



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA



NUMÉRO 075



1^{re} SESSION



42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 13 février 2018

Président

M. Neil Ellis

Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 13 février 2018

• (1105)

[Traduction]

Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)): Nous entamons maintenant la séance n° 75, et, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions les obstacles à la transition et les résultats mesurables d'une transition réussie.

Nous accueillons l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes, Gary Walbourne, et Robyn Hynes, directrice générale des Opérations.

Bienvenue à vous deux.

Nous allons commencer par votre déclaration de 10 minutes, puis nous passerons aux questions.

Merci, Gary. La parole est à vous.

M. Gary Walbourne (ombudsman, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes): Merci au Comité de m'avoir invité aujourd'hui.

Mesdames et messieurs, je commence la dernière année de mon mandat, et c'est peut-être la dernière fois que je m'adresse au Comité pour discuter de la transition de la vie militaire à la vie civile. En ce qui concerne la notion d'une transition harmonieuse, je crois que le cycle d'examen constant fait plus de mal que de bien aux militaires actifs et retraités des Forces armées canadiennes. Le Comité étudie actuellement les obstacles à la transition. Ces obstacles sont bien connus. Des centaines de recommandations ont été formulées par le Comité et d'autres intervenants au fil des gouvernements successifs. Des dizaines de recommandations ont été acceptées et mises en oeuvre, mais ce n'a pas été le cas pour de nombreuses autres.

Chers membres du Comité, en 2010, Anciens Combattants canadiens, de concert avec Statistique Canada, a mené une étude majeure sur la transition. Une étude connexe a aussi été réalisée en 2012, de pair avec Statistique Canada. La publication des résultats d'une autre enquête de Statistique Canada menée auprès de 400 membres des Forces armées canadiennes, vétérans et membres de leur famille au sujet de la transition et du bien-être est attendue ce mois-ci. Je vous garantis que ces résultats nous diront exactement ce que nous savons déjà. Ça suffit.

Avant mon témoignage d'aujourd'hui, je me suis exprimé à ce sujet dans le cadre de témoignages précédents. Les points que je soulèverai aujourd'hui au sujet de la transition sont les mêmes que ceux que contiennent les rapports produits par mon bureau. Je crois qu'une bonne partie de ce que vous cherchez a déjà été présentée, par moi ou d'autres témoins.

Si, à la fin de mon témoignage d'aujourd'hui, je réussis à vous convaincre de vous concentrer dorénavant sur la mise en oeuvre de ce qui a déjà fait l'objet d'études, alors j'aurai — et en fait, nous aurons tous — bien servi nos militaires en transition. Nous n'avons

pas besoin d'une autre étude sur la transition. Il faut simplement passer à l'action. Nous savons ce qu'il faut faire.

Donc, ce que je demande respectueusement aux membres du Comité, c'est que vous vous demandiez lucidement pourquoi, après des années d'études et de recommandations demeurées lettres mortes, la situation a si peu progressé. Il faut rendre les dirigeants supérieurs responsables de la mise en oeuvre des mesures, et non leur commander d'autres études. On prête à peine foi aux recommandations que j'ai faites au gouvernement, notamment la recommandation suivante, toute simple, qui profiterait grandement à nos militaires en transition: autoriser les Forces armées canadiennes à déterminer si la blessure ou la maladie d'une personne est attribuable au service militaire. Comme je l'ai dit auparavant, les Forces armées canadiennes savent quand, où et comment une personne devient malade ou blessée. Les Forces armées canadiennes devraient indiquer à Anciens Combattants Canada si la maladie ou la blessure est attribuable au service militaire, et Anciens Combattants devrait accepter cette conclusion. Cette recommandation permettrait de réduire considérablement les délais d'attente dans l'octroi des prestations et des services aux vétérans. J'ai formulé la recommandation en 2016. Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes se sont renvoyé cette patate chaude, trouvant des excuses très créatives pour expliquer pourquoi cela ne pourrait ou ne devrait pas avoir lieu. La seule chose sur laquelle les deux organisations semblent s'entendre, c'est le maintien coûte que coûte du statu quo. Le problème en est un de bureaucratie au service d'elle-même.

Ensemble, les deux comités parlementaires, celui des Anciens Combattants et celui de la Défense nationale, cumulent 14 études, et 190 recommandations ont été formulées. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans et mon bureau ont aussi formulé un certain nombre de recommandations. Comme vous le savez tous, mes recommandations sont fondées sur des données probantes. Les faits ne s'inventent pas, ils se mettent en lumière. Fidèle à son mandat, notre bureau ne publie que des documents factuels. Afin de contribuer à l'amélioration durable du milieu de la Défense, nous prenons nos recherches très au sérieux. Partout au gouvernement, on encourage les décisions fondées sur des faits probants. Les partis politiques et les fonctionnaires s'engagent à respecter ce principe. Cependant, je crains que la plupart des actions de notre gouvernement pour aider les militaires malades et blessés ne soient pas mesurées d'une manière facilement compréhensible. L'efficacité des divers programmes est tout simplement méconnue. Oui, les délais de traitement, les décisions et certains outils opérationnels de base font l'objet d'un certain suivi, mais on ne suit pas de près les programmes de réadaptation et autres indicateurs clés que contrôlerait n'importe quel administrateur de prestations du secteur privé.

Ainsi, les militaires actifs et retraités des Forces armées canadiennes, les parlementaires, les sénateurs et le public canadien ont un portrait incomplet des enjeux. Pour que cela change, l'approche et les systèmes bureaucratiques doivent subir un changement fondamental. Nous avons besoin d'un processus de transition dont l'approche est fondée sur les faits, centrée sur les utilisateurs. Lorsque le système même est défectueux, on ne peut pas simplement tenter de pallier les lacunes au chapitre de l'efficacité ça et là.

Mesdames et messieurs, j'ai été nommé en poste pour cinq ans. Je connais la date exacte où je quitterai mon bureau. De la même façon, en tant que parlementaires, vous avez une bonne idée du moment où vous irez en élection. Nous sommes ici parce que nous voulons apporter des changements positifs et durables pour nos électeurs. La bureaucratie ne peut faire cela pour nous. Afin de favoriser des changements véritables, je vous incite à faire pression sur les dirigeants supérieurs et à les tenir responsables de promesses mesurables. Je vous prie de poser un regard honnête sur certaines des solutions déjà suggérées et qui sont fondées sur des données probantes. Bien sûr, il faut avoir des données à jour sur la transition, et il est avantageux de connaître les meilleures pratiques et solutions qu'on peut adapter au contexte militaire canadien. Toutefois, je crains que les études successives et redondantes ne fassent que nourrir la bureaucratie. Qu'elles tirent d'affaire les dirigeants supérieurs. Une personne interrogée peut répondre: « Nous étudions la question ». Et pendant ce temps-là, les militaires malades et blessés continuent d'y perdre au change.

Comme l'ombudsman des vétérans, j'ai commencé à publier des mini-rapports qui font état des progrès et des efforts réalisés en ce qui concerne la mise en oeuvre des recommandations acceptées. À mon humble avis, pour des résultats plus rapides et concrets, il est préférable de demander au gouvernement pourquoi les recommandations acceptées n'ont pas été mises en oeuvre, plutôt que de commander d'autres études. Le système actuel est dysfonctionnel, mais on peut le réparer. Je vous en prie, ne nuisez pas au processus de transition en barrant la route à l'action. Toutes les personnes qui composent le milieu de la Défense sont importantes. Je demande que nous arrêtons de défendre des positions indéfendables lorsqu'il s'agit de la transition vers la vie civile.

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Monsieur McColeman, vous avez six minutes.

M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC): Merci, monsieur le président, et merci, monsieur Walbourne, de votre témoignage, ici, aujourd'hui.

Ma première question concerne quelque chose dont j'ai entendu des vétérans parler. Et je crois que vous et d'autres intervenants en avez aussi parlé. C'est la description qu'on fait de la direction et des hauts dirigeants d'ACC, qu'on compare aux quatre cavaliers de l'apocalypse. Pouvez-vous me dire ce que cela signifie?

M. Gary Walbourne: J'ai entendu cette expression dans deux contextes différents. Dans un cas, on qualifiait la direction et la gestion interne d'Anciens Combattants Canada et, dans l'autre cas, il était question de certains ensembles de politiques. Tout dépend à qui on parle, mais j'ai entendu cette expression, et je crois que c'est bel et bien ce à quoi elle renvoie.

•(1110)

M. Phil McColeman: Selon vous, est-ce une description positive de la façon dont les dirigeants gèrent les opérations d'ACC?

M. Gary Walbourne: Encore une fois, ce sont les opinions dont nous font part des militaires et d'anciens membres des Forces armées canadiennes. Je me dois de poser la question: « Pourquoi sommes-nous exactement dans la même position qu'il y a 8 ou 10 ans? » Il y a peut-être du vrai. Peut-être que certaines de nos politiques et certaines de nos procédures de gestion sont trop strictes ou impossibles à changer.

M. Phil McColeman: D'accord. Je vais passer à un autre sujet.

À la fin de l'année dernière, après l'ajournement de la Chambre, le gouvernement a mis en oeuvre le régime de pensions des libéraux pour les vétérans. Il l'a fait en affirmant et en faisant valoir qu'il respectait ainsi son engagement concernant les pensions à vie. Que pensez-vous du programme et du régime qui ont été mis en place?

M. Gary Walbourne: Je n'étais pas là lorsqu'il a été question de savoir si on rétablissait « une » pension à vie ou « la » pension à vie. Je crois qu'il y avait des attentes d'un côté, et des promesses de l'autre. Je ne suis pas sûr qu'il y ait eu une parfaite adéquation entre les deux.

Pour ce qui est de la mise en oeuvre, nous avons rencontré un petit problème. Nous voulions élaborer nous-mêmes certains scénarios parce que d'anciens militaires ou des militaires en transition voulaient savoir à quoi s'attendre à l'avenir. Nous avons demandé l'accès à l'outil, afin de pouvoir mettre à l'essai certains scénarios. Nous avons été amenés à penser que l'outil n'était pas aussi stable que nous l'aurions aimé. On a considéré que des manipulations manuelles étaient requises avant que l'on puisse entrer les scénarios dans le système. Par conséquent, je n'ai pas une idée complète de la façon dont le système fonctionne. Je sais que plusieurs prestations ont été combinées et qu'elles seront offertes d'une façon différente. Les communications dans le cadre de cette initiative ont été absolument horribles. La semaine dernière, durant une assemblée publique, quelqu'un m'a demandé si le nouveau régime de pensions allait avoir une incidence sur la pension des Forces canadiennes.

Il y a beaucoup de confusion à cet égard. Je ne peux toujours pas répondre à votre question sur le caractère adéquat du système. Je crois bien qu'il y a eu certaines répercussions positives pour les personnes dont l'incapacité est la plus permanente ou la plus grave, mais je n'ai aucune idée de ce à quoi il faut s'attendre pour ceux dont l'invalidité est évaluée à une proportion allant de 25 à 70 %.

M. Phil McColeman: À la lumière de ce qu'ont dit les défenseurs des vétérans à qui j'ai parlé et d'autres personnes qui en ont parlé — et je pourrais probablement vous lire une douzaine de citations, ici — ça ne correspond pas à ce qui a été promis durant la campagne électorale, lorsque le premier ministre s'est levé et a dit qu'il allait offrir des pensions à vie. De toute évidence, cette annonce sous-entendait qu'on allait revenir à des prestations équivalentes à ce qui existait avant la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Lorsqu'on procède à certaines des analyses — et, encore une fois, je n'ai pas le temps de présenter certaines analyses de ce à quoi ressembleraient les prestations pour les militaires libérés pour des raisons médicales dont le niveau de gravité est plus modéré —, ce n'est pas à la hauteur, et ce n'est même pas à la hauteur dans les cas les plus graves. On reste en deçà des attentes.

Comme vous l'avez si bien dit, en raison des problèmes de mise en oeuvre et du fait que nous regardons à répétition les choses qui sont problématiques dans le cadre de la transition d'un militaire, le régime qui a été mis en place est cruellement inadéquat. Sans entrer dans les détails, serait-il juste de dire que vos commentaires, ici, aujourd'hui, soulignent que le régime n'est pas à la hauteur de ce qui était offert avant la Nouvelle Charte des anciens combattants, même s'il est difficile pour vous de le déterminer?

M. Gary Walbourne: On peut dire sans se tromper que, à montant égal, il ne s'agit pas exactement du même type d'indemnisation financière que celle qui était offerte au titre de la Loi sur les pensions. Encore une fois, puisque je n'ai pas eu accès à l'outil et que je ne comprends pas de quelle façon il fonctionne, je prends un certain risque en formulant un commentaire sur quelque chose que je n'ai pas eu l'occasion d'examiner.

M. Phil McColeman: Dans un de vos rapports, vous avez recommandé la mise en place d'un service de concierge, et nous avons entendu le gouvernement répondre à cette recommandation en affirmant: « Eh bien, le projet pilote que nous avons mis en oeuvre est, justement, un service de concierge. » Vous avez examiné le programme pilote, vous savez ce qui se passe à cet égard.

Est-ce la même chose que ce que vous aviez envisagé lorsque vous avez formulé une autre de vos recommandations pour aider les vétérans?

•(1115)

Le président: Je suis désolé de vous interrompre, mais vous avez seulement quelques secondes pour répondre.

M. Gary Walbourne: Non. Lorsque je parlais d'un service de concierge, je parlais d'un service qui devait être intégré au sein des Forces armées canadiennes. Le général Jonathan Vance se penche sur ce type de service dans le programme intitulé le « The Journey ».

Le président: Monsieur Fraser.

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

Monsieur Walbourne, je sais que votre mandat, en tant qu'ombudsman du ministère de la Défense nationale se termine bientôt. Je tiens à vous remercier du travail que vous avez fait. Je comprends ce que vous dites et je le respecte pleinement et je comprends qu'il doit être frustrant pour vous de formuler des recommandations pour ensuite constater qu'elles ne sont pas appliquées, même après que vous les avez formulées à maintes reprises.

Je veux commencer par revenir sur la conversation que vous venez d'avoir sur la mise en oeuvre de l'option d'une pension à vie. La Charte des anciens combattants qui est entrée en vigueur en 2006 devait être, si j'ai bien compris, quelque chose qui évolue, un document évolutif qu'on améliorerait au fil du temps. J'ai l'impression que très peu d'améliorations y ont été apportées pendant un certain nombre d'années.

