier. D'autres veulent aller à l'université, et d'autres encore terminent l'école secondaire. Voilà ce dont je parle lorsqu'il est question des ensembles de compétences qui rendent les vétérans plus aptes à occuper un emploi. Nous ne mesurons pas combien d'entre eux trouvent effectivement un emploi, mais nous mesurons l'employabilité: avoir cet ensemble de compétences qui leur permette de trouver un emploi.

En outre, dans le programme d'assistance professionnelle, on aborde certaines choses comme la rédaction d'un curriculum vitae ou tout autre type de formation pour aider les vétérans à se trouver un emploi. Fait plus important encore, nous avons le programme de service de transition de carrière, dans le cadre duquel les anciens combattants apprennent à préparer leur curriculum vitae et à appliquer les compétences qu'ils ont présentement dans leur vie civile. Voilà ce que nous entendons par « aptes à occuper un emploi ».

M. Bob Bratina: Quelle est votre relation avec les ressources humaines du secteur privé ou avec les agents des services d'emploi?

Mme Elizabeth Douglas: Je serai ravie de vous en parler.

En juin 2015, la Loi sur l'embauche des anciens combattants est entrée en vigueur. En vertu de cette loi, les anciens combattants qui ont été libérés honorablement pour des raisons imputables au service peuvent faire l'objet d'un placement législatif au sein de la fonction publique. Depuis juin 2015, 592 vétérans sont entrés dans la fonction publique fédérale. Cela comprend les placements législatifs, c'est-à-dire le niveau le plus élevé, et le niveau réglementaire. En outre, je peux affirmer avec plaisir que le ministère des Anciens Combattants a embauché 33 vétérans depuis 2015.

M. Bob Bratina: Ah. Je trouve décourageant, dans ce cas, que tout le bon travail qu'on accomplit semble passer inaperçu, alors que ce sont les cas extrêmement tristes qui font les manchettes et qui font l'objet de reportages. Les problèmes de ce genre sont omniprésents. C'est triste de voir que ce ne sont que les situations difficiles qui retiennent l'attention, comme c'est le cas avec la police, alors qu'on réussit à faire de l'excellent travail. Cela vous dérange-t-il parfois de voir qu'on parle seulement de la situation sous cet angle?

Mme Elizabeth Douglas: Je vous remercie de poser la question, mais les principes directeurs d'ACC sont de faire preuve d'attention, de compassion et de respect envers l'ensemble des anciens combattants et leur famille. En conséquence, cela ne peut pas me déranger.

Ensuite, ce que nous devons faire est trouver des façons d'améliorer le travail que nous faisons auprès des vétérans qui ont l'impression que nos services ou nos avantages ne sont pas complets, ceux qui trouvent que nos normes de service ne sont pas satisfaisantes. Ensuite, nous reprenons les choses du début: comment améliorer la situation? Comment pouvons-nous faire en sorte que nos programmes et nos services aident davantage de vétérans à retrouver une vie normale? Comment pouvons-nous veiller de la meilleure façon qui soit à leur bien-être?

M. Bob Bratina: Oui.

Commodore, dans le même ordre d'idées, vous avez dit que de nouveaux employés avaient été embauchés pour vous aider à accomplir votre travail. De façon générale, il est impossible que nous ayons suffisamment de ressources pour faire tout ce que nous voulons, mais j'aimerais savoir si nous avons pris de bonnes mesures pour avoir les ressources adéquates qui nous permettront d'atteindre nos objectifs?

•(1155)

Cmdre Sean Cantelon: Je peux répondre à votre question dans l'optique de mes responsabilités actuelles, soit relativement au RARM et à notre relation avec Manuvie, l'entreprise dont les Forces armées canadiennes ont retenu les services.

Donc, évidemment, nous avons beaucoup de ressources. Les difficultés surviennent surtout dans le processus de transition. Une partie supplémentaire de notre mandat était axée là-dessus.

Je ne veux rien enlever au témoignage du brigadier-général Misener que vous recevrez prochainement, mais nous avons sans conteste pris les bonnes mesures. L'une des trois priorités du Commandement du personnel militaire est le groupe de transition. Une autre des priorités est le recrutement, alors vous voyez qu'on accorde de l'importance autant au début qu'à la fin du service. Les ressources sont en train d'être mises en oeuvre, et il y en aura davantage dans l'avenir, par exemple avec l'annonce prochaine du début des activités du groupe de transition des Forces armées canadiennes.

M. Bob Bratina: Ma prochaine question donne suite à ce que j'ai demandé à Mme Douglas à propos du moral et du bien-être. Même s'il y a des problèmes avec la prestation des services, il est préférable que les clients sachent que vous faites de votre mieux, même s'il y a un retard, disons d'une semaine, ou n'importe quel autre problème. Ce qu'il ne faut pas, c'est qu'ils disent: « Ces gens-là ne savent pas ce qu'ils font. »

Cmdre Sean Cantelon: Dans la stratégie des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, la raison même des biens non publics, c'est que nous sommes une organisation dirigée par ses membres. L'argent que nous gérons et les services que nous fournissons viennent des poches des membres, et les services existent pour les membres. D'une certaine manière, vous pouvez voir cela comme une coopérative: chaque membre des Forces armées canadiennes est membre de cette coopérative, et nous gérons l'ensemble de ces services.

Notre approche est très orientée sur les clients. Nous venons de lancer avec Nanos une étude sur nos services. Lorsque nous examinons un de ces cas qui témoigne de la frustration, comme Phil le sait, dès que je lis le titre... il reçoit environ deux minutes plus tard dans sa boîte de réception un courriel qui lui demande l'état du dossier et là où nous en sommes rendus.

Mme McIlwham a utilisé un excellent exemple. Lorsque nous avons eu par le passé un processus qui a causé des frictions chez un

de nos membres, nous devons tirer des leçons de cette expérience, de sorte que lorsque nous voyons ces titres problématiques, nous les examinons immédiatement. Pour des raisons évidentes de confidentialité, nous ne pouvons les aborder, mais je peux vous assurer que nous avons examiné, par exemple dans la sphère financière, chaque personne qui arrive et dit qu'elle éprouve des difficultés financières. Nous surveillons Facebook et nous jouons un rôle actif. Nous déterminons si leurs prestations d'invalidité ont été envoyées ou non à temps ou s'il y a eu un problème avec le dossier.

Nous n'oublions pas qu'un des éléments essentiels de toute cette organisation ou structure, c'est que le chef d'état-major de la Défense est notre patron. Il est le président du conseil, et les appels sont donc portés à son attention, au besoin. Elle a parlé brièvement des appels; je suis heureux de dire qu'aucun n'a été porté à l'attention du chef. Nous avons réussi à les gérer à l'interne et à les transformer en faveur des membres, parce que c'est une organisation dirigée par ses membres. Nous ne sommes pas à la recherche du profit; ce qui nous intéresse, ce sont les membres.

Le président: M. Kitchen est le suivant.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Commodore, je suis ravi de vous revoir. Merci et bienvenue à nouveau. J'ai été absent du Comité pendant un certain nombre de mois, mais je suis heureux d'être de retour.

Rapidement, si vous me le permettez, j'aimerais poser une question à Mme McIlwham. Ai-je bien prononcé votre nom?

Mme Kathleen McIlwham: Oui.

M. Robert Kitchen: Nous avons parlé brièvement de la protection des renseignements personnels, et mon collègue a soulevé cette question. Vous avez parlé des enjeux et du fait qu'ils signent des formulaires, etc. Peuvent-ils aussi annuler ce consentement?

Mme Kathleen McIlwham: Ils le peuvent. Cela entraîne des conséquences. De façon générale, la plus courante, c'est que s'ils sont inscrits à un programme avec nous et qu'ils vont aussi demander à s'inscrire à un programme auprès d'Anciens Combattants, ils pourraient l'annuler avec nous, puis nous ne transmettrions pas la demande. Le problème, c'est qu'ils doivent rassembler de nouveau les renseignements, puis les présenter à Anciens Combattants. C'est habituellement dans leur intérêt, s'ils veulent demander à participer à ce programme, que nous le fassions directement.

M. Robert Kitchen: Vous avez dit qu'une partie importante des anciens combattants ne présentent pas de demande jusqu'à ce qu'ils aient obtenu une libération.

Mme Kathleen McIlwham: Oui, de 8 à 10 % d'entre eux.

M. Robert Kitchen: Pourtant, nous voyons partout des renseignements selon lesquels on les informe à l'avance. Comment pouvons-nous cesser cela? Comment pouvons-nous nous assurer que 100 % d'entre eux présentent une demande à l'avance? Nous étudions les obstacles. Comment pouvons-nous nous assurer qu'ils présentent une demande avant d'avoir terminé et qu'elle est vérifiée et que tout est déjà fait avant qu'ils soient même libérés?

Cmdre Sean Cantelon: C'est un défi pour l'employeur que sont les Forces canadiennes, et l'intention du chef est très claire: vous ne pourrez pas être libérés jusqu'à ce que vous vous présentiez aux services de transition, en santé ou non. La mauvaise santé n'est pas l'enjeu s'ils sont libérés pour des raisons médicales, et les libérations volontaires sont exactement cela, donc vous ne serez pas en mesure de sortir.

C'est une excellente question à poser au brigadier-général Misener lorsqu'il viendra, parce qu'une de ses tâches, c'est de renforcer cette capacité, de sorte que chaque membre des Forces canadiennes fasse l'objet de cette transition. Ils vont passer en revue ces listes de vérification, et ces exemples sortiront du lot.

• (1200)

M. Robert Kitchen: Ce processus n'est-il pas en place en ce moment? Y a-t-il quelqu'un qui doit s'assurer que c'est fait?

Cmdre Sean Cantelon: Lorsque vous êtes libéré des Forces armées canadiennes, vous passez en revue une liste de vérification de ce que vous devez faire. Si vous avez un problème de santé, celui-ci apparaîtra sur la liste. Vous devez vous soumettre à un examen médical et dentaire avant d'être libéré.

Une question revient toujours: quel genre de circonstances feraient en sorte qu'une personne apparaîtrait d'une certaine façon à l'autre extrémité? Par exemple — et cela touche vraiment le domaine du médecin-chef —, ce pourrait être que la personne se voit attribuer une catégorie médicale temporaire qui nuit à sa capacité de déploiement et, en raison d'un léger accident vasculaire cérébral ou de quelque chose du genre, disons, elle décide, par l'entremise de sa relation familiale, que ce travail va « en quelque sorte la tuer ». Elle va dire qu'elle veut partir dans un mois en libération volontaire; puis elle présenterait une nouvelle demande au bout du compte dans le cadre des deux programmes. Il y a une fenêtre de 120 jours pour les blessures liées ou non au service militaire. Il y a une petite différence concernant les blessures liées au service militaire et Anciens Combattants.

Ce pourrait être un exemple de personne qui décide de sortir, même si elle sait qu'elle a quelques problèmes de santé qui doivent être réglés. L'idée qui sous-tend notre processus, comme l'a dit le chef, c'est que vous n'allez pas partir avant que nous obtenions ces renseignements. Nous devons accélérer le rythme de nos examens médicaux et de toutes ces choses, et le médecin-chef est le mieux placé pour le faire, mais de façon globale, voilà le concept.

M. Robert Kitchen: Merci.

J'ai grandi dans une famille de militaires. Ce qu'on suppose, c'est que la plupart des soldats prennent leur retraite à la fin et qu'ils sont prêts à partir de la façon dont ils le souhaitent. Lorsque mon père a pris sa retraite à 55 ans en raison d'une retraite forcée — en tant que général, il a dû prendre sa retraite à cet âge-là — la transition semblait s'être faite de façon assez facile. Nous voyons cela, et c'est ce qu'on suppose. Il était prêt à prendre sa retraite. Il était arrivé en ayant une petite idée du moment où il allait sortir lorsqu'il s'est engagé. Au fil des ans, à mesure qu'il se réengageait et qu'il restait, il avait une petite idée du moment où il sortirait.

L'impression que j'ai en ce moment, c'est que cette petite idée n'est pas là. Les perceptions qu'ont les soldats lorsqu'ils s'engagent et lorsqu'ils sortent sont deux choses différentes. Vous êtes-vous intéressé à cela? ACC a-t-il examiné ce que nous leur disons à l'avance, lorsqu'ils ont une certaine perception... et pourtant, lorsqu'ils sortent, ils s'attendent à quelque chose d'autre? Pourriez-vous nous parler de cette perception s'il vous plaît?

Mme Elizabeth Douglas: Oui, certainement. C'est un des aspects sur lesquels nous passons vraiment beaucoup de temps, parce que nous nous demandons comment mieux conscientiser les membres aux services qui leur sont offerts par ACC. Comme vous le savez peut-être, au cours des dernières années, un très grand nombre de nouveaux programmes se sont ajoutés. En effet, plus de 10 milliards de dollars de nouveaux services et avantages ont été annoncés.

À cette fin, nous étudions plusieurs possibilités, dont une consiste à travailler avec mes collègues à l'amélioration du processus de transition. Nous explorons aussi de nombreux autres moyens, y compris l'utilisation de Mon dossier ACC, qui est un service de portail en ligne. Nous aussi, grâce à notre Direction générale des communications, surveillons ce qui se trouve sur Facebook, ce que les anciens combattants disent et ce que sont leurs besoins. Par l'intermédiaire de Mon dossier ACC, nous avons tous nos renseignements au sujet de nos programmes existants. Nous travaillons à établir un portail de services en ligne. Nous voulons savoir comment le présenter aux membres lorsqu'ils s'inscrivent, puis comment l'élargir et le rendre plus inclusif.

Un des éléments que nous étudions en ce moment, c'est comment nous pouvons avoir un seul formulaire de demande. Nous ne sommes pas encore rendus là. Aucun autre ministère qui a le nombre de services et d'avantages que nous offrons ne possède de formulaire de demande unique.

L'autre élément que nous explorons, c'est la possibilité de rendre Mon dossier ACC très intuitif. Si le membre ou l'ancien combattant se rend sur le site et remplit les champs correspondant à sa situation, plutôt que de lui demander de présenter de nouvelles demandes à maintes reprises, le système lui dirait ce à quoi il pourrait être admissible. C'est quelque chose que nous envisageons; c'est quelque chose sur quoi nous travaillons en ce moment.

M. Robert Kitchen: Cette perception est un enjeu important. Dans certains pays du monde, les services sont essentiellement intégrés au sein de l'Armée, qui fournit les services, contrairement à une entité distincte. Cela permettrait-il d'aplanir certains de ces obstacles si ces services étaient offerts au sein du MDN, plutôt que de faire partie d'une entité distincte?

Mme Elizabeth Douglas: Je crains de ne pouvoir répondre à cette question, car ces décisions seraient prises à l'échelon politique.

• (1205)

Le président: Merci.

Mme Lambropoulos est la prochaine.

Mme Emmanuela Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.): Merci d'être ici avec nous pour répondre à nos questions.

J'ai récemment lu que beaucoup plus de gens ont fait des démarches au cours des deux dernières années. Beaucoup plus de vétérans ont tendu la main à Anciens Combattants et ont obtenu davantage de services. Je me demande ce qui est à l'origine de ce changement et comment la sensibilisation s'est améliorée.

Mme Elizabeth Douglas: Je peux parler de sensibilisation. Encore une fois, je parle du fait que nous prenons part à beaucoup d'activités avec mes collègues des FAC pour que les membres connaissent l'existence de nos services. De plus, nous amplifions nos activités en ce qui concerne la participation des intervenants, en tenant notamment des réunions avec des organisations qui représentent les anciens combattants. Pour les anciens combattants individuels, nous avons aussi la ligne du RNCA. Je viens de parler de Mon dossier ACC et de la façon dont nous offrons les services en ligne. À la Direction générale des communications, nous faisons beaucoup de travail en ce qui concerne le fait de répondre rapidement aux choses qui peuvent être affichées au sujet d'ACC.

Par ailleurs, nos chiffres ont grimpé. Comme je l'ai dit plus tôt, nous avons eu une augmentation de 36 % liée uniquement à la hausse de l'allocation pour perte de revenus lorsqu'elle a augmenté jusqu'à 90 % le 1^{er} octobre 2016. Le nombre de libérations pour raisons médicales a aussi augmenté, passant de 1 500 à environ 2 500 par année, donc nous avons beaucoup plus de membres qui, lorsqu'ils deviennent des anciens combattants, sont très intéressés par nos services. Nous rédigeons et avons en ce moment un dépliant « ACC 101 », donc nous poursuivons toutes les avenues de communication possibles, et faisons aussi de la sensibilisation au moyen de la participation des intervenants, etc.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Avez-vous réfléchi à des façons de l'améliorer encore davantage? De toute évidence, vous avez fait au cours des dernières années un grand nombre de choses qui aideraient à l'améliorer, mais travaillez-vous à découvrir de meilleures façons de l'améliorer?