Il y a des ensembles supplémentaires de prestations qui ont récemment été mis en place, des prestations liées aux études et à la formation, des prestations pour les soignants et d'autres choses aussi.

S'agit-il là selon vous de mesures supplémentaires positives, non seulement en ce qui concerne l'option d'une pension à vie, mais pour le bien-être des vétérans libérés pour des raisons médicales qui peuvent alors utiliser ces outils afin de recommencer à gagner leur vie au sein de la population active?

M. Gary Walbourne: Tout à fait. Tous les programmes et services qui aident les vétérans blessés à aller de l'avant, par exemple, la prestation pour les soignants, qui donne un peu de répit aux familles et leur enlève un peu de pression sont bénéfiques.

Tous ces programmes sont bénéfiques, sans exception. On note des avancées progressives au fil du temps, mais au bout du compte, on reste là à parler des personnes qui sont passées entre les mailles du filet. Du bon travail a été fait des deux côtés.

Le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes sont en voie de trouver une solution avec le « Cheminement ». C'est la raison pour laquelle je demande qu'on prenne un peu de recul et qu'on se penche sur la mise en oeuvre de ce projet. Quand le fera-t-on? Quels seront les jalons? De quelle façon peut-on en faire le suivi? Bénéficient-ils de ressources adéquates? Si nous pouvions commencer à poser ces types de questions, nous pourrions vraiment commencer à changer la donne.

Pour ce qui est des autres nouvelles prestations offertes par Anciens Combattants, celles que vous avez mentionnées, elles sont toutes utiles pour les vétérans, et ce, sans aucun doute.

M. Colin Fraser: À ce sujet, en ce qui concerne les avantages liés au recyclage et à la formation professionnelle, le RARM fournit un revenu et des prestations de réadaptation professionnelle après la libération, mais la réadaptation professionnelle n'est pas obligatoire comme elle l'est au sein d'ACC.

Pouvez-vous formuler des commentaires à ce sujet et nous faire part de votre avis, peut-être, quant à la question de savoir si cela peut poser des défis aux personnes qui passent par le système de transition?

M. Gary Walbourne: On en vient à l'essentiel de ce dont on parle. Il y a deux entités qui font un travail très similaire, à peu près en même temps, vers la fin des carrières. Le RARM est le premier payeur, alors ses programmes s'appliquent en premier. Selon moi, il devrait y avoir une transition progressive du RARM à Anciens Combattants Canada.

Pourquoi y a-t-il un programme qui commence, puis se termine, et qu'un autre reprend là où le premier s'est arrêté? Le fait que ces deux programmes s'appliquent en même temps peut créer de la confusion. Cela peut causer des problèmes. Je crois que le RARM et ses normes de rendement sont inégalés. Le régime fait vraiment du bon travail.

Certaines synergies dans ces programmes pourraient être réunies afin de créer quelque chose qui pourrait permettre d'économiser l'argent des contribuables. En outre, cela pourrait assurer la continuité du processus de transition des militaires et il y aurait là aussi beaucoup d'occasions à saisir. Le fait d'avoir ces programmes doubles, offerts par des entités différentes et assortis de critères différents, de règles différentes, de formulaires différents et de processus d'inscription différents... vous pouvez facilement comprendre comment tout ça peut causer des problèmes.

M. Colin Fraser: Vous avez mentionné dans vos commentaires avoir formulé des recommandations qui ne sont ensuite pas appliquées et, comme je l'ai mentionné, vous avez exprimé votre frustration à cet égard. Vous avez parlé du MDN et d'Anciens Combattants qui semblent se renvoyer la balle dans ce dossier. Selon vous, pourquoi est-ce que les recommandations que vous avez formulées — et certaines semblent tout à fait logiques — n'ont pas été appliquées? Qu'est-ce que le Comité peut faire pour qu'elles le soient?

• (1120)

M. Gary Walbourne: Je ne peux pas vous dire pourquoi les recommandations n'ont pas été appliquées. Pour ce qui est du deuxième volet de la question, qu'est-ce que le Comité peut faire? Je l'ai déjà dit et je vais le répéter. Nous avons besoin d'un calendrier concernant le moment où ces nouvelles entités, ou ces nouveaux programmes, seront mis en place. Quand vais-je avoir besoin des ressources? Quand cela se produira-t-il? Qui est responsable et quel est le résultat escompté? Nous avons besoin d'établir un plan et de mesurer ces choses parce que, malheureusement, ce qu'on mesure est géré. Je crois qu'il faut commencer à mesurer toutes les recommandations formulées qui ont été acceptées, et il y en a eu. Il faut déterminer si nous attribuons réellement les ressources nécessaires sur le terrain comme nous avons affirmé vouloir le faire. Je crois que ce serait déjà très bénéfique.

M. Colin Fraser: Puis-je vous poser rapidement une question sur quelque chose que vous aviez recommandé, qui semblait une très bonne idée et qui n'a pas été mise en oeuvre? C'est lié au fait que la détermination de l'attribution au service des FAC n'est pas acceptée par ACC. Avez-vous eu une réponse du gouvernement quant à savoir si c'est quelque chose qu'on envisage de faire?

M. Gary Walbourne: J'ai eu deux ou trois réponses, parce que, lorsque nous présentons le rapport, nous attendons une réponse initiale, puis, nous faisons un suivi, selon le rapport, de 8 à 12 mois plus tard. J'ai eu deux réponses, et elles sont différentes. Il y a dans les deux cas des petites nuances différentes, mais, encore une fois, on ne m'a pas dit de façon claire et concise pourquoi on ne peut pas le faire. On me dit toujours qu'il faudrait changer la loi. Je ne crois pas. Je crois qu'il est possible de ne pas avoir à changer la loi, mais s'il faut le faire, alors faisons-le. C'est pour ça que nous sommes tous ici. Je n'ai pas de réponse claire à vous fournir. Je suis désolé, mais c'est là où nous en sommes aujourd'hui.

Le président: Merci, monsieur Walbourne.

Monsieur Johns, vous avez six minutes.

M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD): Merci d'être là aujourd'hui, monsieur Walbourne et madame Hynes, et merci du travail que vous faites. Nous vous en remercions grandement. Bien sûr, nous partageons votre frustration, et vous êtes ici encore une fois pour formuler des recommandations qu'on n'applique pas. M. Fraser a parlé de mesurer les dépenses. Qu'est-ce que vos chiffres nous disent sur la façon dont ces dépenses ont influé sur le sort des vétérans jusqu'à présent, et de quels indicateurs du rendement mesurant les répercussions de ces dépenses jusqu'à présent pouvez-vous nous parler?

M. Gary Walbourne: Les seuls rapports auxquels j'ai accès sont probablement les mêmes auxquels vous tous ici présents avez accès lorsque le ministère produit des rapports sur son rendement. Lorsque je parle de mesures, je veux parler des programmes qui aident vraiment les militaires en transition. Prenons la réadaptation professionnelle par exemple. J'aimerais savoir combien de personnes participent à ce programme, quelles formations elles suivent et si elles réussissent ces formations. Une fois qu'elles ont terminé le programme, trouvent-elles un emploi? Et quel type de ressources fournissons-nous là? Je crois bien que nous mesurons les montants totaux dépensés en fin d'année. Nous avons dépensé tant ou tant de milliards de dollars, mais ce ne sont pas là les indicateurs de rendement dont je parle. Je parle d'indicateurs de rendement opérationnels au quotidien qui aident à voir à l'application appropriée d'une recommandation. C'est le genre de choses qui manque. On voit cela de façon sporadique. Selon moi, c'est quelque

chose sur quoi nous devons vraiment commencer à mettre l'accent si nous voulons vraiment qu'il y ait des améliorations.

M. Gord Johns: De quelle façon le gouvernement recueille-t-il les données auxquelles vous avez accès et en quoi pourrait-il procéder différemment?

M. Gary Walbourne: Je crois que nous recueillons des données de multiples sources, peut-être trop de données. L'important, c'est la façon dont on présente les données et la façon dont elles se comparent à notre objectif final initial. Si mon objectif final, c'est de s'assurer que tout le monde reçoit un chèque de paye, mais que je mesure le nombre de fenêtres dans un bâtiment, il n'y a pas de correspondance. C'est ce que je constate. On parle à un très haut niveau des mesures. Je traite tant ou tant de demandes en tant de temps. Quel est le résultat, ici? Quel est l'impact? Ce sont des choses qu'on ne peut pas voir. Selon moi, si nous voulons vraiment changer les choses, il faut obtenir ce niveau de détails.

M. Gord Johns: Selon vous, devrait-il y avoir un agent indépendant du Parlement responsable de superviser tout ça et de se pencher sur ces questions et de faire avancer les choses?

M. Gary Walbourne: On en revient ici à un autre rapport contenant une recommandation qui n'a pas été acceptée. J'ai toujours cru que toute conversation au sein de ce milieu et à son sujet est d'une importance nationale. Je crois que, si le Parlement veut définir ce à quoi la vie des militaires et des vétérans doit ressembler, alors il devrait avoir son mot à dire.

M. Gord Johns: Mon ami M. McColeman a tout juste commencé à vous parler du service de concierge et de son importance. Je sais que vous avez eu très peu de temps pour en parler. Voulez-vous nous en dire plus au sujet de ce qui est nécessaire, ici?

M. Gary Walbourne: Nous avons présenté un rapport au ministère sur un nouveau modèle de prestation de services. Le rapport contenait trois recommandations, dont l'une était un service de concierge. Même si je n'ai jamais eu une réponse officielle indiquant que la recommandation avait été acceptée, j'ai constaté sa présence dans la politique « Protection, Sécurité, Engagement ». C'est écrit là-dedans. De ce que j'ai compris des propos du général Jon Vance, les responsables ont maintenant établi le « Cheminement » et ce à quoi il ressemblera. Je crois qu'il intégrera le service de concierge dans ce processus. Il y aura des services de transition fournis à tous les militaires en transition, pas seulement ceux qui sont malades ou blessés. Tous les militaires recevront un service personnalisé lorsqu'ils quittent l'armée. Je crois que c'est exactement là la direction dans laquelle il faut aller.

Ma préoccupation, sur laquelle je reviendrai, concerne certains des échéanciers. On parle de 2020, 2022, 2025. C'est la raison pour laquelle je dis qu'il faut tenir les gens responsables de leurs engagements. Il faut avoir des objectifs mesurables qu'on peut passer en revue régulièrement, et il faut pouvoir poser des questions pour savoir si les cibles sont respectées ou non.

Je crois que c'est dans cette direction qu'il faut aller. Je crois que le service de concierge sera une composante importante du « Cheminement » à l'avenir.

• (1125)

M. Gord Johns: Il y a beaucoup de vétérans qui passent entre les mailles du filet. Il y aura une manifestation jeudi pour les vétérans sans abri qui n'obtiennent pas de services. Je suis très heureux de savoir qu'il y aura un service de concierge à l'avenir. Je crois que c'est absolument essentiel. Je crois que les soldats ne devraient pas quitter l'armée sans que des services aient été mis en place pour eux.

Que faisons-nous pour aider les vétérans qui passent entre les mailles du filet, qui se retrouvent dans la rue?

M. Gary Walbourne: Eh bien, je crois que nous avons fait des pas dans la bonne direction, même si une autre recommandation que j'avais formulée c'était de garder le militaire en poste jusqu'à ce que toutes les prestations et tous les services de toutes les sources soient en place. Encore une fois, je n'ai jamais reçu une acceptation relativement à cette recommandation, mais je crois qu'on en a parlé. Je n'ai pas vu l'ensemble de politiques sous-jacent, mais, la règle générale, maintenant, c'est qu'on garde le militaire en place jusqu'à ce que tout soit prêt. C'est ce que le général Vance et le ministre ont dit.

J'attends encore d'avoir accès à l'ensemble de politiques qui suivra afin que les commandants de partout au pays aient quelque chose à se mettre sous la dent. Nous attendons.

M. Gord Johns: La Loi sur l'embauche des anciens combattants est entrée en vigueur en juillet 2015. Aviez-vous des chiffres sur le nombre de vétérans qui ont eu accès à des emplois au sein de la fonction publique grâce à la loi, depuis son entrée en vigueur?

M. Gary Walbourne: Je suis désolé. Je n'en ai pas. Nous avons commencé à faire un suivi des chiffres durant l'été. En août, les normes de rendement ont été publiées. Je crois qu'environ 27 % ou 28 % des dossiers étaient traités à temps.

J'ai écrit un genre de lettre d'opinion et, depuis, j'ai essayé de retrouver les chiffres. Ils semblent avoir disparu. Je n'ai aucune idée du niveau de rendement actuel, pas depuis environ septembre ou octobre l'année dernière. Je n'ai pas vu de chiffres publiés depuis.

Le président: Merci.

Monsieur Bratina.

M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Monsieur Walbourne, tout le monde est d'accord avec votre point central, soit qu'il y a constamment des examens et qu'on ne fait rien. Quand avez-vous commencé, en fait? Vous avez amorcé le processus il y a combien d'années?

M. Gary Walbourne: Je suis devenu ombudsman adjoint d'Anciens Combattants Canada il y a environ huit ans. Je me souviens du premier jour, je suis arrivé au milieu d'une conversation. On parlait de deux ou trois choses. On parlait de la Loi sur les pensions. Un des mots qui ont été prononcés durant cette conversation, c'était « transition ».

Je travaille sur ce dossier depuis environ huit ans. Je sais que d'autres se penchent sur cette question depuis beaucoup, beaucoup plus longtemps que moi. La transition a toujours été l'un des cinq principaux enjeux dont je me suis occupé au cours des huit dernières années.

M. Bob Bratina: Votre frustration tient au fait que nous cernons des problèmes et des solutions possibles, mais que tout ça reste lettre morte.

M. Gary Walbourne: Vous savez, le fait de maintenir les militaires en poste était, selon moi, une bonne recommandation. Qu'elle soit acceptée officiellement ou non, c'est bon qu'on y donne suite. C'est un très bon pas en avant. Cependant, il n'y a pas d'ensemble de politiques sous-jacent. Cela aura des répercussions sur les ressources. Je me demande si les gens comprennent. Si on garde des gens en place pendant une certaine période, il y aura un coût. Avons-nous pensé aux coûts? De quelle façon pourrions-nous atténuer tout ça à l'avenir?

Pour ce qui est de l'origine de ma frustration, je crois que nous avons tous parlé des solutions. Je crois que ceux qui sont en position de commandement ont accepté les recommandations qui sont logiques et fondées sur des données probantes, mais là, on comprend que c'est une question de mise en oeuvre et de prestation. Quand le fera-t-on? Les ressources sont-elles là? Y a-t-il eu un retard? Il faut savoir ces choses.

Par exemple, si le général Vance a décidé que le « Cheminement », c'est la marche à suivre, alors, j'aimerais pouvoir consulter un bilan mensuel qui montre le chemin à parcourir jusqu'à l'état final, afin que nous puissions savoir exactement là où nous en sommes. Je crois que les solutions à nos problèmes figurent déjà dans toutes les recommandations qui ont été formulées. C'est une question de mise en oeuvre.

Je crois que la haute direction est saisie de ces enjeux. Personne ne joue à l'autruche. Cependant, nous semblons nous attaquer à ces problèmes de façon vraiment décousue. Il n'y a pas de mesure. Il n'y a pas de rapport. C'est là, selon moi, une lacune fondamentale.

M. Bob Bratina: Permettez-moi de parler de ce qui se passe directement sur le terrain. J'ai été confronté très récemment à un problème associé à un vétéran dans mon bureau. Il avait probablement la cinquantaine et il avait servi durant sa vingtaine. Il tentait d'obtenir une indemnité d'invalidité, et sa demande avait été rejetée.

Lorsque je l'ai rencontré, j'ai constaté qu'il ne connaissait pas l'application Mon Dossier ACC, alors j'ai réglé ce problème. Il ne savait pas qu'il y avait un ombudsman ni que, lorsqu'une personne a une plainte selon laquelle elle n'a pas été traitée équitablement, elle peut se tourner vers l'ombudsman. Puisque nous communiquons ce message, ce processus de sensibilisation semble créer l'arriéré de milliers d'autres personnes dont on entend parler. Êtes-vous d'accord pour dire qu'on accroît la sensibilisation dans ces dossiers et que cela crée aussi des problèmes?

• (1130)

M. Gary Walbourne: Je crois bel et bien que nous avons augmenté le niveau de sensibilisation. Je crois qu'on en a plus parlé, qu'il y a eu plus de publicité et que cela a été véhiculé davantage dans le milieu. Par conséquent, je crois que vous avez raison. Le niveau de sensibilisation augmente, et cela créera certains défis. Je ne sais pas si je parlerais de problèmes, mais cela créera certains défis pour le ministère, surtout en ce qui concerne les personnes qui se sont détachées de l'organisation depuis un certain temps. Cette période crée certains problèmes: « mon dossier est probablement aux archives, alors il faut le récupérer ».

Cela peut créer des retards et un arriéré, mais je crois qu'un des volets de la création de la Nouvelle Charte des anciens combattants, c'était l'idée qu'on peut se présenter n'importe quand. Trente ans ou 40 ans après la libération, si une personne a une maladie liée au service, elle peut se tourner vers la Nouvelle Charte des anciens combattants.

C'est une bonne chose, mais, oui, il y aura un peu plus de personnes qui n'étaient pas au courant et qui se présenteront.

M. Bob Bratina: C'est un dossier qu'on peut appliquer de façon générale, alors je n'ai pas de problème à en parler. Vous dites: « eh bien, ils savent si c'est attribuable au service, alors pourquoi ne pas tout simplement leur dire? » Cependant, cette personne dit que, durant sa vingtaine, il a eu une affection qui lui crée maintenant des problèmes. Il a un billet signé par un médecin qui l'affirme, mais sa demande est refusée.

Si vous aviez un tel dossier sur votre bureau, de quelle façon le régleriez-vous?

M. Gary Walbourne: De prime abord, si la personne a une maladie ou une blessure attribuable au service et si on peut établir le lien de causalité entre les deux, elle a droit aux services et prestations d'Anciens Combattants Canada. Cela ne fait aucun doute.

Je ne connais pas les détails. Cette personne peut se tourner vers l'ombudsman des vétérans. Rien ne l'empêche de réintégrer le système à tout moment. C'est un vieux dossier. Je soupçonne qu'il n'y aura peut-être pas de lien de causalité entre la maladie et la blessure et la durée du service. Sans les détails, c'est un peu difficile, mais si j'ai une blessure qu'on peut clairement attribuer au service militaire, j'ai droit aux prestations et services d'Anciens Combattants Canada.

M. Bob Bratina: Merci de votre travail, et merci de vos commentaires.

Je sais qu'on ne peut pas parler de cas précis, mais c'est généralement ainsi que les dossiers sont présentés à notre bureau, alors un de nos problèmes, tient au fait que nos employés et nous devons avoir une compréhension parfaite des programmes et de tout le reste.

L'autre problème, à mon avis, c'est qu'il faut évaluer le système de soins de santé général, la façon dont les municipalités peuvent s'attaquer aux enjeux liés à l'itinérance puisque ce sont elles qui sont aux premières lignes lorsqu'il est question de fournir des logements, du rôle que jouent les provinces et ainsi de suite.

Ne diriez-vous pas comme moi que tout le monde doit mettre l'épaule à la roue dans le dossier des indemnités et des prestations auxquelles ont droit les vétérans?

Le président: Je suis désolé, mais vous devez répondre à la question très rapidement.

M. Gary Walbourne: Il ne fait aucun doute que les vétérans sont un trésor national. Je crois que nous avons tous un rôle à jouer.

Le président: Merci.

Madame Lambropoulos, vous avez six minutes.

Mme Emmanuella Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.): Monsieur Walbourne, merci beaucoup d'être là aujourd'hui. Chaque fois que je vous entends, je constate votre passion, et je sais que vous voulez vraiment améliorer le sort des vétérans. Merci de tout ce que vous faites, et merci d'être parmi nous aujourd'hui.

Vous avez mentionné plusieurs fois que les études ont été faites et que nous n'avons pas donné suite aux recommandations. Évidemment, notre objectif, c'est de nous assurer que les recommandations sont appliquées.

Je sais que Colin a abordé la question, mais, puisque vous avez beaucoup plus d'expérience que nous, je me demandais si vous pourriez nous dire à quel niveau de la bureaucratie vous croyez que ça achoppe? Pourquoi est-ce que les recommandations ne sont pas appliquées? Croyez-vous que c'est plus du côté du MDN ou du côté d'Anciens Combattants?

M. Gary Walbourne: Chacun a sa part de blâme. Je crois que les deux organisations ont des problèmes qu'on pourrait régler pour vraiment faciliter les choses.

Où se trouve exactement le problème? Eh bien, je crois qu'il est lié au fait... si nous regardons la structure actuellement en place, il y a deux gestionnaires de cas, infirmières ou infirmiers et gestionnaires de cas, deux programmes de réadaptation professionnelle. Il y a le RARM, qui est le premier payeur, puis il y a la Nouvelle Charte des

anciens combattants qui entre en jeu. Lorsqu'on regarde le nombre de programmes et de services et les dédoublements, on constate que ce sont là des problèmes majeurs. Le MDN et Anciens Combattants Canada ont tous les deux un rôle à jouer, ici. La situation est ce qu'elle est.

De quelle façon peut-on tenir les gens responsables? Il faut se tourner vers les plus hauts dirigeants. Pour ce qui est de mon organisation, vous savez ce qui arrive si je ne donne pas les résultats escomptés? Ce sont « mes » normes de rendement. Ça me revient. Je peux m'en prendre à mes employés autant que je veux, mais, au bout du compte, c'est une situation dont je dois assumer la responsabilité. Selon moi, les choses sont ainsi, mais je crois tout de même que ce doit être le point de départ. Les gens doivent être responsables de ce qu'ils s'engagent à faire.

• (1135)

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Vous avez aussi recommandé que le MDN transfère à ACC les renseignements au sujet des libérations pour raisons médicales et les troubles médicaux, surtout lorsqu'ils sont attribuables au service militaire. Vous avez dit que cela faciliterait beaucoup le processus dans le cas des militaires libérés pour raisons médicales. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi il en est ainsi et nous dire quelle autre solution existe ou quels autres changements seraient nécessaires afin de faciliter le processus?

M. Gary Walbourne: Actuellement, lorsqu'un vétéran présente une demande de service ou de prestations à Anciens Combattants Canada, il y a un processus d'évaluation de 16 semaines. Anciens Combattants peut prendre jusqu'à 16 semaines pour déterminer si, oui ou non, l'affection est attribuable au service. La norme de service que le ministère doit respecter, c'est 80 % des demandes traitées à temps. Selon les dernières statistiques que j'ai pu voir, en octobre, le ministère est très loin de respecter cette norme. C'est ainsi que les choses sont mesurées.

Je dois faire attention. Nous savons de quelle façon les choses sont mesurées. Nous savons que les deux programmes existent. La question, c'est de savoir ce qu'on fera maintenant. Je ne sais pas vraiment si j'ai une réponse à cette question. Je n'arrête pas d'y revenir. Je n'arrête pas d'y penser. Nous connaissons le quoi, le où, le quand et le comment, mais je veux le...

Vous savez, quand une personne est malade ou blessée et qu'elle se tourne vers une compagnie d'assurance du secteur privé pour demander un service, les responsables de l'entreprise voudront savoir quand, où et comment elle s'est blessée. Nous savons quand, où et comment un soldat tombe malade ou se blesse. C'est suffisant pour mettre fin à sa carrière, mais pas assez pour être accepté par Anciens Combattants Canada. Selon moi, c'est problématique.

Qu'arriverait-il dans mon monde si le militaire pouvait partir avec un document précisant que sa maladie ou sa blessure est attribuable au service, qu'elle remonte à telle ou telle date et qu'il y a des éléments de preuve à ce sujet? Anciens Combattants pourrait ensuite reprendre le dossier et tout simplement déterminer le niveau d'incidence de la maladie ou de la blessure sur la vie de la personne. Cela changerait vraiment la donne sur le terrain.

Mme Emmanuella Lambropoulos: En ce qui a trait à la transition en général, pas nécessairement dans le seul cas des militaires libérés pour raisons médicales, mais pour tous les soldats en fin de carrière, pouvez-vous nous formuler des recommandations sur la façon dont la communication de renseignements pourrait être facilitée? Je parle non pas simplement des situations où il y a des problèmes médicaux, mais, de façon générale, afin que les militaires aient accès au soutien dont ils ont besoin lorsqu'ils quittent l'armée.

M. Gary Walbourne: La diffusion de l'information entre Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes est une chose assez simple à régler. Lorsque nos recrues arrivent, ce que nous devons faire, c'est leur demander d'approuver la communication des renseignements recueillis par les FAC à Anciens Combattants Canada en vue de l'application des avantages et des services, et ainsi de suite. Nous pouvons faire cela avec nos nouvelles recrues.

Pour ce qui est de la situation qui est la nôtre aujourd'hui, nous allons devoir trouver une manière efficace de régler la question à mesure que les personnes se présentent. Comme le disait le monsieur, des personnes pourraient revenir 30 ans plus tard, mais si nous enclenchons le processus et l'intégrons à notre rythme de travail, je pense que nous trouverons une solution à cette question à mesure que nous irons de l'avant.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

J'ai une minute, et je vais donc simplement vous remercier de nouveau pour tout ce que vous faites. Je sais que votre mandat tire bientôt à sa fin, mais je vous remercie de tout ce que vous avez fait jusqu'à présent.

Le président: Merci.

Madame Wagantall, vous avez six minutes.

Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Monsieur Walbourne, merci infiniment d'être ici aujourd'hui. J'ai les mêmes inquiétudes par rapport au fait qu'un si grand nombre d'études ont été menées. Lorsque je suis arrivée à la Chambre au début de notre mandat, il y a deux ans, ma première question pour le Comité était de savoir pourquoi nous faisons une nouvelle étude de la question. Pourquoi n'examinons-nous pas ce qui a été recommandé de façon unanime dans le rapport précédent et ce qui est fait, ou n'est pas fait, à ce stade-ci?

J'aurais pensé que ce serait également le rôle du Comité d'exercer les pouvoirs nécessaires à l'égard des recommandations que nous mettons de l'avant pour voir si elles sont mises en oeuvre de la manière dont on l'a suggéré.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez mentionné que l'on doit faire pression sur les dirigeants supérieurs et les tenir responsables de promesses mesurables en ce qui a trait à la mise en oeuvre. Puis, lorsqu'on vous a interrogé, vous avez aussi dit que vous ne pouviez vraiment pas dire pourquoi ces recommandations ne sont pas mises en oeuvre.

À la page 8 de votre rapport intitulé « *Simplification du modèle de prestation de services pour les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés pour raisons médicales* », vous affirmez ce qui suit:

La volonté des FAC de préciser, dans le message de libération, si une maladie ou une blessure est attribuable au service ou est aggravée par le service — et la présomption que la détermination des FAC sera considérée par ACC comme une preuve suffisante à étayer une demande de prestations — ouvre la porte à des améliorations importantes à la fourniture de services et de prestations.

Ce dont personne n'ose parler, c'est la question de la volonté. Pourquoi y a-t-il une absence de volonté, on dirait, et qui a la

responsabilité ultime d'apporter ces changements à l'égard de cette volonté?

• (1140)

M. Gary Walbourne: Comme je l'ai dit, je suis responsable au nom de mon organisation. Au final, je pense que c'est la même chose pour toute organisation. Je pense que c'est là que se trouve la responsabilité. Je ne sais pas si c'est une réticence à mettre en oeuvre ces recommandations. Je crois qu'elles sont acceptées de bonne foi, mais je me demande si, à mesure que les temps changent, des ressources sont retirées et affectées ailleurs ou si, pour une certaine raison, nous nous écartons du chemin que nous avons emprunté et nous finissons par ne pas mettre en oeuvre les recommandations. Il y a une multitude de raisons, mais j'y reviendrai encore. Si nous devons mesurer sur un échancier ce qui devait se passer, et à quel moment, nous saurions très rapidement si quelqu'un avait retiré d'une entité les ressources de quelques millions de dollars. Nous comprendrions rapidement quelles seraient les répercussions, donc je vais y revenir. Vous devez mesurer et gérer.

Mme Cathay Wagantall: Dans le milieu des affaires, c'est la même chose — vous recherchez des gains d'efficacité et des façons efficaces d'atteindre vos objectifs — mais il semble qu'on ait perdu de vue l'idée selon laquelle nos anciens combattants sont la vraie priorité dans tout cela.