Mme Elizabeth Douglas: Dans le cadre de tous nos programmes, nous faisons aussi des évaluations. Lorsqu'un titre évoquant quoi que ce soit de problématique apparaît, nous y prêtons immédiatement attention. C'est quelque chose qu'ACC prend très au sérieux.

Nous examinons l'ensemble de ces éléments. Nous examinons nos mesures du rendement. Nous voyons comment nous pouvons prendre n'importe quel aspect qui peut ne pas atteindre nos normes de service, l'améliorer et l'intégrer à la sensibilisation au sujet de ces programmes.

Mme Emmanuella Lambropoulos: À votre avis, quel serait le plus grand obstacle à la sensibilisation?

Mme Elizabeth Douglas: Le plus grand obstacle à la sensibilisation... nous le découvrons à différentes étapes de la carrière d'un ancien combattant. Par exemple, lorsqu'un membre est libéré, souvent, nous ne le voyons pas à ACC, parce qu'il n'est peut-être pas malade à ce moment-là. La blessure — elle est peut-être psychologique — peut ne se manifester que plus tard. Ce que nous devons faire aussi, c'est nous assurer que les anciens combattants connaissent nos programmes et nos services à tout moment de leur vie. C'est quelque chose dont nous sommes au courant, et nous nous intéressons à cette sensibilisation également.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Ma prochaine question concerne la transition. À votre avis, quelles sont les lacunes au chapitre de la transition? Je sais que vous avez dit que des gestionnaires de cas travaillent avec des anciens combattants particuliers et leur famille afin de leur offrir les meilleurs services disponibles pour leur situation particulière, mais quelles sont les lacunes en ce moment? À votre avis, comment pouvons-nous améliorer la transition?

Vous avez aussi parlé de l'outil d'évaluation des risques. Je me demandais si vous pouviez définir davantage ce que cela suppose exactement.

Mme Elizabeth Douglas: L'outil d'évaluation des risques est inspiré d'un outil qui a été conçu dans l'Ouest et utilisé dans un contexte différent. Nous l'avons nous-mêmes adopté à ACC, parce que nous étions d'avis qu'il présentait une certaine valeur. Toutefois, nous avons reconnu le besoin de le mettre à jour afin de mieux répondre aux besoins des anciens combattants. C'est ce qui est mis à l'essai en ce moment, et nous sommes assez satisfaits de son exactitude. L'outil va définir s'il s'agit d'un risque élevé, moyen ou faible, encore une fois, par rapport à tous ces indicateurs de bien-être. Par exemple, l'outil va examiner le bien-être financier. S'agit-il

d'un risque élevé, moyen ou faible? Nous pouvons examiner l'ensemble des indicateurs du bien-être à cet égard.

Une fois notre projet pilote achevé, nous saurons mieux dans quelle mesure il fonctionne. Si des rajustements sont nécessaires, nous les apporterons assurément.

En ce qui concerne la transition, je pense que ce sera le sujet que nous aborderons la semaine prochaine. Nous allons parler des centres, des UISP, et aussi de là où se trouvent nos gestionnaires de cas d'ACC. Dans certains centres, nous avons davantage que de seuls gestionnaires de cas, nous avons une équipe entière. Cela dépend du centre particulier et de son besoin.

Nous allons poursuivre ce travail. Notre travail avec la Force opérationnelle interarmées ACC-FAC ne fait que commencer. Nous avons cerné des domaines prioritaires. Nous cherchons à faire approuver ces priorités par notre sous-ministre et par le chef d'état-major de la défense. Nous aurons ensuite une idée plus claire de ce que nos priorités devraient être et de la façon d'en assurer l'exécution.

• (1210)

Cmdre Sean Cantelon: J'aimerais ajouter une chose du point de vue des FAC pour ne pas créer ici de malentendu.

Ce travail perdure depuis plusieurs années maintenant, et nous sommes maintenant dans une nouvelle phase. Le brigadier-général Misener sera en mesure d'en parler, mais l'exemple de l'augmentation des libérations pour raisons médicales et de la sensibilisation est une des choses sur lesquelles les Forces armées canadiennes travaillent très fort. Nous voulons nous assurer que les gens sont au courant.

Pour revenir à votre question précédente au sujet des libérations, nous savons que le militaire du rang moyen servira pendant environ 12 ans. Les militaires doivent savoir, pendant qu'ils portent l'uniforme, que si une blessure psychologique devait survenir plus tard, après une transition initiale réussie, ils peuvent appeler Mon ACC. Cela contribue grandement à garantir que les gens savent ce qui existe pour les aider, et c'est un effort d'équipe.

Mme Emmanuella Lambropoulos: J'ai l'impression que même si la blessure peut se produire 30 ans plus tard, ils pourraient tout de même ne pas communiquer avec nous. Ce pourrait être quelque chose qui les gêne, particulièrement si c'est un TSPT.

Dans des études précédentes, nous avons mentionné que les deux ministères devraient peut-être être liés davantage en ce qui concerne la communication de renseignements, le fait de transférer sur-le-champ des gens ou la création d'un dossier Mon ACC immédiatement après la libération.

Le président: Merci.

Madame Wagantall, vous avez cinq minutes.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Madame Douglas, dans vos notes d'information au début, vous avez dit « En réaction au rapport publié en juin 2014 par le Comité permanent des anciens combattants, nous avons lancé, en 2016, les Services de transition améliorés des FAC et d'ACC. » Quelle était la date de cette annonce? Savez-vous à quel moment ces services ont été présentés?

Mme Elizabeth Douglas: Je m'excuse, mais il me faudrait vérifier pour trouver la date réelle. Je peux assurément le faire.

Mme Cathay Wagantall: Ce serait très bien. Merci.

Mme Elizabeth Douglas: Nous devons obtenir la date et vous la communiquer.

Mme Cathay Wagantall: C'est parfait.

En juin 2015, notre comité a reçu un rapport intitulé « Continuum des services de transition ». Celui-ci disait clairement qu'il peut être très difficile de rejoindre des réservistes une fois leur service terminé. En juin 2016, en réponse à une question posée par notre collègue, Mme Romanado, la réponse suivante a été donnée par une de vos collègues, Mme Pellerin, qui a dit ceci:

Mais il y a un groupe que nous arrivons mal à rejoindre, c'est le groupe des réservistes qui sont libérés pour des raisons autres que médicales. Dans le cadre des activités que mène actuellement le groupe de travail sur la transition harmonieuse, c'est l'un des groupes sur lesquels nous allons nous concentrer, en cherchant à savoir comment mieux rejoindre ces gens et mieux les servir pour nous assurer qu'ils réussissent leur transition.

C'était au début de juin.

Environ 5 000 réservistes partent chaque année. En ce moment, pouvez-vous me dire avec combien de réservistes vous communiquez chaque année en vue d'un examen de la transition?

Mme Elizabeth Douglas: Je le répète, il me faudrait trouver le nombre de réservistes avec lesquels nous communiquons. Je peux vous revenir à ce sujet.

Mme Cathay Wagantall: Ce serait excellent.

Mme Elizabeth Douglas: Encore une fois, c'est une des raisons pour lesquelles nous sommes vraiment préoccupés au sujet de la sensibilisation par rapport à l'utilisation...

Mme Cathay Wagantall: Parfait. Merci. J'aimerais juste poser quelques questions de plus, mais je vous remercie de votre réponse, et la sensibilisation est très importante.

Aussi, dans votre préambule, vous avez dit que, dans le cadre de l'Étude sur la vie après le service menée par ACC, 52 % des répondants ont déclaré avoir éprouvé une difficulté légère à modérée à s'adapter à la vie civile, ce qui est une bonne chose, mais cela signifie que 48 % vivraient une transition mauvaise ou très mauvaise. Je me demande seulement si, dans ce rapport, il est indiqué clairement quels militaires font partie de quel groupe. Leur rang est-il un facteur en jeu? S'il s'agissait de combattants dans la force terrestre ou aérienne, y a-t-il des renseignements disponibles pour savoir quels sont ceux qui réagissent bien à la transition et ceux qui ne réagissent pas bien?