Dans votre rapport, vous avez aussi dit plus tôt que cette réduction des délais de traitement qui serait réalisable si on déterminait leur maladie ou leur blessure avant leur départ est « tout à fait possible puisque l'arbitre d'Anciens Combattants Canada n'aurait plus à obtenir de preuves du militaire et des Forces Armées Canadiennes ».

Avez-vous une idée de ce que cela signifierait pour ACC? Lorsque vous regardez combien de temps de plus il faut au ministère pour faire cela, le nombre de semaines qu'il faut aux employés d'ACC pour arriver à ces déterminations, lorsque vraiment, une bonne partie de celles-ci se fait à l'échelon des Forces armées canadiennes, cela aurait-il une incidence sur le nombre de personnes qui travaillent au sein de cette bureaucratie?

M. Gary Walbourne: D'abord, je ne crois pas que si nous en avons l'occasion, nous devrions, à l'heure actuelle, retirer des ressources de cette collectivité. J'ai souvent parlé de la façon dont j'ai travaillé auprès d'Anciens Combattants Canada par l'intermédiaire du Bureau de l'ombudsman. En toute honnêteté, je peux dire que c'est un bon groupe de personnes qui fait du mieux qu'il peut avec ce qu'il a sur le terrain. Cela ne fait aucun doute.

Je crois que si nous nous penchons sur l'ensemble des autres enjeux qui touchent ces membres en transition — trouver une activité professionnelle, se réadapter, obtenir des soins familiaux et des soins médicaux — c'est sur ces éléments que les employés qui ne prennent pas les décisions devraient mettre l'accent, regarder vers l'avant plutôt qu'en arrière pour découvrir si une personne fait ou non partie du club ou a ou non une blessure. Je pense que vous pourriez utiliser cette énergie et la mobiliser, et nous pourrions alors parler d'activité professionnelle, de réadaptation, du suivi et du service de concierge constant où quelqu'un serait en communication avec ce vétéran qui passe de la vie militaire à la vie civile.

Des possibilités existent. Je frémis rien qu'à penser que si nous pouvions économiser quelques dollars sur l'arbitrage, nous retirerions ces personnes du système. Je pense que le système est assez lacunaire.

Mme Cathay Wagantall: Simplement pour préciser les choses, ce n'est pas là où je voulais en venir. Vraiment, ce que j'observe, c'est que nous nous efforçons d'avoir suffisamment de gestionnaires de cas assez qualifiés, renseignés et éduqués. Vraiment, pour moi, s'ils avaient la responsabilité ultime de prendre ces décisions au sein d'ACC — parce qu'ils sont éduqués, qu'ils connaissent leur rôle et qu'ils connaissent les personnes dont ils s'occupent — vous pourriez produire des effets beaucoup plus importants s'ils n'avaient pas à s'occuper de cet autre aspect de la question.

Cela serait-il logique à vos yeux?

M. Gary Walbourne: Oui, comme je l'ai dit, je pense que nous pouvons regarder vers l'avenir et vers l'avant pour le membre.

Une des choses importantes au sujet des membres en transition — et je pense que d'autres personnes ont dit cela — c'est qu'ils ont besoin de garder davantage espoir que dans le passé. Je pense qu'il y a une occasion à l'intérieur de... Même ces changements que nous apportons entraîneront d'autres avantages que nous n'avons pas encore pleinement constatés.

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais donner suite à la question portant sur la meilleure façon d'utiliser votre bureau. Les renseignements que vous fournissez sont importants, et tout ce que vous suggérez ici pourrait être mis en oeuvre; mais encore une fois, il est question de la responsabilité et de savoir qui va s'assurer que les choses se produisent. À votre avis, quel serait le meilleur endroit dans la structure pour l'ombudsman? En ce moment, vous relevez du MDN, n'est-ce pas?

• (1145)

M. Gary Walbourne: Oui.

Mme Cathay Wagantall: À votre avis, quel serait le meilleur endroit pour qu'il y ait responsabilisation?

Le président: Veuillez répondre très brièvement, s'il vous plaît.

M. Gary Walbourne: À mon avis, à qui l'ombudsman devrait-il idéalement rendre des comptes? Encore une fois, je pense que, dans un autre rapport que j'ai publié, on a dit que ce bureau devrait relever du Parlement. J'ai déjà dit cela auparavant.

Mme Cathay Wagantall: Très bien, merci.

Le président: Monsieur Samson, vous avez six minutes.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Je vous remercie encore une fois de votre exposé. C'est toujours stimulant de parler avec vous des anciens combattants, et vous avez de l'expérience et des connaissances sur ce sujet. Et, bien sûr, puisque vous partez dans un an, nous pouvons aborder tous les points essentiels.

J'ai quelques questions très importantes. D'abord, vous dites que les FAC devraient dire à ACC ce qui est attribuable au service, et je suis tout à fait d'accord avec cela. Mais si quelqu'un présente un TSPT 10 ans plus tard, comment pourriez-vous tenir compte de ces personnes?

M. Gary Walbourne: Dans le rapport que nous avons publié, nous avons parlé de ces personnes. On aura toujours besoin d'une cellule d'évaluation à Anciens Combattants Canada, parce que la Nouvelle Charte des anciens combattants nous procure cette flexibilité: quelqu'un peut revenir 10, 15, 20 ou 25 ans plus tard, ceux qui se manifestent plus tard, comme nous les appelons. Ce système devrait rester en place, parce qu'il n'y aurait probablement pas d'autre véhicule pour ces membres.

M. Darrell Samson: Merci.

La deuxième question est très importante. Je ne dis pas que nous devrions fusionner à 100 % le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants, mais que pensez-vous d'une association lorsqu'il est question de transition? Vous pouvez avoir le MDN et vous pouvez avoir ACC un peu partout, mais lorsqu'il est question de transition, c'est un ministère unique. Comment voyez-vous cela?

M. Gary Walbourne: Je pense qu'il y a des rôles pour les deux côtés ici. À mon avis, les problèmes peuvent surgir lorsque nous ne définissons pas clairement ce que ces rôles devraient être. Qui est responsable du membre lorsqu'il est en transition? Je pense que nous allons devoir prendre quelques décisions très difficiles. Je pense que lorsque vous portez l'uniforme, vous relevez des Forces armées canadiennes. Je pense que, en tant que client, dans ce cas particulier, qui tend la main à un fournisseur de services, Anciens Combattants et les Forces armées canadiennes devraient déterminer à quel moment et par rapport à quel enjeu Anciens Combattants Canada intervient. À mon avis, si nous avons ce type de formule, où les clients dicteraient les services qu'ils veulent, tout cela fonctionnerait beaucoup mieux. Je ne sais pas si nous avons besoin d'une troisième entité distincte pour le faire; je pense seulement que nous devons définir clairement des rôles et des responsabilités.

M. Darrell Samson: Je ne parlais pas nécessairement d'une troisième entité, mais c'est l'entité responsable lorsque vous parlez de transition. Il n'y en a qu'une seule.

M. Gary Walbourne: Si vous examinez le programme qu'on appelle le « Cheminement » mentionné par le général Jon Vance, une bonne partie de ce dont nous parlons s'y retrouvera. J'estime que c'est un bon programme et je vous assure qu'il changera à mesure que nous évoluons, mais c'est un bon début.

M. Darrell Samson: Vous parlez de l'absence de libération, et, encore une fois, je suis entièrement d'accord avec cela. Que pensez-vous de l'universalité du service? Cela nous touche-t-il en ce qui concerne l'absence de libération? Devrions-nous peut-être envisager une certaine souplesse à cet égard, pour que nous puissions nous assurer qu'il n'y a pas de libération avant que tout soit en place?

M. Gary Walbourne: Encore une fois, le général Jon Vance a parlé de l'universalité du service. Je sais qu'on a mis sur pied une équipe d'experts et qu'on examine cela, ce qui me semble très encourageant, parce que cette conversation n'aurait pas eu lieu il y a aussi peu que trois à cinq ans.

Je pense que les Forces armées canadiennes, sous la direction du général Jon Vance, ont déterminé que ces membres ont de la valeur. Oui, ils pourraient être malades ou blessés et ne pas être en mesure de tout faire, mais ils peuvent créer de la valeur pour l'organisation. On parle d'envisager d'assouplir l'universalité du service, et je pense que c'est une bonne chose. Je pense que les atouts que nous pouvons conserver seront très précieux.

Ensuite, la facilitation de l'universalité du service pourrait permettre à ces... et nous parlons toujours des préjugés qui sont rattachés aux traumatismes liés au stress opérationnel et à la santé mentale. Il pourrait être possible d'ouvrir cette porte un peu plus, pour que les gens ne se sentent pas autant stigmatisés et qu'ils n'aient pas l'impression qu'il s'agit de la fin de leur carrière s'ils se présentent à nous.

Je pense qu'il y a là de grandes possibilités et qu'il s'agit d'un élément de modernisation. Je suis très heureux de constater que la conversation est lancée.

M. Darrell Samson: L'autre élément, c'est la pension. Certains députés d'en face ont fait référence à la pension et au fait d'essayer de corriger ce qui était là auparavant et ce qui est ici aujourd'hui. C'est incroyable, parce que, pendant 10 ans, un document évolutif n'a pas beaucoup évolué lorsqu'est venu le temps d'essayer de répondre aux besoins de ces personnes malades. Si nous examinons la pension que nous avons présentée et y ajoutons tous les avantages qui s'y rattachent, il semble y avoir un grand mouvement vers l'avant. Dix milliards de dollars ont été investis au cours des deux dernières années par rapport aux 10 dernières années.

Quand vous établissez la pension... vous ne pouvez traiter de cette seule pension. Pouvez-vous vous prononcer sur la pension et l'ensemble des avantages supplémentaires qui se sont ajoutés pour soutenir nos vétérans blessés, parce que la question concernait seulement la pension, sans que ne soit abordé le portrait complet?

• (1150)

M. Gary Walbourne: J'ai toujours dit que la Nouvelle Charte des anciens combattants est un texte législatif moderne. Je pense qu'il y a dans cette charte beaucoup d'avantages: l'accès aux soins de santé et aux prestations familiales, et ainsi de suite. Je le crois fermement.

Ma question — et c'est ce qui revient sans cesse au bureau — est de nature financière: quelle sera ma situation maintenant par rapport à ce qu'elle aurait été en vertu de la Loi sur les pensions? Il y a là un écart. Quelle est la taille de cet écart? Je ne le sais pas. Je ne connais pas l'outil qu'ils utilisent pour faire ces projections. Le coût de 10 milliards de dollars a été évalué, non pas financé. Nous l'avons évalué pour un certain nombre d'années.

Où allons-nous? Je pense que cela va changer à mesure que nous allons de l'avant. L'importance de la douleur et des souffrances a toujours été le problème avec la Nouvelle Charte des anciens combattants; puis, à 65 ans, toutes les prestations cessaient. C'étaient toujours des problèmes avec la Nouvelle Charte des anciens combattants, mais celle-ci est un texte législatif beaucoup plus moderne. Il est question de réadaptation et de réintégration, toutes ces choses dont nous parlons dans le cadre de techniques de gestion modernes. Encore une fois, cela revient toujours à une comparaison, à un financement égal, malheureusement.

M. Darrell Samson: Vous rendez-vous compte que l'ancienne charte des anciens combattants ne s'assortissait pas de tous ces avantages?

Le président: Je m'excuse, le temps est écoulé.

Monsieur Kitchen, vous avez cinq minutes.

M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC): Merci, monsieur Walbourne, d'être de retour ici.

J'ai lu, hier soir, votre rapport et j'ai pu y sentir la frustration. Cela m'a extrêmement interpellé, parce que je ressens cette même frustration; nous voyons les mêmes témoins, entendons les mêmes réponses et n'obtenons rien de tout cela.

On vous a posé plus tôt des questions concernant le fait de savoir pourquoi ces recommandations que nous formulons ne sont pas mises en place et pourquoi nous réétudions la même transition. Les recommandations que nous proposons sont présentées au ministre, puis celui-ci doit y répondre. Lorsque nous nous demandons d'où cela vient, cela vient d'en haut.

Pourriez-vous répondre avec délicatesse... Est-ce bien de là que cela vient... davantage de la direction que des superviseurs en bas de l'échelle?

M. Gary Walbourne: Les ministres, comme les ombudsmans, vont et viennent, mais la bureaucratie ne change jamais. Le ministre doit s'adresser à son ministère, tant du côté civil que du côté militaire pour obtenir les renseignements qui vont l'aider à définir sa position, les données probantes qui lui sont fournies par le ministère. Toutefois, au bout du compte, mesdames et messieurs, qu'est-ce qui n'a pas changé? Je m'exprime de la façon la plus délicate possible. Merci.

M. Robert Kitchen: C'est ce que je pensais. Je vous remercie.

Monsieur, dans le cadre de l'initiative Une tradition de soins, un éventail de services pour les militaires malades et blessés a été mis en place. Certains avantages ne semblaient accessibles qu'aux membres ayant servi en Afghanistan. L'UISP refuse les avantages comme les services de garde d'enfants aux vétérans gravement malades et blessés en raison de cette exigence relative à l'Afghanistan. Je crois que la prestation pour garde d'enfants figure au paragraphe 211.005(2).

Pourriez-vous examiner la question et nous revenir si vous ne pouvez répondre en ce moment? Est-ce que ce sont toutes nos opérations qui auront besoin de cela?

M. Gary Walbourne: Je vais devoir vous revenir avec la réponse précise, mais si je peux me permettre, parlons-en pendant une seconde.

Nous faisons beaucoup cela. Chaque fois qu'il y a un théâtre d'opérations ou que nous avons assuré une présence quelque part dans le monde, nous revenons et élaborons un programme qui s'adresse uniquement à cette cohorte de personnes. Si nous nous tournons vers Anciens Combattants et demandons au ministère pourquoi il se retrouve parfois dans le pétrin, vous n'avez qu'à regarder le nombre de programmes qui existent. Il y a trois différents types de soldats dans trois éléments différents, et le nombre croît de façon exponentielle. C'est vraiment complexe et alambiqué. Vous pourriez avoir deux vétérans qui servent côte à côte, et l'un pourrait être admissible à un ensemble d'avantages et de services, et l'autre, pas. C'est une possibilité; cela peut se produire.