Mme Elizabeth Douglas: Oui. Les ÉVASM se sont penchées sur le rang. Par exemple, nous savons que les jeunes membres sans aucun type d'éducation éprouvent davantage de difficultés. Nous savons, par exemple, que les femmes peuvent éprouver plus de difficultés. Nous connaissons aussi les affections physiques qui apparaissent plus souvent dans les études sur la vie après le service, par exemple, l'arthrite, la dépression, le TSPT et l'anxiété.

Mme Cathay Wagantall: Diriez-vous que le rang joue un rôle à cet égard?

Mme Elizabeth Douglas: Je ne veux pas conclure que le rang jouerait un rôle, mais nous savons...

Mme Cathay Wagantall: Ne serait-il pas important de le savoir?

Mme Elizabeth Douglas: Eh bien, nous pourrions examiner ces cas par l'intermédiaire des ÉVASM, et ce que l'ÉVASM montre effectivement, c'est que les militaires du rang subalterne éprouvent plus de difficultés.

•(1215)

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Aussi, vous avez mentionné ceci à la page 3 de votre rapport.

Les participants au programme de réadaptation présentent souvent des besoins complexes dans plusieurs domaines exigeant des interventions médicales, psy-

chosociales et d'assistance professionnelle. En date du 30 juin 2017, 12 245 vétérans et 196 conjoints et survivants ont bénéficié de services de réadaptation.

Vous avez utilisé le mot « bénéficié ». Je me demande seulement si vous pourriez expliquer cela davantage. Entendez-vous « bénéficié » au sens de présenter une demande de services et de recevoir des services, ou cela signifie-t-il que vous avez fait un suivi et confirmé qu'il y avait des résultats positifs découlant de la participation à ce programme?

Mme Elizabeth Douglas: Le chiffre de 12 000 correspond actuellement au nombre d'anciens combattants que nous avons dans le programme; ce serait donc ceux qui ont bénéficié du programme. Ce qui est vraiment unique par rapport à notre programme de gestion des cas et de réadaptation, c'est que nous faisons une évaluation. Une fois qu'ils ont rencontré le gestionnaire de cas, une évaluation est faite. Nous faisons aussi une évaluation et de la surveillance, et nous devons donc effectuer un suivi auprès de ces anciens combattants ou des conjoints et des survivants, et nous le faisons. Cela pourrait être une rencontre en personne ou encore une rencontre avec le fournisseur qui examine la progression de leur formation. C'est ce qui se passe, et nous avons des normes de service à ce sujet.

Mme Cathay Wagantall: Parmi ces évaluations, avez-vous des rapports qui montrent ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas bien, comme des renseignements qui pourraient être appliqués pour améliorer ces transitions?

Mme Elizabeth Douglas: Je vais laisser à Susan le soin de répondre à cette question.

Mme Susan Baglole: Au moment de l'achèvement du programme de réadaptation, nous examinons les résultats du programme à ce chapitre. Par exemple, 83 % des participants démontrent qu'ils ont amélioré leurs capacités fonctionnelles physiques et mentales; 84 % ont amélioré leur fonctionnement indépendant ou leur adaptation sociale; 68 % des membres qui ont obtenu les services étaient plus employables à la fin, et 77 % des participants avaient amélioré le rendement de leur rôle à la maison ou dans la collectivité. Dans l'ensemble du programme de réadaptation composé de trois éléments, notre but est d'améliorer ce niveau de fonctionnement à la maison, au travail et dans la collectivité.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

Le président: Monsieur Johns, vous avez trois minutes.

M. Gord Johns: Sur une note plus positive, permettez-moi de changer un peu de sujet.

Monsieur Cantelon, peut-être pourriez-vous parler de certains des programmes qui fonctionnent, certaines des histoires de réussite que vous constatez et de la façon dont nous pouvons utiliser les leçons tirées de ces histoires de réussite pour combler le fossé de la transition dans les domaines où nous constatons l'existence de lacunes?

Cmdre Sean Cantelon: Une histoire de réussite qui existe depuis la nuit des temps, et selon ma propre expérience personnelle en tant qu'officier subalterne au début des années 2000, c'est que, une fois qu'on a déterminé, sur le plan médical que des gens ont contrevenu à l'universalité du service et qu'ils vont être libérés, nous commençons tôt à les faire participer au dossier du RARM concernant la réadaptation professionnelle afin de les faire examiner et accepter. Par conséquent, jusqu'à un an à l'avance, ils examinent le type d'ensembles de compétences dont ils ont besoin pour trouver un emploi rémunérateur. C'est une histoire de réussite qui fonctionne et qui a été adaptée au fil du temps.

Je vais demander à Manuvie de donner un exemple plus moderne et concret.

Mme Kathleen McIlwham: Essentiellement, notre but est de communiquer avec chaque personne qui va venir à nous, donc ce n'est pas comme si les personnes devaient décider d'elles-mêmes de présenter une demande. Quiconque entre dans notre programme d'ILD reçoit une communication d'un spécialiste de la réadaptation professionnelle. Tous les spécialistes de la réadaptation travaillent à l'interne, et ils ont donc accès aux renseignements que possède le gestionnaire de cas. Il est beaucoup moins nécessaire de courir en tous sens pour essayer de démêler tout cela.

Ils peuvent être assez efficaces presque immédiatement. Environ 75 % des plans sont évalués, rédigés et acceptés par le membre au moment de la première rencontre. Lorsque nous examinons les plans, nous regardons un membre de façon très holistique. Il y a l'éducation et la formation que les membres ont reçues grâce à leur expérience militaire, mais il y a peut-être des passe-temps ou d'autres types de choses qui les intéressent... l'électronique ou quoi que ce soit d'autre. Nous examinons la région dans laquelle ils vivent et où ils veulent vivre. Nous essayons d'évaluer ce qui est logique pour eux en ce qui concerne le retour sur le marché du travail.

Nous pouvons les faire admettre au programme six mois avant la date réelle de libération, de sorte qu'ils puissent vraiment participer dès le départ. Nous croyons très fermement que plus vous faites participer les gens et songez à leur avenir rapidement, plus ils connaîtront du succès.

M. Gord Johns: Madame Douglas, vouliez-vous intervenir également à ce sujet?

• (1220)

Mme Elizabeth Douglas: Nous avons plusieurs programmes qui sont, à notre avis, une réussite, l'un étant notre programme de réadaptation proprement dit. Nous venons de prendre connaissance des statistiques issues de ce programme, et, pour la plupart, elles dénotent une réussite. Nous réussissons à nous occuper de nos anciens combattants et à nous assurer, à mesure qu'ils font la transition vers la maison, la collectivité et le milieu de travail, qu'ils sont plus fonctionnels que lorsqu'ils sont venus à nous.

M. Gord Johns: Au sujet des collectivités, quel rôle pourraient jouer les associations, les organismes communautaires et le secteur privé pour soutenir la transition?

Mme Elizabeth Douglas: En ce qui concerne non seulement le soutien de la transition, mais le soutien de l'ensemble des anciens combattants, nous comptons beaucoup sur nos partenariats avec plusieurs organisations, par exemple la Légion royale canadienne. Beaucoup d'organisations aident vraiment nos anciens combattants et collaborent avec nous en tant que partenaires.

En plus de tout cela, nous avons mis sur pied un nouveau fonds axé sur le bien-être, qui commencera ses activités le 1^{er} avril. Cela permettra un financement d'environ 3,5 millions de dollars par année pour mener des recherches sur les besoins des anciens combattants et examiner de nouveaux programmes innovateurs. Nous nous attendons à ce que certains de nos organismes sans but lucratif proposent des demandes dans le cadre de ce programme.

Le président: Merci.

Monsieur Kitchen, vous avez six minutes.

M. Robert Kitchen: Merci, monsieur le président.

Madame Douglas, vous venez de mentionner un certain nombre de rapports. Serait-il possible de les communiquer au Comité? Je crois que nous en tirerions tous profit si c'était possible.

Mme Elizabeth Douglas: Vous parlez de l'Étude sur la vie après le service? Oui, absolument.

M. Robert Kitchen: Merci beaucoup.

Quand il est question de nos soldats, pendant la transition... J'ai parlé de mon père, dont la transition a été assez facile, même s'il avait des problèmes de dos, etc. Je suis un membre de la famille, j'étais plus vieux et j'avais moi-même une carrière. En réalité, ça a été assez facile. Il faudrait retourner 20 ans plus tôt... si mon père avait dû partir parce qu'il avait passé sa vie à sauter des tanks, ce qui lui a valu des maux de dos, nous pourrions examiner la situation du point de vue de la famille.

Je me souviens de tous ces aspects militaires, du temps où j'étais jeune. Il m'a toujours fallu aller sur la base pour obtenir des soins de santé. Quand je suis allé au pensionnat, il a été difficile de savoir qui paierait mes soins de santé.

Les membres de la famille doivent aussi vivre une transition, lorsqu'un militaire amorce la sienne. Que faites-vous dans ces cas-là, comment colmatez-vous les failles pour que les familles puissent facilement vivre ce processus de transition?

Avez-vous des suggestions à nous faire au sujet de ce dont nous devons tenir compte pour aider les familles pendant la transition?

Mme Elizabeth Douglas: C'est bien vrai, la santé des membres de la famille est un indicateur du bien-être de l'ancien combattant et de sa famille. Nous avons mis en place de nombreux programmes. Nous avons parlé des augmentations des centres de ressource pour les familles des militaires; il y en a maintenant 32. Nous allons aussi mettre cela en oeuvre, dès le 1^{er} avril, et ils offrent un vaste éventail de programmes, là-bas, qui vont des conseils d'urgence au service de garde pour enfants.

Pendant la transition, nous encourageons les membres des familles à rester auprès du militaire, qui deviendra bientôt un ancien combattant, et qui passe par ce processus de transition. Il arrive souvent que nous ne puissions pas obliger les gens à le faire, mais nous les encourageons fortement.

Le ministère possède aussi un service d'écoute téléphonique, un numéro 1-800. Nous offrons des services de counseling. Nous venons d'ailleurs tout juste de créer un nouveau cours en ligne pour les fournisseurs de soins; si vous devez prendre soin d'un membre de votre famille, d'un ancien combattant, vous pouvez aller en ligne pour suivre ce cours et obtenir du soutien. Il y a toutes sortes de processus, de programmes, de prestations et de soutiens.

Nous offrons aussi, dans le cadre du programme de réadaptation, des services de counseling axés sur les problèmes conjugaux ou les problèmes concernant les enfants. Ces services sont offerts aux proches des anciens combattants, lorsqu'ils sont nécessaires.

M. Robert Kitchen: Mes collègues et moi-même entendons souvent les anciens combattants dire qu'ils ont de la difficulté à remplir les formulaires. Il y a toujours un autre formulaire à remplir. Nous avons entendu Mme McIlwham parler d'une initiative qui offre de l'aide par téléphone, et je sais que les anciens combattants préféreraient de loin que ce type de service leur soit offert. Est-ce que vous l'avez? Dans le cas contraire, pour quelle raison? Est-ce que vous pourriez le mettre en place?

•(1225)

Mme Elizabeth Douglas: Premièrement, quand vous composez le numéro du RNCA, vous pouvez obtenir de l'aide pour remplir les formulaires. Ce que nous essayons de faire, c'est d'amener les gens à utiliser les services en ligne, le site Mon dossier ACC, pour remplir leurs formulaires. Nous faisons la même chose avec Service Canada, et nous offrons des services par son entremise.

Sur le site Mon dossier ACC, il y a des tutoriels sur la façon de remplir les formulaires. Nous pourrions y revenir et chercher à faire davantage de choses du même type, mais nous reconnaissons que la simplification des formulaires de demande fait partie de notre prestation de services et nous sommes justement en train de le faire aujourd'hui même. Nous cherchons le moyen d'éliminer une partie des formulaires. Au bout du compte, nous aimerions qu'il n'y ait plus qu'un seul formulaire de demande.

M. Robert Kitchen: Je vais laisser la parole à ma collègue.

Mme Cathay Wagantall: Merci.

J'aimerais poser deux ou trois questions au sujet des gestionnaires de cas.

J'ai beaucoup discuté avec des anciens combattants, qui m'ont dit que leurs gestionnaires de cas étaient des personnes en or. Ils les apprécient énormément, ils sont essentiels dans tout ce processus, et pourtant, quand j'essaie de rendre les transitions plus harmonieuses, je constate que les gestionnaires de cas se retrouvent pris entre le marteau et l'enclume. Ils doivent composer avec les anciens combattants et avec la bureaucratie. Il arrive bien souvent, étant donné le nombre de transitions au sein des programmes, que les gestionnaires de cas ne soient pas renseignés ni formés et qu'ils n'ont pas le pouvoir qu'ils auraient s'ils avaient la responsabilité de prendre des décisions et de montrer aux anciens combattants ce qui leur est offert, de façon qu'il n'y ait plus autant de retard et de temps d'attente pour des réponses.

Une ancienne combattante avait obtenu du financement pour aller à l'école; elle a posé à son gestionnaire une question qui ne lui avait jamais été posée auparavant. Elle s'est adressée à ses supérieurs. Pour commencer, ils ont dit oui, mais après, après qu'elle se soit inscrite à l'école, ils ont changé d'idée et déclaré qu'au bout du compte elle n'avait pas droit à ce financement. Et c'est alors au gestionnaire de cas que revient la responsabilité de lui communiquer cette information.

Ne serait-il pas mieux de donner aux gestionnaires de cas de la formation, des responsabilités et les pouvoirs dont ils ont besoin pour s'occuper de leurs clients et assumer les responsabilités au sein de ACC?

Mme Elizabeth Douglas: En 2015, en réaction à certains problèmes qui s'étaient déjà présentés dans le programme de réadaptation, nous avons mis sur pied un vaste programme national de formation pour les nouveaux gestionnaires de cas. Nous avons maintenant élargi ce programme pour y inclure les gestionnaires de cas qui travaillent depuis déjà quelque temps, et d'autres gestionnaires qui travaillent dans les bureaux régionaux.

Ce programme dure 10 mois. Il ne s'agit pas d'une formation à temps plein. Pour commencer, on fournit des renseignements sur le ministère, les lois, la délégation de pouvoir, les choses que les gestionnaires peuvent faire. Ensuite, ce sont des modules de formation personnalisés et de formation professionnelle. Ensuite, ils retournent au travail, voient les défis et retournent en formation.

Il n'existe peut-être pas de programme de formation des gestionnaires de cas aussi étendu ailleurs. Il est vraiment très

complet, très riche, c'est tout un investissement. Nous avons fait d'énormes progrès au chapitre de cette formation. Nous avons aussi créé une unité nationale de formation qui s'occupe exclusivement de la gestion de cas et des façons dont nous pourrions l'améliorer.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Samson.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci, et merci à vous tous de ces exposés. C'était extrêmement intéressant, parce que c'est un dossier qui a beaucoup d'importance pour nos anciens combattants et nos militaires. Je pense vraiment qu'il y a eu beaucoup d'améliorations au fil du temps. Cela ne fait aucun doute, et nous vous en félicitons.

Je vais vous poser rapidement quelques questions. Évidemment, comme nous aurons l'occasion de parler davantage de certains sujets, plus tard, les questions seront un peu différentes, mais je vais quand même en poser deux ou trois.

Monsieur Cantelon, vous avez dit qu'il ne fallait pas libérer un soldat avant d'avoir réglé toutes les questions de prestations et tout le reste, et je suis à 100 % d'accord avec vous. Je ne crois pas que de nombreuses professions ne soient pas incluses. Cela me préoccupe beaucoup, et j'y crois à 100 %. Je sais ce que nous disons; nous pouvons y arriver, nous voulons y arriver et nous y arriverons.

Ma question concerne l'universalité du service. Pensez-vous que ce serait utile? Si vous n'obtenez pas votre libération, vous avez deux choix, ils sont garantis: soit vous êtes renvoyé chez vous et vous recevez un salaire, soit vous trouvez du travail en attendant. Que pensez-vous de la possibilité de modifier l'universalité du service ou d'envisager de le faire, ou pas, ou dans quelle mesure?