En ce qui concerne les particularités de votre question, nous vous reviendrons à ce sujet, monsieur.

• (1155)

M. Robert Kitchen: Merci.

Vous avez mentionné la collecte de données et leur utilisation.

Nous recueillons beaucoup de données et de renseignements, mais comme vous le dites, les particularités, comme le fait de savoir quel programme est offert, qui l'utilise, à quelle fréquence et quelle est sa réussite, c'est le genre de renseignements que j'aimerais connaître.

Votre outil de recherche est-il établi de manière à ce qu'on puisse recueillir les renseignements de cette façon, ou doit-on mettre quelque chose en place pour nous assurer de les voir?

M. Gary Walbourne: Je pense que nous prenons quelques mesures. Je ne connais pas la structure ni le cycle de l'outil de mesure. Je pense que nous devons arriver à un cycle d'établissement de rapports structuré où nous pouvons clairement voir comment les recommandations sont mises en oeuvre au fil du temps. Mais les renseignements que nous possédons en ce moment sont les mêmes que ceux auxquels n'importe qui d'autre aurait accès sur le site Web.

M. Robert Kitchen: Merci.

Dans votre rapport « Déterminer si un état est attribuable au service », vous avez posé une question: « Il convient donc de se demander pourquoi ACC met en oeuvre un long processus administratif pour examiner des dossiers [...] » et je ne la lirai pas au complet. Mais après que je l'ai lue, je me suis posé la question suivante: serait-ce plus facile si ACC était une entité au sein des FAC, comme c'est le cas dans certains pays?

M. Gary Walbourne: Encore une fois, je pense que peu importe l'approche que nous adopterions, cela pourrait fonctionner, mais, peu importe l'entité, cela va se résumer à savoir qui est responsable de faire quoi et selon quel échéancier? Je pense que c'est là que les gens tombent entre les mailles du filet et que c'est un relais plutôt qu'un transfert.

Le président: Merci.

Monsieur Johns, vous avez trois minutes.

M. Gord Johns: Merci.

Vous avez dit que vous ne connaissez pas le nombre de vétérans qui ont assumé des postes dans la fonction publique. Nous savons assurément que la formation sur le retour au travail est vraiment importante, tout comme le fait d'avoir des gestionnaires de cas qui comprennent les enjeux. D'autres pays ont embauché d'anciens vétérans comme gestionnaires de cas pour leur ministère des anciens combattants. Je pense qu'aux États-Unis, ils comptent pour 30 % de l'effectif.

Pourriez-vous parler de l'importance que cela revêt?

M. Gary Walbourne: Le fait d'être avec quelqu'un, qui a vécu la même vie que vous, contribue grandement à aider certains membres en transition. Je pense que cette expérience commune est très précieuse. Je crois qu'un certain niveau d'acceptation apparaît lorsque vous réunissez ces deux personnes, et je crois donc que c'est une possibilité.

M. Gord Johns: Mais pour ce qui est de la prise de décisions en première ligne, dès le début, est-ce quelque chose...?

M. Gary Walbourne: Si nous dotons les postes dont nous parlons, les titulaires devraient détenir le pouvoir approprié assorti à ce poste et être autorisés à prendre les décisions qui doivent être prises dans le respect des paramètres des politiques ou des règlements, quels qu'ils soient.

M. Gord Johns: Hier, un article soulignait que le gouvernement se tournait vers une société privée pour aider les soldats qui ont quitté l'armée à faire la transition vers la vie civile. Certaines personnes ont exprimé des préoccupations: elles ne savent pas très bien ce que cela signifie.

Pourriez-vous nous expliquer comment cela pourrait fonctionner ou nous faire part de vos opinions à ce sujet?

M. Gary Walbourne: Je ne saurais absolument pas répondre à cette question. J'ai été aussi surpris que tout le monde. J'avais eu les mêmes préoccupations.

En ce moment, 7 000 personnes font partie d'un programme. Que va-t-il advenir de ces personnes?

C'est ce genre de chose... nous lançons l'idée sans des communications pour l'appuyer. Je peux vous assurer... Robyn, qui est ma directrice générale, va prendre un peu plus d'appels parce que cela va commencer. Mais je pense que nos communications au moment d'annoncer certaines de ces choses sont un peu lacunaires; c'en est un autre exemple.

M. Gord Johns: Au MDN, vous avez parlé de l'importance que les dossiers de santé soient transférés à ACC et avez dit que cela

permettrait de réduire les délais d'attente. Pouvez-vous parler des 29 000 personnes qui attendent en ce moment? Je pense que, au train où vont les choses, 48 % d'entre elles ne vont pas atteindre le seuil des 16 semaines. Pourriez-vous nous donner un aperçu pour ce qui est des chiffres?

M. Gary Walbourne: Je ne connais pas la ventilation parmi les 29 000 personnes. Je sais qu'une grande partie de ces demandes viseront à faire la transition entre 75 % et 90 % lorsqu'on aura mis à jour l'APR. Les prestations sont passées de 75 % l'an dernier à 90 %. Cela s'appliquera à une partie d'entre elles.

Je ne sais pas si des dossiers opérationnels réels arrivent quotidiennement parmi ces 29 000 dossiers, et je ne saurais donc dire à quoi ressemble la ventilation.

M. Gord Johns: Vous n'avez aucune idée si cela serait réduit de moitié ou...?

M. Gary Walbourne: Absolument aucune idée.

M. Gord Johns: D'accord. Merci.

• (1200)

Le président: Cela met fin à notre période de questions aujourd'hui.

Monsieur Walbourne, au nom du Comité, j'aimerais vous remercier et vous souhaiter une excellente retraite, à moins que vous ne décidiez d'en sortir et de peut-être venir aider les députés à régler les cas dans nos bureaux. Le bureau est toujours ouvert. Merci.

Nous allons nous arrêter pendant quelques minutes, puis nous reviendrons avec un autre groupe de témoins.

• (1200)

_____ (Pause) _____

• (1205)

Le président: Reprenons nos travaux.

Nous accueillons M. Cantelon, directeur général, Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, du ministère de la Défense nationale.

Heureux de vous revoir.

Nous recevons aussi le colonel C.D. Harris, directeur, Division des services aux familles des militaires.

Nous avons un rappel au Règlement.

M. Phil McColeman: Je ne veux pas manquer de respect aux témoins. Je vous remercie d'être ici.

Je n'étais pas là la semaine dernière, mais quand j'ai lu mes notes d'information ce matin, j'ai remarqué que ces témoins avaient déjà comparu devant le Comité au sujet de cette étude particulière.

Monsieur le président, ma question est la suivante: pourquoi recevons-nous deux fois les mêmes témoins? Je remarque qu'un autre témoin devrait comparaître de nouveau sur la question dans une réunion subséquente. Pourriez-vous me dire si c'est une pratique normale pour le Comité de recevoir deux fois les mêmes témoins, alors que nous en avons d'autres qui ont demandé à faire partie du programme et qui ne figurent pas sur notre liste de témoins, mais qui ont présenté des demandes particulières? Pourriez-vous m'éclairer à ce sujet?

Le président: Le processus relatif aux témoins relève de la greffière. Elle organise la liste des témoins et établit l'horaire. Je demanderais à la greffière de répondre à cette question pour vous.

La greffière du comité (Mme Karine Parenteau): La raison pour laquelle M. Cantelon est encore ici, c'est pour parler de la question précise des programmes pour les familles. Le ministre de la Défense nationale a dit que M. Cantelon serait le meilleur représentant, le meilleur porte-parole pour parler de ce programme particulier. Sa dernière comparution concernait un autre sujet.

M. Phil McColeman: Êtes-vous en train de dire que c'est à la discrétion du ministre de la Défense nationale? C'est bien ce que vous dites?

Le président: Non. Je crois que ces témoins, et nous allons voir qui sont ces témoins... Je crois qu'un membre du Comité a demandé qu'un représentant du MDN vienne discuter de la question des ressources pour les familles des militaires. C'est cette personne que le ministère a recommandée en tant qu'expert en la matière.

M. Phil McColeman: Monsieur, il est très inhabituel qu'un comité mène une étude en convoquant de nouveau les mêmes représentants du même ministère. Nous avons la possibilité, en tant que membres du Comité, et le droit, en tant que députés, de poser des questions précises qui dépassent le cadre de la seule étude que vous avez mentionnée aujourd'hui. À mon avis, la séance du Comité n'est pas limitée à ce seul sujet d'étude, aujourd'hui. Ou peut-être que nous sommes chargés aujourd'hui de poser des questions sur ce seul sujet, et ce serait pour cette raison qu'on nous a demandé de présenter un rapport à ce sujet?

• (1210)

Le président: Non, je ne crois pas que je devrais circonscrire les questions ou que je l'ai déjà fait, en comité, et je suis président depuis deux ans. Il est question aujourd'hui des ressources pour les familles des militaires, mais si vous voulez poser d'autres questions aux témoins, dans la mesure où elles ne s'écartent pas du sujet de notre étude, je ne vois pas en quoi cela poserait problème.

M. Phil McColeman: Cette étude concerne la transition, non pas les services aux familles. Nous ne sommes pas réunis ici aujourd'hui pour réfléchir spécifiquement aux services aux familles. Nous sommes réunis afin de discuter de toutes les difficultés liées à la transition. Nous avons déjà eu l'occasion de poser toutes ces questions aux témoins, et on nous demande aujourd'hui de recevoir les mêmes témoins... pas seulement aujourd'hui, mais aussi un jour prochain, comme nous l'avons vu sur la liste des témoins. Nous recevons de nouveau des personnes à qui nous aurions pu poser des questions complètes, y compris sur ce sujet particulier, c'est-à-dire sur l'ensemble de notre étude. Nous n'avons pas à traiter tous les jours d'une question spécifique.

Comme vous pouvez le conclure de mes commentaires, je ne suis pas très content. Encore une fois, je ne veux pas manquer de respect à l'égard du ministre, s'il a dit qu'il voulait que ces personnes témoignent, ni à l'égard des dirigeants du MDN, qui ont choisi les témoins. J'aurais toutefois beaucoup mieux aimé pouvoir recueillir les commentaires généraux des gens des ministères à propos des enjeux qui concernent la transition, dans un cadre bien plus large, puisque c'est à mon avis l'objet de notre étude.

Le président: Aujourd'hui, nous leur demandons de discuter des questions touchant les centres de ressources pour les familles.

Monsieur Kitchen.

M. Robert Kitchen: Monsieur le président, je me pose les mêmes questions quant au fait que nous recevons les mêmes témoins. Encore une fois, je ne veux pas manquer de respect au commodore; je suis certain qu'il peut répondre à ces questions. Il a répondu adéquatement dans le passé.

Ce qui me préoccupe, c'est qu'il se passera la même chose la semaine prochaine; nous allons recevoir une personne qui n'a pas pu répondre à ces questions et qui n'a cessé de reporter à plus tard ses réponses. Je me demande pourquoi nous n'aurions pas pu entendre le même exposé en même temps, de la part d'un témoin, puis un autre exposé présenté par un autre témoin, plutôt que de toujours les réinviter.

Le président: Étant donné que nous disposons de deux heures et que nous avons des témoins, je pourrais en parler à la greffière, la prochaine fois, et proposer de prévoir une discussion de deux heures avec les témoins, cela nous donnerait plus de temps.

Monsieur McColeman.

M. Phil McColeman: Pourriez-vous demander à la greffière si nous avons épuisé la liste des témoins des différents partis?

La greffière: Pas tout à fait.

M. Phil McColeman: La liste n'est pas épuisée. Il aurait donc été possible de recevoir des gens différents pendant la séance du Comité pour parler du sujet général. Nous n'avons pas épuisé la liste des témoins, vous ne vous êtes pas rendue à la fin de la liste et vous n'avez pas besoin de convoquer encore une fois les mêmes témoins.

Le président: Je crois que pour l'instant...

La greffière: Il y avait sur la liste des représentants du Programme de services aux familles des militaires. La liste a été approuvée par le Comité. Ce nom-là y figurait.

M. Phil McColeman: Il est question de la transition, non pas de sous-ensembles spécifiques de la transition. Du moins, je n'ai jamais discuté pendant une séance du Comité ou du sous-comité d'un sous-ensemble de questions concernant la transition. Si nous avions su, nous aurions peut-être dressé une différente liste de témoins, car il y a tout un tas d'autres enjeux au sujet desquels nous aimerions poser des questions. Je pourrais vérifier les transcriptions, pour en être sûr, mais je ne me souviens pas que nous ayons discuté d'un sous-ensemble de questions sur lesquelles allait porter une séance quelconque du Comité.

Monsieur le président, est-ce que vous vous en souvenez?

Le président: Il faudrait que j'aie un peu de temps pour y réfléchir, mais les témoins sont devant nous. Nous pouvons passer au vote pour savoir si nous voulons les entendre aujourd'hui. Je crois que la liste des témoins a fait l'objet d'un vote du Comité, et je crois que les centres de ressources pour les familles en font beaucoup pour aider nos hommes et nos femmes à réussir la transition.

M. Phil McColeman: Monsieur le président, nous n'avons jamais discuté de la question de savoir si des témoins pouvaient revenir à plusieurs reprises et nous n'avons jamais voté à ce sujet.

Le président: Eh bien, non, mais je peux ajouter que nous n'avons jamais voté dans le sens contraire.

M. Phil McColeman: Très bien. Si c'est ainsi que vous l'interprétez, je vais respecter votre opinion.

Le président: Merci.

M. Phil McColeman: Je vais toutefois ajouter, encore une fois, avec tout le respect que je vous dois, qu'à l'avenir, notre position sera...

Le président: Monsieur McColeman...

• (1215)

M. Phil McColeman: Me permettez-vous de terminer, s'il vous plaît?

Le président: Oui.

M. Phil McColeman: Notre position serait que le Comité n'ait pas pour pratique de réinviter des témoins à témoigner dans le cadre de la même étude.

Le président: D'accord, c'est noté. Merci.

Vous avez dix 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): Bonjour, monsieur le président et bonjour mesdames et messieurs, membres du Comité.

Je tiens à vous remercier de m'avoir invité aujourd'hui à vous donner un aperçu des services offerts aux familles des militaires et des anciens combattants pendant la transition.

[Français]

À titre de directeur général des Services de bien-être et moral, je remplis également les rôles de directeur général des Biens non publics et de chef de la direction du Personnel des fonds non publics des Forces canadiennes.

[Traduction]

Je suis très heureux d'avoir l'occasion de pouvoir parler de la Division des services aux familles des militaires, dont le mandat est de s'assurer que les familles des militaires canadiens sont bien soutenues et qu'elles peuvent vivre une vie aussi positive et enrichissante que les autres familles canadiennes.

Je suis en compagnie aujourd'hui du colonel Dan Harris, directeur des services aux familles des militaires.

La Division des services aux familles des militaires est composée de membres de la Force régulière et de la Réserve, de personnel civil des fonds non publics et de fonctionnaires. Elle chapeaute trois grands programmes qui touchent les aspects particuliers du mode de vie militaire. Le Programme de services aux familles des militaires est financé par l'État et offert par l'intermédiaire du cadre des Biens non publics. Il comprend le financement d'organisations à but non lucratif tierces appelées centres de ressources pour les familles des militaires. Nous avons aussi le Programme de gestion de l'éducation des enfants, financé par l'État à l'intention des militaires et de leurs enfants à charge, qui assure la gestion de l'éducation au moyen de prestations et d'indemnités d'éducation. Il comprend un nouveau volet d'orientation, offert par le personnel des FNP, qui se révèle déjà très utile pour les familles des militaires qui amorcent une transition.

Le Programme pour les familles des vétérans est directement financé par Anciens Combattants Canada. Il est offert par les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes dans le cadre d'un protocole d'entente. Il prolonge l'accès au Programme de services aux familles des militaires et s'adresse aux militaires libérés ou qui seront libérés pour raisons médicales et à leur famille.

Le Programme des services aux familles des militaires propose trois modes d'accès, ce qui permet aux familles de faire appel aux services voulus de la façon qui leur convient le mieux. Premièrement, les familles peuvent visiter l'un de 32 centres de ressources pour les familles de militaires à but non lucratif situés dans les bases et escadres du pays. Nous avons aussi pourvu en personnel des points de service aux États-Unis et en Europe, pour que les familles affectées à l'extérieur du Canada, qu'on appelle OUTCAN, puissent continuer de recevoir le même degré de soutien. Les employés de ces points de service OUTCAN appartiennent au personnel des Fonds non publics. Contrairement aux employés des centres de ressources pour les familles de militaires du Canada, leur employeur officiel est un conseil d'administration bénévole.

Deuxièmement, les familles peuvent accéder à nos services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à la ligne d'information pour les familles. Ce service d'information et d'aiguillage bilingue et confidentiel est assuré par des conseillers formés qui savent comment se retrouver dans les infrastructures parfois complexes des Forces armées canadiennes, des gouvernements fédéral et provinciaux et des administrations municipales. Depuis peu, les familles peuvent aussi prendre rendez-vous pour des séances téléphoniques ou par téléconférence, ce qui leur permet de communiquer plus facilement avec nos conseillers.

Troisièmement, le site connexionFAC.ca se veut une source d'information centrale sur le Programme des services aux familles des militaires. Ce portail Web convivial et compatible avec les appareils mobiles donne accès à tous les centres ainsi qu'à de l'information et à des ressources nationales utiles pour toutes les familles de militaires. Cela concerne également les familles d'anciens combattants participant au programme de transition.

Dans son important rapport de 2013 intitulé *Sur le front intérieur*, l'ombudsman des Forces armées canadiennes a cerné trois aspects propres au mode de vie militaire: les réinstallations constantes, les séparations prolongées d'avec les êtres chers et les risques inhérents à la profession des armes. Ces trois aspects différencient les familles des militaires des familles civiles et définissent le soutien et les services requis.

La nouvelle politique de défense, Protection, Sécurité, Engagement, reconnaît les importants sacrifices consentis par les familles, de même que leur rôle en tant que source principale de force et de soutien des militaires en service. Dans le cadre de cette politique et en tant que première étape de l'augmentation des services aux familles, un nouveau financement de 6 millions de dollars par année a été accordé aux centres de ressources pour les familles de militaires et aux Services aux familles des militaires pour moderniser le Programme de services aux familles des militaires et offrir du soutien additionnel.

La politique Protection, Sécurité, Engagement prévoit une deuxième phase de soutien, à savoir l'élaboration d'un Plan global pour les familles des militaires visant à élargir les services offerts et à stabiliser la vie familiale des membres des Forces armées canadiennes. L'élaboration de ce plan incombe aux Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, pour le compte du Commandement du personnel militaire. Parmi les enjeux auxquels nous devons nous attaquer pendant la mise en œuvre de ce plan, mentionnons la constitution d'une expertise en matière de réinstallation et la participation de nos partenaires des secteurs fédéral, provincial et privé pour améliorer la coordination des services d'une province à l'autre.

Comme je m'adresse aujourd'hui au Comité permanent des anciens combattants, j'aimerais parler plus spécifiquement de la réalité des militaires libérés pour raisons médicales, de ce que cette transition signifie sur le plan du soutien aux familles, des défis que ces familles doivent relever et de ce que les Services aux familles des militaires peuvent faire pour elles. La libération des Forces armées canadiennes peut être un moment difficile et émotif. Elle l'est d'autant plus lorsqu'elle découle d'un problème de santé, c'est-à-dire lorsqu'il s'agit d'une libération pour raisons médicales.

•(1220)

Lorsqu'un militaire quitte les Forces armées canadiennes, sa famille les quitte aussi. C'est toute la famille qui s'éloigne, peu à peu, de la famille élargie et de sa structure de soutien, les Forces armées canadiennes et notre service. Le militaire et sa famille doivent alors apprendre à chercher des services dans les domaines de la santé, de l'emploi et de l'éducation, dans un système qui ne leur est pas familier.

C'est pour cette raison que nous avons créé à l'intention des militaires libérés pour raisons médicales le Programme pour les familles des vétérans, qui a commencé en novembre 2015 en tant que projet pilote dans sept centres de ressources. À compter du 1^{er} avril 2018, tous les membres des Forces armées canadiennes libérés pour raisons médicales et leur famille pourront faire appel au Programme pour les familles des vétérans, selon les trois modes d'accès, soit les CRFM, la Ligne d'information pour les familles et le site www.connexionFAC.ca. Il n'y a aucune limite à la période d'admissibilité. L'objectif est de les aider pendant la transition vers les services et programmes civils.

Le Programme pour les familles des vétérans vise à faciliter la transition pour toute la famille et à l'aider à se familiariser avec le système civil dans un cadre de services et de soutien qu'elle connaît déjà. Il doit permettre une transition en douceur au chapitre des services et du soutien, durant une période des plus difficiles pour les militaires libérés pour raisons médicales et leur famille.

Nos équipes d'ACC, des Services aux familles des militaires et des CRFM travaillent en étroite collaboration depuis l'annonce, dans le budget de mars 2017, de la nationalisation du Programme afin de faciliter la transition pour tous. Les CRFM ont procédé à l'embauche de coordonnateurs pour les familles des vétérans et offert une formation conjointe à ces nouveaux coordonnateurs et aux gestionnaires des centres de services d'ACC; la formation sera terminée à la fin de février pour assurer l'harmonisation de l'information et de l'offre de services.

La décision d'aller de l'avant avec la nationalisation du Programme pour les familles des vétérans témoigne des efforts déployés par les groupes de travail et les sept centres où le projet pilote a été mené. Ils travaillent dans l'ombre à l'établissement d'une base solide sur laquelle fonder le programme national. À titre informatif, les sept centres sont ceux d'Esquimalt, d'Edmonton, de Shilo, de North Bay, de Trenton, de Valcartier et de Halifax. Ils ont été longuement consultés et nous ont fait part de leurs opinions et des leçons tirées des deux premières années du projet pilote.

Durant cette période, soit d'octobre 2015 à octobre 2017, il y a eu près de 11 000 échanges entre les sites du projet pilote et les militaires libérés pour raisons médicales, leur conjoint ou des membres de leur famille. Il y a eu aussi plus de 1 200 interactions sur la Ligne d'information pour les familles avec des militaires libérés, leur conjoint ou d'autres membres de leur famille, et 15 500 pages vues sur notre site Web, connexionFAC.ca.

[Français]

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes et les Services aux familles des militaires sont heureux de lancer le Programme pour les familles des vétérans, en collaboration avec les centres de ressources pour les familles militaires et nos partenaires communautaires. Nous souhaitons continuer d'apporter de vraies améliorations à la vie de nos militaires, de nos vétérans et de leur famille.

Je vous remercie encore une fois de m'avoir donné l'occasion de parler devant votre comité aujourd'hui.

Monsieur le président, c'est avec plaisir que je répondrai aux questions des membres du Comité.

[Traduction]

Le président: Merci.

Nous allons faire un tour de table de quatre minutes.

Je commence par Mme Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Pour commencer, merci à vous tous d'être venus aujourd'hui puisque vous avez été invités à comparaître pour nous communiquer des renseignements. J'apprécie beaucoup.

Encore une fois, notre problème, comme nous avons aussi entendu l'ombudsman le dire, c'est que nous avons étudié les enjeux de la transition et que nous avons dressé de longues listes des problèmes qui se posent. La difficulté, c'est que nous devons déterminer si les recommandations sont ou non mises en oeuvre et, si elles ne le sont pas, d'en trouver la raison et de savoir si un suivi se fait.

J'ai eu l'occasion de visiter deux ou trois centres de ressources pour la famille, et c'est très impressionnant. Je crois que c'est très bien que les anciens combattants puissent aujourd'hui en faire partie.

Le problème de notre comité, c'est que nous devons essayer de savoir — étant donné les ressources et les débouchés que vous leur offrez — de quelle façon vous pouvez déterminer si vous obtenez du succès. Avez-vous déterminé d'avance les résultats visés? Avez-vous défini ces résultats, pourriez-vous me les faire connaître aujourd'hui? De quelle manière avez-vous prévu de faire un suivi pour établir les niveaux de satisfaction, c'est-à-dire pour savoir si ce que vous cherchez à réaliser est en train de se réaliser?

Cmdre Sean Cantelon: Généralement, nous menons des enquêtes. Nous sommes justement en train de mener une enquête auprès de l'ensemble des Forces canadiennes, ce qui comprend les anciens combattants, les membres de leur famille et les membres actifs dans tous les services.

En ce qui concerne spécifiquement les programmes pour les anciens combattants, je vais laisser le colonel Harris vous expliquer comment les résultats de programmes sont mesurés et comment nous nous y prenons ensuite pour combler les lacunes.

•(1225)

Col C.D. Harris (directeur, Division des services aux familles des militaires, ministère de la Défense nationale): Merci, monsieur.

Oui, en effet. Nous avons fait cet exercice. Nous l'avons fait en communiquant avec les CRFM pour nous assurer, d'abord et avant tout, de savoir qui sont les militaires malades et blessés qui quittent les Forces armées canadiennes et s'adressent à leur Centre intégré de soutien du personnel, le CISP, avant de se présenter à un CRFM. Pour commencer, nous devons nous assurer de cerner tous ceux qui partent et qui ont besoin de notre aide, ce qui suppose un très large programme de communication.

Nous sommes actuellement en train de déterminer de quels types de services ils auront besoin. C'est nouveau pour nous, et c'est aussi nouveau pour les CRFM. C'est la première fois que les intervenants du Programme de services aux familles des militaires s'intéressent à une nouvelle population, c'est-à-dire les membres malades et blessés et leur famille, et en particulier aux membres de leur famille. Nous apprenons comment faire pour évaluer leurs besoins. Nous devons pour cela procéder à une analyse très exhaustive, avec la famille qui quitte la vie militaire et qui s'intègre à des collectivités dans lesquelles elle va dorénavant vivre. Ce n'est pas la même chose que dans la vie militaire, qui amène les gens à déménager constamment.

Aux fins de toutes ces évaluations, nous devons réunir les partenaires de la collectivité pour déterminer de quelle manière nous allons répondre à leurs besoins tout au long de la mise en oeuvre de ce programme.

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais avoir votre opinion, même si cela ne concerne peut-être pas directement le nouveau programme qui s'adresse aux vétérans. En juin 2013, un rapport a été publié, le rapport du vérificateur général de 2012, qui portait sur les aspects qui fonctionnaient bien et ceux qui ne fonctionnaient pas bien, et le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont réagi à l'affirmation selon laquelle les programmes présentaient des problèmes au chapitre de l'efficacité. Ils ont dit que, « d'ici juin 2013, les Forces canadiennes et la Défense nationale réviseront leurs procédures afin de s'assurer que, s'il y a lieu, les militaires libérés pour des raisons médicales, en particulier les réservistes, sont confiés aux soins d'Anciens Combattants Canada. »

Dans ce contexte, comment définissez-vous la réussite de votre programme pour les anciens combattants et leur famille, évidemment?

Cmdre Sean Cantelon: Il y a deux volets à l'expérience d'un ancien combattant. Premièrement, il fait partie des Forces armées canadiennes, en est un membre actif, et il porte encore un uniforme lorsqu'il amorce la transition. On est en train de mettre au point les résultats, pour cette première partie, et c'est ce dont le colonel Harris vient de vous parler. Mais nous nous intéressons à une évaluation holistique du bien-être. Est-ce que la personne sent qu'on la soutient, tout au long du programme?

Le deuxième volet commence le jour de la libération: le soldat est désormais un ancien combattant et fait partie du programme des anciens combattants. Pour ce second volet, c'est le ministère des Anciens Combattants qui doit définir les paramètres spécifiques. Nous n'avons pour le moment accès qu'au projet pilote, sur lequel nous nous sommes fondés. Nous allons analyser les données qui concernent deux années environ, après quoi nous pourrions modifier le programme et nous assurer qu'il n'y a aura pas de lacune.

Nous sommes un peu pris de court, et je ne peux pas vous communiquer les mesures des résultats du programme, parce que nous sommes actuellement en train de les préciser, avec Anciens Combattants. Dès que nous les aurons, nous les publierons parce qu'elles seront utilisées par tout le monde.

Mais, il y a en réalité deux volets à ce programme, si ça vous aide à comprendre.

Le président: Merci.

Monsieur Eyolfson, vous avez quatre minutes.

M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.): Encore une fois, merci de vous être présentés.

Voici une question que je pose à de nombreux témoins, et M. Samson vient justement de la poser à M. Walbourne lui aussi.