•(1230)

Cmdre Sean Cantelon: Je n'ai pas d'opinion personnelle, je voulais le préciser avant de répondre...

M. Darrell Samson: Bien sûr que non, mais que pensez-vous des avantages et des inconvénients?

Cmdre Sean Cantelon: Je sais que le chef a dit devant tout le monde que nous l'étions, et je ne veux pas laisser entendre par là que ce n'est pas le cas. Nous parlons de l'universalité du service. Le médecin-chef et moi avons discuté par exemple — je ne suis pas médecin — du fait qu'il y avait eu d'énormes progrès quant à la stabilité des médicaments. Nous avons beaucoup de politiques qui datent du temps où il nous fallait conserver les médicaments dans un réfrigérateur, mais nous avons aujourd'hui des médicaments qui restent stables même là où il fait chaud, et on pense qu'il est impossible d'obtenir des soins médicaux. En ce qui concerne cette notion, que nous pourrions nous déployer dans un lieu dangereux où nous n'aurions pas accès à des soins médicaux, notre objectif est d'avoir du personnel hospitalier, des gens qui pourront s'en occuper. C'est pour cette raison que notre taux de survie en Afghanistan est si élevé.

Le problème, en fait, c'est la façon dont nous interprétons cela dans le but d'assurer de la flexibilité. Nous en sommes exactement là. À l'heure actuelle, dans les Forces armées canadiennes, les personnes dont on estime qu'elles contreviennent au principe de l'universalité du service peuvent être nommées à un poste, pendant une durée maximale de trois ans, et on parle alors de « mesure d'adaptation ». Ce dont nous parlons, c'est en partie d'un changement de politique. Est-ce que les principes médicaux qui s'appliquent à l'universalité du service seraient trop rigides? Il ne faut pas oublier que notre objectif, c'est la capacité d'être déployés. Le chef en a parlé.

Il n'est pas nécessaire d'ajouter que bien des gens, au quartier général de la Défense nationale, n'ont pas mis à jour leurs connaissances sur les masques à gaz ou l'utilisation des C7 sur le champ de tir. Il faudrait pouvoir les utiliser, mais bien des postes n'exigent pas de déploiement dans les environnements où ils sont nécessaires. C'est un aspect du processus d'adaptation.

Essentiellement, du point de vue des militaires, on voudrait évidemment que les soldats des Forces armées canadiennes puissent aller partout où ça va mal, quand il y a une inondation ou des incendies dans le pays. On peut aménager cela, et nous sommes en train de le faire.

M. Darrell Samson: Merci. Encore une fois, nous voulons pouvoir dire à 100 % que nous avons pris des mesures. Merci de votre réponse.

La deuxième question s'adresse à Mme Douglas. Le principal objectif de cette étude était de cerner les problèmes, puis de trouver des solutions. Nous devons nous concentrer sur cet objectif. Si nous voulons pouvoir dire à 100 %, nous devons nous concentrer. Si nous essayons de cibler un, deux ou trois grands problèmes, nous devons les cerner. Est-ce que le groupe de travail responsable de la transition a pu cerner deux ou trois grands enjeux? Le cas échéant, quelles sont les recommandations à ce sujet?

Mme Elizabeth Douglas: Pour le moment, le groupe de travail examine les éléments prioritaires. Nous avons dressé une liste des éléments prioritaires qu'il faut faire approuver. Toutefois, je crois que la meilleure réponse à votre question serait peut-être notre étude sur la vie après le service, une étude longitudinale. Elle nous a permis de cerner le problème de la perte d'identité pendant la transition. Le moment où un membre quitte son uniforme est un moment critique de la transition. Et c'est aussi pour cette raison que ACC s'intéresse au bien-être des anciens combattants et cherche un modèle holistique. Nous cherchons des programmes et des services qui aident les anciens combattants à se réaliser et à fonctionner.

M. Darrell Samson: Merci.

Encore une fois, avant la fin de l'étude, j'aimerais que l'on ait des données exactes... un, deux, trois.

Permettez-moi de vous expliquer ma troisième question, je crois que c'est essentiel. Je sais qu'il existe deux ministères. Il y a Anciens Combattants et il y a le MDN. Je ne suis pas en train de dire qu'il faudrait les unir, mais ne devrions-nous pas les unir pour assurer une transition harmonieuse? Je ne parle pas des organisations en tant que telles, mais ne faudrait-il pas assurer une transition harmonieuse dont une équipe mixte serait la seule responsable et devrait veiller à ce que personne ne soit libéré avant que tout soit en place.

Ce n'est pas une critique, bien sûr, mais cela fait trois fois jusqu'ici que j'entends dire: « Je ne suis pas responsable, ce n'est pas de mon ressort. » Ce serait impossible de le dire si un tel organisme était présent. Je sais que vous n'allez pas exprimer votre opinion, mais je me demandais tout simplement quels étaient les avantages? Serait-il avantageux à votre avis qu'il existe une équipe mixte? Au moment de la libération, personne ne sera libéré avant que tout soit en place, et qui se chargera de ce travail? Ce n'est pas l'un ou l'autre, c'est une équipe mixte.

• (1235)

Mme Elizabeth Douglas: Notre but est certainement de faire en sorte que la transition soit le plus harmonieuse possible. Nous voyons nous aussi qu'il y a des avantages à ce que des employés des Forces armées canadiennes et des gestionnaires de cas des Forces armées canadiennes soient présents et à pouvoir travailler de concert

et de manière intégrée avec nos collègues des Forces armées canadiennes. Assurément, du point de vue du travail, nous sommes tout à fait d'accord.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Johns.

M. Gord Johns: Monsieur le président, de combien de temps est-ce que je dispose?

Le président: Vous avez six minutes.

M. Gord Johns: C'est magnifique.

J'ai une question. Vous avez parlé des 33 vétérans qui ont travaillé pour Anciens Combattants Canada. Combien parmi eux sont des gestionnaires de cas?

Mme Elizabeth Douglas: Je n'ai pas le chiffre exact, mais, encore une fois, je peux m'informer et vous le communiquer.

M. Gord Johns: Ce serait magnifique.

Cmdre Sean Cantelon: Pourrais-je ajouter quelque chose que je juge important? Les gestionnaires de cas de Manuvie, pour le RARM, s'occupent à 70 % de dossiers d'anciens militaires, dont 50 % environ ont eu une invalidité; ça vous donne une idée de ce qu'est la gestion de cas de ce côté-là.

M. Gord Johns: Vous pourriez peut-être nous parler un peu des différences au chapitre des besoins entre les jeunes anciens combattants et les anciens combattants plus âgés — c'est-à-dire les vétérans de la Deuxième Guerre mondiale par rapport à ceux de l'Afghanistan — et aux moyens que vous prenez pour adapter les programmes à ces différences.

Mme Elizabeth Douglas: J'ai les chiffres, à ce sujet. Premièrement, je vais prendre un peu de recul et vous donner les chiffres actuels qui concernent les anciens combattants.

À l'heure actuelle, nous offrons nos services à 191 000 anciens combattants. Les nombres sont en augmentation, du côté des Forces armées canadiennes, et nous comptons à l'heure actuelle 93 795 anciens combattants des Forces. Le nombre des vétérans ayant servi en temps de guerre n'est plus que de 23 000.

Encore une fois, nous parlons des services qui répondent aux besoins de ceux qui ont servi en temps de guerre, tout en améliorant les prestations et les services qui répondent aux besoins des anciens combattants de nos Forces armées.

En ce qui concerne les vétérans ayant servi en temps de guerre, il est évident qu'une partie d'entre eux toucheront des indemnités d'invalidité, c'est-à-dire une pension d'invalidité, mais le plus important des programmes que nous offrons aux vétérans ayant servi en temps de guerre, ce serait... Prenons notre Programme pour l'autonomie des anciens combattants, un modèle d'excellence partout dans le monde. Nous pensons par exemple à l'enlèvement de la neige. Nous pensons à des soins à domicile, par exemple l'accès à la Popote roulante ou un autre type de service alimentaire à domicile, qui vise à permettre aux vétérans ayant servi en temps de guerre de rester chez eux. Ce programme propose un spectre complet de soins, qui peuvent aller, ultimement, aux soins de longue durée, si c'est ce qu'il faut.

Comme vous le savez probablement, nous avons retenu des places par contrat et aussi dans des organismes communautaires, pour nos vétérans ayant servi en temps de guerre.