Elle concerne les familles dont vous vous occupez et certaines des difficultés qu'elles rencontrent pendant la transition, en particulier, lorsqu'il s'agit d'une libération pour raisons médicales, d'une blessure.

Nous avons beaucoup parlé du concept de l'universalité du service et des gens qui ont subi une blessure qui n'a rien de catastrophique, mais les empêche de servir, à quelque titre que ce soit. Quand une personne perd une jambe, il est entendu qu'elle ne peut pas aller combattre avec un fusil, mais elle peut très bien rester assise dans un centre de contrôle du trafic aérien. Corrigez-moi si je me trompe, mais je n'ai jamais entendu parler d'un contrôleur aérien que l'on aurait sorti de sa tour pour lui remettre un fusil et lui dire d'aller se battre sur le terrain.

Cela dit, est-ce que des familles vous ont déjà parlé de la frustration des soldats qui ne veulent pas quitter l'armée? « Il y a tellement de tâches que nous pourrions accomplir dans l'armée, la Marine ou la force aérienne, mais nous avons dû partir parce que nous avons subi une blessure. » Serait-il possible de modifier cette politique pour faciliter les choses pour bon nombre d'anciens combattants, du moins pendant la transition, ou leur éviter la transition en raison d'une blessure?

Cmdre Sean Cantelon: Évidemment, je ne peux pas répondre à votre question sur les contrôleurs aériens, car je n'ai aucune expertise dans ce domaine.

Absolument. Ce que vous dites, c'est que les membres de la famille connaissent une expérience tout aussi vive que le soldat lui-même puisque, en somme, toute la famille s'est enrôlée et a servi en même temps. Les familles connaissent les mêmes difficultés que le soldat et, dans certains cas, elles les ressentent, peut-être, plus fort parce que la transition peut avoir des répercussions sur l'emploi du conjoint et sur l'éducation des enfants.

Quant à l'aspect plus général de l'universalité du service, le chef a été très clair: nous voulons proposer une approche plus souple qui s'appliquerait en tous points à ce type de scénario. Je peux vous le dire, il y a actuellement au sein des Forces armées canadiennes des soldats qui ont perdu un membre ou un autre et qui accomplissent quand même leurs tâches quotidiennes, mais ils ne respectent pas le principe de l'universalité du service.

C'est le but que nous nous sommes donné au chapitre de la flexibilité de l'emploi. Le chef a été très clair quant à la façon dont nous allons y arriver. Et cela pourra alors atténuer les facteurs de stress pour les familles. Nous devons offrir une meilleure définition, et c'est ce que nous sommes en train de faire.

● (1230)

M. Doug Eyolfson: Ma prochaine question est probablement très ardue. Avez-vous une idée du temps qu'il faudra avant que nous observions ces changements?

Cmdre Sean Cantelon: Nous touchons ici à un aspect très délicat, celui de la compétence. Le chef voudrait que cela se fasse le plus rapidement possible. Nous savons tous ce qui se passe quand le patron veut que quelque chose se fasse. Ce sera fait, et ce sera fait rapidement. C'est un processus d'examen complexe. J'ai abordé la question en donnant l'exemple des médicaments et des autres éléments en présence. Pouvons-nous être plus flexibles? Les indices sont clairs, oui, et il faudra modifier des politiques.

Quant à vous donner une date, j'en suis incapable. Je crois à dire vrai que personne ne pourra vous donner de date précise, mais le processus est enclenché.

M. Doug Eyolfson: Je remarque un certain hiatus dans les politiques. Le RARM verse des prestations et offre un service de réadaptation professionnelle après la libération, mais le RARM n'oblige pas les soldats libérés à utiliser les services de réadaptation professionnelle. Le programme d'ACC rend obligatoire la participation à un programme quelconque de formation et de réadaptation professionnelles.

Il semble que la pratique exemplaire, la meilleure pratique, consiste à intervenir rapidement et à mettre les choses en marche. Comment à votre avis faudrait-il combler cette lacune? Serait-il souhaitable que le RARM rende obligatoires les services de formation et de réadaptation professionnelles?

Cmdre Sean Cantelon: Je peux vous parler de la situation du RARM, puisque cela relève de mon mandat. La raison pour laquelle nous avons toujours eu un taux d'environ 90 % d'adhésion à la réadaptation professionnelle est très claire. Parmi tous ceux et celles qui sont libérés des Forces armées, il y a plus ou moins 10 % de personnes qui prévoient prendre leur retraite. Les gens qui ont 53, 50 ou 47 ans — n'importe où dans cette tranche d'âge — savent bien évidemment que leur carrière touchera bientôt à sa fin. Ils n'ont plus 23 ans. Ils décideront peut-être alors de renoncer à la réadaptation professionnelle et de se contenter du soutien du revenu, parce qu'ils savent qu'ils pourront prendre leur retraite dans quelques années et que leur pension sera rajustée en conséquence. Cela vaut pour la très grande majorité d'entre eux.

D'autres personnes choisissent de renoncer au programme de réadaptation professionnelle offert dans le cadre du RARM parce que cela leur est impossible pour des raisons physiologiques, psychosociales ou à cause de leurs capacités. Je tiens à préciser une nuance importante: le programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada n'est pas axé uniquement sur la vie professionnelle. Il comprend également des composantes de réadaptation psychosociale et médicale. Parfois, un ancien combattant pour qui la réadaptation professionnelle est clairement impossible pourra participer au programme de réadaptation médicale et être admissible à l'allocation pour perte de revenus pour les vétérans, alors que ce ne serait pas le cas avec le RARM.

Le président: Merci.

Monsieur Johns, vous avez quatre minutes.

M. Gord Johns: Grâce à la politique « Protection, Sécurité, Engagement », le financement accordé aux centres de ressources pour les familles des militaires a été augmenté. Pouvez-vous me dire quel est le montant de ce financement?

Cmdre Sean Cantelon: Oui. Monsieur Harris pourra fournir tous les détails.

Col C.D. Harris: Le financement accordé aux CRFM s'élève à 6 millions de dollars. Je n'ai pas avec moi les données précises sur les montants exacts accordés à chaque CRFM, mais ils ont tous présenté des demandes d'adhésion pour au moins l'un des programmes imposés par le gouvernement du Canada. Ils ont également déjà présenté des demandes de financement supplémentaire. Nous le leur avons accordé pour cette année, et nous comptons continuer pour les années suivantes.

Dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, nous offrons certains services essentiels relativement à la santé mentale, à la psychoéducation, à l'emploi pour le conjoint ou la famille, aux besoins spéciaux de soins de santé, à la formation en langue seconde et d'autres choses du genre. Ils ont déjà obtenu leur réponse quant aux fonds supplémentaires qui contribueront à améliorer ces programmes.

M. Gord Johns: Selon vous, le financement actuel est-il suffisant pour répondre aux besoins?

Cmdre Sean Cantelon: Ce qu'il faut savoir, c'est que les CRFM au Canada n'offrent pas tous les mêmes services, et le programme a été conçu de façon à combler la lacune qui avait été cernée avant l'examen de la politique... je parle des demandes.

Mais il est toujours possible d'en faire plus. Dans ce « plus » qui reste à faire, nous allons cerner les besoins restants qui s'inscrivent dans le cadre du plan global pour les familles des militaires. Nous allons voir s'il serait préférable de répondre à ces besoins par l'intermédiaire d'un programme national ou de mesures locales, par exemple des services d'emploi qui relèveraient de la compétence provinciale.

• (1235)

M. Gord Johns: À ce sujet, la Division des services aux familles des militaires fournit-elle les directives aux CRFM relativement à la façon dont ils doivent utiliser leur financement?

Cmdre Sean Cantelon: Oui. Des décrets dictent l'affectation des fonds pour l'ensemble du Programme des services aux familles des militaires. Nous fournissons des directives et surveillons le programme pour le ministère et les ministres de la Défense nationale afin de veiller à obtenir les résultats souhaités. Ensuite, la direction de chaque CRFM peut choisir d'offrir certains programmes supplémentaires. De ce côté-là, nous fournissons des conseils, mais n'exerçons aucune surveillance.

M. Gord Johns: Certaines familles affectées à l'extérieur du Canada n'ont pas accès aux services aux familles des militaires en Europe. Comment faites-vous pour communiquer avec ces familles et leur fournir des services?

Col C.D. Harris: À dire vrai, il y a des centres de ressources pour les familles des militaires là-bas. Les employés travaillent pour le Personnel des Fonds non publics, une autre responsabilité du commodore Cantelon. Ces CRFM ne sont pas assujettis aux mêmes cadres de gouvernance que ceux du Canada. Ils ont toutefois des programmes d'extension pour les régions éloignées en Europe. Nous avons trois centres en Europe, et les programmes d'extension sont utilisés pour établir des liens entre les autres centres. La même chose se fait aux États-Unis, par exemple.

M. Gord Johns: La Division des services aux familles des militaires collabore-t-elle avec des organisations provinciales, comme le ministère de l'Éducation ou le ministère de la Santé, afin d'aider les familles des militaires en transition qui doivent déménager dans une autre province?

Cmdre Sean Cantelon: Pas pour l'instant. Nous avons un gestionnaire national responsable des relations interprovinciales, et nous comptons renforcer cette capacité dans l'avenir. Nous collaborons avec les provinces.

Il y a une exception: les écoles dont nous sommes responsables en Europe. Elles sont accréditées par la Commission scolaire du district d'Ottawa-Carleton. Tout cela est officiel. En résumé, les services d'orientation professionnelle que nous offrons relèvent de la Commission scolaire du district d'Ottawa-Carleton. Nous tirons parti du réseau national.

M. Gord Johns: D'accord, merci.

Le président: Monsieur Fraser, vous avez quatre minutes.

M. Colin Fraser: Merci à vous deux d'être parmi nous. Je suis content de pouvoir discuter avec vous des centres de ressources pour les familles des militaires. Le fait que les 32 offrent maintenant des services aux anciens combattants et à leur famille est, cela va sans dire, très important.

Je représente la circonscription de Nova-West, où se trouve la 14^e Escadre Greenwood. Je suis au courant de l'excellent travail que le centre de ressources pour les familles des militaires y accomplit quotidiennement pour l'ensemble de la collectivité militaire et, à présent, les anciens combattants.

Il est crucial que les membres de la famille participent au processus de transition. Dans le cadre d'une autre étude, nous avons reçu le général à la retraite Roméo Dallaire, et il a souligné ce fait avec une extrême insistance pour montrer comment il est nécessaire et primordial de veiller à ce que les familles sentent qu'elles participent au processus. Les centres de ressources pour les familles des militaires font un excellent travail pour sensibiliser les familles et renforcer leur engagement.

Je me demandais si vous pouviez nous parler un peu de la façon dont les CRFM offrent des services à l'ensemble des anciens combattants et leur famille au Canada. Qu'allez-vous faire, au chapitre de l'engagement et de la sensibilisation, pour veiller à ce que ceux et celles qui sont admissibles vont faire les démarches pour obtenir les services dont ils ont besoin?

Col C.D. Harris: Merci de ce que vous avez dit. Il ne suffit pas, par exemple, d'ouvrir les portes du CRFM pour que, tout d'un coup, les anciens combattants et leur famille viennent s'inscrire aux programmes qui sont offerts. Il existe des différences fondamentales entre le Programme des services aux familles des militaires qui est offert actuellement et le Programme pour les familles des vétérans d'AAC.

Par exemple, notre programme est axé entièrement sur les trois caractéristiques uniques avec lesquelles doivent composer les familles de militaires: la grande fréquence des réinstallations géographiques, de longues périodes de séparation d'avec la famille et les risques associés à la profession des armes, c'est-à-dire les maladies, les blessures et la mort. Le programme a été élaboré de façon à aider les familles des membres des Forces armées canadiennes à s'adapter à ces conditions de vie peu importe où ils doivent aller d'un bout à l'autre du Canada.

Il y a une autre différence entre les programmes. Prenez un membre des FAC. Comme vous le savez, les Forces armées canadiennes vont lui offrir des services et des soins. Puis, tout d'un coup, une fois qu'il est libéré des Forces armées, il n'a plus accès à ces services et ces soins. À l'opposé, le Programme pour les familles des vétérans s'applique à présent au vétéran et à sa famille. Il y a une différence marquée entre le PSFM et le Programme pour les familles de vétérans.

La situation des anciens combattants est complètement inversée par rapport à leur vie de militaire. Un ancien combattant et sa famille ne feront plus l'objet de réinstallation géographique: ils s'établissent de façon permanente dans la collectivité où ils choisissent de vivre, même si ce n'est pas toujours évident au moment de la retraite. Les anciens combattants n'ont plus à s'absenter pendant de longues périodes, même si cela, bien sûr, peut entraîner d'autres genres de problèmes dans bon nombre de cas avec la famille. Troisièmement, même s'ils ne sont plus exposés aux risques de la profession, il y a tout un choc culturel lorsqu'on est libéré des Forces armées.

Le Programme pour les familles de vétérans est principalement axé sur l'intégration du vétéran et de sa famille dans leur nouvelle

vie, dans la collectivité où ils se sont établis de façon permanente. Cela suppose tout un tas de partenariats avec la collectivité, et nous nous chargeons de sensibiliser et d'informer la collectivité relativement à ce dont un ancien combattant blessé ou malade et sa famille ont besoin.

Avant toute chose, il faut aussi reconnaître que la famille a aussi une transition à faire. Tout ne tourne pas nécessairement autour de l'ancien combattant. Il faut prendre les familles en considération. Cela figure dans nos projets, mais pour répondre précisément à votre question, ce que nous devons faire, c'est communiquer avec les vétérans et leur famille dès la libération, parce que tous les membres blessés ou malades sont affectés à un centre intégré de soutien du personnel, ou CISP. Nous devons établir la communication dès le début, dès qu'un membre est libéré pour raisons médicales. Nous devons également étendre le processus aux familles. Dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires, nous avons des agents de liaison avec les familles qui travaillent dans les CISP. Ces personnes pourront amorcer une analyse exhaustive des besoins de la famille.

L'avantage du Programme pour les familles de vétérans est qu'il est adapté aux besoins précis de chaque famille. Ce n'est pas comme si un ancien combattant devait choisir de lui-même ceci ou cela. Nous demandons: « De quoi avez-vous besoin? » Ensuite, nous élaborons un programme pour répondre aux besoins.

• (1240)

Le président: Excellent. Merci.

Monsieur Bratina, allez-y. Vous avez quatre minutes.

M. Bob Bratina: Merci beaucoup. Je trouve tout cela très intéressant.

Je me pose des questions à propos de la libération des membres. Dans ma famille, ma soeur a pu prendre sa retraite sans problème à la fin de sa carrière. Chez d'autres personnes, la libération les rend soudainement incapables de fonctionner dans leur carrière militaire.

Y a-t-il un moment dans le processus de libération où on discute avec le membre afin de voir comment il se sent par rapport à sa situation et si des problèmes se profilent à l'horizon?

Cmdre Sean Cantelon: Le colonel Harris a déjà parlé de ce qui concerne les familles des anciens combattants. Notre objectif principal est que les familles viennent nous voir, ou que nous puissions les rencontrer à un endroit de leur choix, afin de discuter de leurs besoins et de leurs attentes.

Il y a aussi un processus comprenant des entrevues uniquement pour les membres des Forces armées canadiennes. Je crois que j'empiète un peu sur les témoignages de la semaine prochaine. Je ne me suis pas trompé de semaine cette fois-ci, avec le général Misener... mais tout cela est pertinent dans le cadre de notre objectif. Nous voulons une approche holistique: de quoi est-ce que le membre a besoin pour sa réadaptation ou sa réadaptation professionnelle? Avant la libération, nous essayons de lui trouver un autre emploi. Dans le meilleur des cas, le membre fait l'objet d'une mutation professionnelle vers un métier différent dans les Forces canadiennes. Nous nous occupons des détails.

C'est la même chose pour les services offerts aux familles. Vous vous en doutez, dans un cas comme celui-ci, il n'y a pas d'universalité des services ici, et c'est une bonne chose. Nous avons modifié la politique afin d'améliorer sa flexibilité.

Prenons l'exemple du contrôleur aérien. Disons que vous êtes un soldat d'infanterie à Petawawa...

C'est un mauvais exemple. Il y a une tour de contrôle pour les aéronefs à Petawawa. Il y a des aéronefs là-bas.

Prenons le cas de Gagetown, où aucun escadron n'est déployé de façon permanente. Vous voulez travailler à l'Escadre Greenwood, alors vous devrez être réinstallé à la BFC Borden pour suivre la formation et tout le reste. Dans ce cas, votre famille doit avoir accès aux services. C'est à ce moment que nous allons entrer en communication avec vous pour discuter des services dont vous avez besoin dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires. Nous avons un processus intégré.

Il y a des entrevues, une pour les militaires et l'autre pour les familles. Le général Misener pourra vous parler davantage de ce qui se fait pour les membres des Forces armées canadiennes, mais je vous ai expliqué l'objectif général du programme.

M. Bob Bratina: Existe-t-il un modèle à suivre pour la conception et la mise en oeuvre de ces centres? Que ce soit à Trenton ou à Esquimalt, à quoi ressemblent-ils? À un bureau dans un mail linéaire?

Cmdre Sean Cantelon: Oui, comme le colonel Harris l'a mentionné plus tôt, nous avons un cadre général. Selon ce qui est établi dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, la fonction des centres de ressources pour les familles des militaires est de fournir du soutien. Il a déjà mentionné certains détails, mais vous pouvez aussi consulter tout cela sur le Web. Nous pourrions aussi communiquer des renseignements supplémentaires à la greffière.

En tant que telle, l'infrastructure varie dans l'ensemble du pays. C'est la fonction publique qui fournit l'infrastructure. Donc, il y a des différences d'une base à l'autre attribuables au moment des derniers investissements. Dans certaines installations, il peut y avoir, par exemple, une garderie. D'autres CRFM ont élargi leurs activités et offrent des services communautaires. Il y a donc des différences.

Je vais prendre Petawawa en guise d'exemple. Un partenariat a été établi avec la commission scolaire locale pour fournir des services de garde. À Ottawa, il n'y a qu'une halte-accueil. Donc, il y a des différences à l'échelle du pays.

• (1245)

M. Bob Bratina: Je pose la question parce que je veux avoir une idée du point de vue du membre qui a été libéré; est-ce qu'il se sent à l'aise d'aller dans son centre, en toute dignité? Il faut que les choses soient bien faites, et bien faites dans le sens que les gens se sentent rassurés.

Cmdre Sean Cantelon: Je peux garantir personnellement au Comité que lorsque je vais visiter les diverses bases, je vais discuter avec le directeur général du CRFM — et, idéalement, avec le président —, et nous abordons exactement les mêmes questions. Il y a un thème récurrent, toutefois: il semble qu'il soit préférable que les services sociaux soient fournis au même endroit que tous les autres, afin d'éviter la stigmatisation. Nous travaillons très fort pour éliminer la stigmatisation; notre but est qu'il y ait une entrée avec un accueil chaleureux d'où vous pouvez aller à votre rendez-vous avec les services pour les familles ou quoi que ce soit d'autre. C'est la meilleure solution. C'est notre objectif à tous.

M. Bob Bratina: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Kitchen, vous avez quatre minutes.

M. Robert Kitchen: Commodore, colonel, merci d'être ici.

Au sujet de l'exemple du contrôleur aérien, j'aimerais ajouter que j'ai un neveu qui a terminé l'an dernier son programme pour devenir

contrôleur aérien à Moose Jaw. Avec un peu de chance, je crois que je saurai répondre si jamais il me demande comment il pourrait être muté à d'autres endroits au Canada, et où il pourrait aller. Je pourrais peut-être au moins reprendre certains de vos commentaires d'aujourd'hui. Merci.

Comme je l'ai dit plus tôt, j'ai grandi dans une famille de militaires qui se déplaçait beaucoup. J'ai passé beaucoup d'années dans différentes bases quand j'étais jeune, et mon père a aussi été affecté à l'étranger de nombreuses fois. Nous passions par la BFC Lahr, et nous étions au courant de ce qui se passait. Quand nous étions au Pakistan, en Afghanistan, en Iran ou en Angleterre, nous savions quand nous allions être réinstallés. La BFC Lahr n'existe plus aujourd'hui. Je suis tout de même content de savoir qu'il y a trois autres endroits...

Que se passe-t-il lorsque la dernière affectation d'un militaire se passe à l'étranger? Par exemple, disons qu'un militaire veut être affecté au Congo pour sa dernière mission avec l'ONU. Pouvez-vous nous expliquer comment se fera la transition à partir de sa dernière affectation?

Cmdre Sean Cantelon: Il y a une légère différence entre un déploiement opérationnel, par exemple pour une mission avec l'ONU — où le militaire reviendra à son unité d'appartenance après la mission, et la transition se fera à partir de cette unité —, et le cas de quelqu'un qui est affecté à l'étranger.

Il y a un programme d'évaluation préalable aux affectations à l'étranger. Lorsque l'évaluation révèle des problèmes complexes, par exemple des troubles de santé ou quelque chose par rapport à l'éducation des enfants, l'affectation est annulée. Prenez par exemple les attachés dans une ambassade loin à l'étranger. À leur retour, le processus de libération sera le même pour eux que pour un membre en santé qui commence sa transition... je devrais plutôt dire « un membre qui ne souffre d'aucune blessure ».

Dans bon nombre de cas, le militaire sera affecté à l'endroit où la libération a été prévue. C'est donc à cet endroit que se déroulera la dernière affectation. Il peut s'agir de l'endroit où le membre était avant, ou d'un autre endroit. Le militaire pourra compter sur le soutien de l'unité régionale la plus proche. En ce qui concerne les services aux familles, du soutien est offert par l'intermédiaire du programme national et de bureau régional le plus proche. Nous avons également des bureaux en Europe et aux États-Unis. Si vous êtes un attaché canadien au Chili, nous vous soutiendrons par l'intermédiaire d'Ottawa.

M. Robert Kitchen: Je me rappelle qu'à notre retour du Pakistan, le QGDN et l'hôpital, le CMDN faisaient partie du processus. À l'époque, on envisageait différemment les problèmes de santé mentale.

Aujourd'hui, nous nous intéressons aux problèmes dont souffrent les familles. Nous nous intéressons aux familles. Le monde est un endroit différent, les familles sont différentes, il y a beaucoup de problèmes. Les taux de divorce sont beaucoup plus élevés. Que faisons-nous de ce côté-là; comment est-ce que les forces armées examinent une situation afin d'aider la famille pendant la période de transition? Un thème récurrent au Comité est que dans les Forces canadiennes, les militaires gardent trop souvent leurs problèmes à l'intérieur et ne communiquent pas avec leur conjoint ou leurs enfants.

Comment fait-on en sorte qu'ils ont accès à ces services et que la famille sente qu'on prend soin d'eux, surtout en cas de situation problématique, par exemple un divorce?

Cmdre Sean Cantelon: Dans les centres de ressources pour les familles des militaires à l'étranger... En Europe, par exemple, à Geilenkirchen, nous avons un travailleur social chargé de fournir du soutien. Les militaires ont également accès à ses services. Même si les militaires subissent une évaluation préalable, la vie continue ensuite, alors il faut qu'ils aient accès à ce genre de ressource pour obtenir du soutien.

La déstigmatisation est aussi un élément important qui sous-tend tous ces efforts. Il faut que les militaires puissent demander de l'aide une fois qu'ils sont libérés. Si vous avez de la difficulté, il faut qu'ils soient prêts à reconnaître qu'ils sont en difficulté, et de là, nous pourrions les aider.

Nous avons une approche à deux volets: nous voulons changer la culture, et nous offrons des services pour soutenir les familles à l'extérieur du Canada, dans cet exemple précis.

• (1250)

M. Robert Kitchen: L'information est-elle aussi donnée au conjoint?

Cmdre Sean Cantelon: Évidemment.

M. Robert Kitchen: Est-ce qu'on s'assure que l'information est bien donnée au conjoint, et pas au militaire pour qu'il la lui transmette?

Cmdre Sean Cantelon: Le seul cas où je peux affirmer qu'on donne une séance d'information aux conjoints est lorsqu'une famille quitte le Canada. On leur donne de l'information à leur départ et on leur explique les services qu'ils auront là-bas. La famille est également accueillie sur place, soit en personne par notre personnel, par vidéo ou par téléphone, et on leur explique en détail tous les services auxquels elle a accès.

C'est un peu plus difficile au Canada. Nous faisons tout en notre pouvoir pour communiquer avec les conjoints, les membres de la famille, les parents et tout le reste.

Le président: Merci.

Madame Lambropoulos, vous avez trois minutes.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci d'être avec nous aujourd'hui. Nous savons tous à quel point il est important que la famille joue un rôle dans le processus de transition des militaires vers la vie civile, et c'est pourquoi je vous remercie d'être venus témoigner.

La semaine dernière, un témoin nous a dit qu'il y avait un délai précis durant lequel il pouvait présenter une demande pour accéder aux services de transition, et que s'il dépassait ce délai, sa demande serait automatiquement rejetée.

Il est évident que ce ne sont pas tous les anciens combattants qui sont prêts à recevoir ces services au moment de leur retraite, alors je me demandais pourquoi les choses sont faites de cette façon. Si on permettait aux membres de la famille... Je ne dirais pas de présenter une demande au nom de l'ancien combattant, mais si leur opinion était prise en considération et s'ils pouvaient recommander fortement au ministère des Anciens Combattants d'examiner le dossier d'une personne...

Col C.D. Harris: Oui. À dire vrai, cela faisait partie de ce qui a été mis à l'essai. Les anciens combattants malades ou blessés et leur famille pouvaient présenter une demande d'inscription au pro-

gramme dans un délai de deux ans. Cela a depuis été supprimé. Dans le cadre du nouveau programme pour les familles de vétérans, il n'y a aucun délai de prescrit par rapport à cela. Même si cela fait deux ans qu'un militaire a été libéré des Forces canadiennes, il peut en tout temps adhérer au programme.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci beaucoup.

J'ai une autre question à propos du Programme pour les familles de vétérans. M. Kitchen avait déjà abordé le sujet. Jusqu'à quel point les familles peuvent-elles avoir accès à ce genre de services, même si l'ancien combattant ne les utilise pas? Disons qu'un ancien combattant ne veut pas recevoir ce genre de services, qu'en est-il de sa famille? La famille a-t-elle son mot à dire dans tout ce processus?

Col C.D. Harris: Les familles sont parfaitement libres de faire ce qu'elles veulent. Elles ont tous les droits d'utiliser les services du Programme pour les familles de vétérans et y sont parfaitement admissibles. Dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires, un membre de la famille est traité actuellement comme un militaire en service. L'admissibilité demeure la même pendant le processus de transition. Il arrive qu'un militaire soit séparé de sa famille, mais la famille peut toujours adhérer et contribuer au Programme pour les familles de vétérans.

Cmdre Sean Cantelon: J'aimerais ajouter qu'il n'y a aucune restriction géographique. La famille ne se limite pas au conjoint. Il peut s'agir de parents, d'une nièce, d'un neveu... Si vous avez un lien de famille avec un militaire en service et que vous voulez communiquer avec l'un de nos CRFM, vous êtes libre de le faire. On va vous répondre, que ce soit pour le Programme des services aux familles des militaires ou que vous appeliez la Ligne d'information pour les familles.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Parlez-nous des activités de sensibilisation pour les familles qui ne sont pas nécessairement au courant du programme.

Cmdre Sean Cantelon: Il y a beaucoup de choses. Nous avons un groupe Facebook privé. Nous envoyons aussi des courriels et diffusons de l'information dans tous les médias possibles. Nous avons toute une gamme de programmes pour les familles. Par exemple, les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes offrent le Programme de reconnaissance des Forces canadiennes. Nous utilisons cette liste — qui recense environ 100 000 anciens combattants — pour nos communications. Le ministère des Anciens Combattants communique avec tous les anciens combattants dont l'existence est connue. Nous faisons aussi de la promotion à l'échelle locale, sans oublier le bon vieux bouche-à-oreille. En résumé, nous faisons de la sensibilisation d'un grand nombre de façons. Nous voulons mettre les gens au courant.

Mme Emmanuella Lambropoulos: Merci.

Le président: Excellent.

J'aimerais vous remercier tous les deux d'avoir pris le temps de venir témoigner aujourd'hui. Je sais que vous avez un horaire chargé.

Nous allons prendre une pause, et je vous demanderais de quitter la salle très rapidement. Il y a quelque chose dont j'aimerais discuter à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>