M. Gord Johns: Sur l'île de Vancouver, où le nombre des anciens combattants est élevé, nous vivons une crise du logement, comme vous le savez. Le secteur immobilier est parti en vrille. Nous avons constaté que de nombreux anciens combattants passent entre les mailles du filet et deviennent au bout du compte des sans-abri.

Pourriez-vous nous parler un peu de ce que vous faites pour retrouver les anciens combattants sans abri et les moyens que vous utilisez pour le faire?

Mme Elizabeth Douglas: Nous disposerons dès le 1^{er} avril de l'année en cours du nouveau fonds d'urgence pour les anciens combattants. Le Fonds d'urgence pour les vétérans est destiné aux anciens combattants et à leur conjoint, qui pourront obtenir entre 2 500 \$ et 10 000 \$ par année. Lorsqu'un ancien combattant doit faire face à un besoin urgent, par exemple s'il n'a pas de toit ou qu'il doit acquitter une facture de médecin ou de médicaments, par exemple, ou encore acheter des médicaments, il pourra utiliser cet argent à ces fins. Nous disposons également aujourd'hui de fonds en fiducie grâce auxquels nous pouvons payer des services médicaux d'urgence de ce type.

Nous avons parlé plus tôt de notre partenariat avec des organismes sans but lucratif, qui sont nombreux à s'occuper de nos anciens combattants sans abri.

Susan, auriez-vous quelque chose à ajouter au sujet de ces fonds en fiducie?

Mme Susan Baglole: Oui. Nous gérons aujourd'hui un certain nombre de fiducies à fonds non publics. Il y en a un qui est réservé à l'île de Vancouver. Nous avons pris diverses mesures pour nous assurer que les gestionnaires de cas des divers bureaux — les agents des services aux anciens combattants — étaient au courant de l'existence de ces fonds et qu'ils s'en servaient. Il se fait beaucoup de sensibilisation. Et la réponse est rapide, en outre. Il faut en général de 24 à 48 heures pour faire parvenir l'argent à l'ancien combattant qui l'a demandé.

• (1240)

M. Gord Johns: Pourriez-vous nous parler un peu plus de cette sensibilisation? Comment faites-vous pour communiquer avec les gens dans la rue, qui ne vont nulle part pour demander de l'aide ou des services? Comment collaborez-vous avec les organismes sans but lucratif dont vous venez de parler?

Mme Elizabeth Douglas: Nos gestionnaires de cas sont le plus souvent au courant de la situation de certains de nos anciens combattants; mais, d'abord et avant tout, nous avons conclu un contrat avec l'organisme Vets Canada. Il s'occupe des anciens combattants qui n'ont pas de toit.

M. Gord Johns: Si j'en parle, bien sûr, c'est qu'il y a toujours un grand nombre d'anciens combattants qui passent entre les mailles du filet et que nous cherchons comment nous pourrions améliorer cette sensibilisation.

Mme Elizabeth Douglas: C'est pour cette raison que le nouveau programme, le Fonds d'urgence pour les vétérans, dont on a déjà fait l'annonce, sera mis en oeuvre le 1^{er} avril de l'année en cours.

M. Gord Johns: Nous ferons de notre mieux pour que les citoyens de nos collectivités en soient informés.

Est-ce que les réservistes et les membres de leur famille vivent la même expérience que les membres des Forces armées canadiennes? Pourriez-vous nous parler des différences concernant cette expérience?

Mme Elizabeth Douglas: Parlez-vous de l'expérience des sans-abri ou de l'ensemble des programmes?

M. Gord Johns: Oui, l'ensemble des programmes.

Mme Elizabeth Douglas: Encore une fois, cela dépend de l'admissibilité à nos programmes.

Par exemple, nos nouveaux Services de transition de carrière seront offerts le 1^{er} avril aux réservistes qui ont terminé l'entraînement de base. Nous faisons tout notre possible pour que les réservistes fassent partie de notre famille d'anciens combattants et que, dans le cadre de notre programme et de nos services, ils soient traités avec respect, dignité, soin et compassion.

M. Gord Johns: Merveilleux.

Monsieur Cantelon, auriez-vous quelque chose à dire vous aussi à ce sujet?

Cmdre Sean Cantelon: Je peux certainement parler de ce que nous faisons pour aider les réservistes.

En ce qui concerne la Réserve, il est important de savoir qu'il y a une nuance, et je crois que le Comité la connaît parfaitement: il faut distinguer les réservistes de la classe B et ceux de la classe C. Nous savons que la grande majorité de nos réservistes sont en service de classe A. Conformément à la politique « Protection, Sécurité, Engagement », nous allons élargir nos services entre autres dans le cadre du Programme de soutien du personnel, pour lequel nous avons embauché pour la toute première fois des instructeurs de conditionnement physique et de bien-être qui travailleront uniquement auprès des réservistes.

Je peux vous donner un exemple qui vous touchera de très près. Nous n'avons jamais eu auparavant d'employés à temps plein à Vancouver. Nous venons d'ajouter à notre personnel deux membres à temps plein qui travailleront avec les unités de la Réserve du delta et jusque dans la partie continentale de la Colombie-Britannique. Nous allons le faire pour tout... Nous sensibilisons l'ensemble des organisations de la Réserve, par le truchement de nos partenaires des CRFM, mais aussi de notre Programme de reconnaissance des FC, de CANEX et du RARM. Nous les avons tous mis au courant des services qui y sont offerts. C'est un programme où tout est inclus. Il devrait leur fournir tous les renseignements dont ils ont besoin pour que, advenant que ce malheur arrive, ils connaissent le site Mon compte AAC et tout le reste. Nous nous préoccupons surtout des membres de la classe A, parce que ce sont eux qui sont appelés à suivre un entraînement à temps partiel, les fins de semaine, et à faire des activités du même type.

Le président: Merci.

Pour finir, ce sera au tour de M. Eyolfson pour six minutes.

M. Doug Eyolfson: Merci. Je vais donner mon temps à Mme Romanado.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): Merci.

Merci à vous tous de vous être présentés ici aujourd'hui.

Je ne sais pas si mes collègues seront d'accord, mais je trouve merveilleux de voir des représentants du MDN et d'AAC assis à la même table pour répondre à nos questions. Nous avons beaucoup entendu parler des services et des prestations qu'offre AAC, puisque nous sommes le Comité des anciens combattants, mais je crois qu'il est très important d'examiner les choses à partir du moment où un membre est actif jusqu'au moment où il devient un client d'AAC.

À ce sujet, je suis une personne très visuelle, et, pendant que vous parliez et que vous présentiez vos témoignages, j'ai dessiné ici une petite ligne de temps pour illustrer ce qui se passe quand quelqu'un quitte involontairement les Forces armées canadiennes en raison d'un problème de santé. Par exemple, une personne qui tombe malade ou se blesse sera prise en charge par l'UISP pendant une période maximale de trois ans. À un moment quelconque, pendant cette période, on déterminera qu'elle ne respecte pas les principes de l'universalité du service, puis, six mois avant sa libération, on commence à discuter avec elle d'invalidité à long terme et ainsi de suite.

Lorsqu'un membre quitte les Forces armées, en recevant ou pas une pension de retraite des Forces armées, il touchera une prestation d'invalidité de longue durée pendant au plus deux ans. Est-ce bien cela? À quel moment deviendra-t-il un client d'AAC? Est-ce que les prestations d'invalidité de longue durée auront une incidence sur ce qu'il pourra recevoir d'AAC?

J'aimerais tout simplement être certaine que les choses se déroulent bien ainsi.

Cmdre Sean Cantelon: D'accord. Je vais vous présenter les choses en gros. Je vais aussi recommander à mon collègue, le brigadier-général Misener, lorsqu'il arrivera, de faire parvenir ce graphique à la greffière.

Il illustre tout cela, et il aidera tout le monde à comprendre.

Très rapidement, les membres vont le découvrir. Si vous avez un problème, vous consultez un médecin. Je vais donner un exemple sur mon propre cas, étant donné qu'il n'est pas possible de porter atteinte à la confidentialité si ça me concerne. Je reviens à la maison à bicyclette. J'ai un accident. Je me brise une clavicule. Je me rends dans une clinique médicale, parce que j'ai une clavicule brisée. Cela réduit immédiatement ma capacité à faire certaines activités. Je suis tout le processus de physiothérapie ou toutes les autres choses que les gens font normalement.

Si je me rétablis, je reprends toutes mes fonctions. Mais, si des complications se présentent, je serais versé dans la catégorie médicale temporaire pour subir un examen et, peut-être, être versé dans la catégorie médicale permanente.

C'est par une décision stratégique touchant la catégorie médicale qu'on détermine que vous ne respectez plus le principe de l'universalité du service. Vous n'êtes pas nécessairement encore pris en charge par l'UISP. Vous pourriez l'être si les circonstances l'exigeaient.

Une fois que cette décision touchant la catégorie médicale permanente est prise, vous commencez le processus de libération pour raisons médicales. Je vais laisser le brigadier-général Misener parler de ce processus, puisqu'il est au cœur du programme de transition, mais, au bout du compte, il est certain que vous êtes pris en charge par le RARM et par Anciens Combattants avant d'être libéré pour des raisons médicales.

En ce qui concerne les mesures de compensation du revenu — étant donné que l'aspect du revenu est complexe —, je vais laisser la représentante de Manuvie en parler.

• (1245)

Mme Kathleen McIlwham: De manière générale, nous communiquons avec la personne concernée un an plus tôt, non pas six mois, pour discuter avec elle et l'aider à comprendre ce qu'elle touchera et aussi pour qu'elle soit prête six mois avant sa libération à entreprendre un programme de réadaptation professionnelle quelconque.

Quand les membres s'adressent à nous, c'est parce que nous sommes les premiers à payer. Ils pourraient vouloir discuter de la compensation, puisque nous sommes les premiers à payer, c'est-à-dire, généralement, des prestations d'invalidité de longue durée et des choses du même type. Ils pourraient par exemple vouloir parler de la possibilité de demander des prestations d'invalidité du RPC si une invalidité permanente avait été confirmée. Cela ne changera rien à leur revenu. Cela pourrait même augmenter le montant de leurs prestations, puisque, s'ils ont des personnes à charge, ils pourraient avoir droit à un revenu supplémentaire, qui n'est pas considéré comme une compensation, ou ajouter des années à leurs prestations d'invalidité du RPC, s'ils en touchent, lorsque leur invalidité est attribuable au service. C'est à leur avantage, et ça ne change rien à leur revenu. Il existe de tels cas, mais généralement, nous sommes le payeur de premier recours.

Les deux premières années, pendant que nous leur versons des prestations, nous cherchons surtout à les rendre aptes au travail, comme on dit, mais, si au bout du compte, après ces deux années, ils ne le sont pas, ils pourront toucher nos prestations de remplacement du revenu jusqu'à l'âge de 65 ans.

Cmdre Sean Cantelon: Il y a aussi le volet supplémentaire et les différents programmes pour anciens combattants. Les prestations d'invalidité de longue durée du RARM couvrent 75 % du revenu, peu importe la blessure ou la source, peu importe que le problème de santé soit ou non lié au service. Le supplément, qui représente 15 %, est versé par Anciens Combattants.

Je crois qu'il vaudrait mieux maintenant que je laisse la parole à Anciens Combattants, étant donné que, bien que je vive cette vie-là, ce sont eux, les experts.

Mme Elizabeth Douglas: Merci d'avoir dit cela.

En ce qui a trait à notre programme de réadaptation, nous avons à l'heure actuelle 120 jours pour inscrire à un programme de réadaptation un membre libéré pour raisons médicales qui devient un ancien combattant. Toutefois, comme nous l'avons déjà dit, c'est le RARM qui est le premier payeur. Nous nous occupons donc principalement des blessures liées au service.

Comme vous le savez, nous avons modifié le 1^{er} octobre 2016 la prestation pour perte de revenu, qui est passée à 90 % du salaire d'un soldat de grade supérieur avant sa libération, dans la majorité des cas.

Mme Sherry Romanado: Merci de ces éclaircissements. Comme je le disais, je suis très visuelle, et si le brigadier-général Misener pouvait nous faire parvenir ce graphique, je crois qu'il serait utile que tous les membres du Comité en prennent connaissance.

Vous avez parlé du Groupe de travail pour une transition harmonieuse des AAC. Nous avons aussi entendu parler des services de transition améliorés d'AAC des FAC, et aussi de la devise « Protection, Sécurité, Engagement ». Nous avons entendu parler du groupe de transition et de son financement, qui permettra de rémunérer, je crois, 1 200 postes de soutien à la transition. Est-ce qu'une entité remplace l'autre ou s'agit-il d'un dédoublement des services? J'aimerais que ce soit clarifié. Aujourd'hui, s'agit-il du groupe de transition, de l'UISP ou des services de transition améliorés d'AAC?

Cmdre Sean Cantelon: Encore une fois, et je ne veux pas ôter les mots de la bouche de mes collègues, c'est exactement de cela qu'il s'agit: il faut mettre cette entité sur pied sous le commandement d'un général ayant toute la capacité nécessaire en matière de formation. Il y aura au sein de ce groupe — et le brigadier-général Misener pourra en parler — l'Unité interarmées de soutien du personnel, Gestion du soutien aux blessés, un nouveau directeur des Services de transition et toute une gamme d'autres activités.

Quant à savoir où se trouve le ministère des Anciens Combattants dans cette structure, cette personne coprésidera un groupe de travail formé de ses collègues d'Anciens Combattants, et toutes ces organisations présentent leurs rapports au chef du personnel militaire, au chef d'état-major de la Défense et au sous-ministre d'Anciens Combattants pour que ces deux ministères assurent un service qui, du point de vue de la personne concernée, est harmonieux.

• (1250)

Mme Sherry Romanado: Ma dernière question concerne la sensibilisation.

Je sais que mes collègues comme moi-même, dans nos bureaux de comté, devons souvent aider nos électeurs qui cherchent des services fédéraux. Quelles mesures avez-vous prises pour sensibiliser les députés au fait qu'ils devraient avoir dans leur bureau de comté le moyen de répondre aux questions des membres actifs des Forces ou des anciens combattants et les aider à diverses étapes de la gestion de cas?

Quand je parle de « gestion de cas », je ne parle pas de la gestion de cas au sens où vous l'entendez; je pense plutôt à les aider en leur demandant s'ils ont ouvert un Compte AAC ou s'ils savent que ce compte existe.

Avez-vous pris des mesures pour informer les 338 députés?

Mme Elizabeth Douglas: Il existe des trousse à l'intention des députés et je vais à coup sûr vérifier si ces trousse contiennent des renseignements sur Mon compte AAC et sur d'autres aspects de ce dossier.

Nous disposons d'ailleurs d'un nouveau fonds destiné aux activités de sensibilisation et de communication qui nous aidera à faire mieux connaître nos programmes. Les Communications ont pris les choses en main. Rien ne nous ferait plus plaisir que de décortiquer pour vous chacun des éléments de notre programme et de notre stratégie de sensibilisation. Nous pourrions vous faire parvenir tout cela.

Le président: Merci.

Au nom du Comité, je tiens à remercier chacun d'entre vous de votre témoignage d'aujourd'hui. Je sais que vous auriez aimé répondre plus longuement à certaines des questions. Vous pouvez faire parvenir ces réponses à la greffière, et elle nous les communiquera. Je crois aussi que M. Kitchen a demandé certains documents à Mme Douglas, et, si vous pouviez les transmettre à la greffière...

Allez-y, madame Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Je voulais tout simplement une précision. Mon collègue a demandé combien, parmi les 33 anciens combattants qui travaillent aujourd'hui pour AAC, sont gestionnaires de cas. Pourrions-nous avoir la liste des divers rôles que ces 33 personnes jouent?

Quant aux rapports, je crois que nous parlions...

Le président: Je l'ai écrit ici...

Mme Cathay Wagantall: Nous parlions de l'Étude sur la vie après le service. Dans le fond, il s'agissait des prestations et des résultats de ces services, et, en fait, de l'objet exact de notre étude.

Merci.

Le président: Nous demandons aussi l'adresse à partir de laquelle nous pouvons obtenir les trousse destinées aux députés et toute autre information qui nous aidera à faire notre travail.

Encore une fois, je vous remercie d'être venus ici et aussi de tout ce que vous faites actuellement pour les hommes et les femmes qui ont rendu un si grand service à notre pays.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>