



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 003

Le jeudi 27 février 2020

Président : M. Bryan May



Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 27 février 2020

• (0850)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): Comme il est plus de 8 h 45, nous allons commencer.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 25 février 2020, le Comité entreprend son étude de l'arrière des demandes de prestations d'invalidité au ministère des Anciens Combattants.

Je suis très heureux d'accueillir aujourd'hui les témoins du ministère des Anciens Combattants.

Le premier est le général Walter Natynczyk, sous-ministre d'Anciens Combattants Canada.

Bienvenue ce matin.

Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministre des Anciens Combattants): Merci, monsieur.

Le président: Sont aussi présents Michel Doiron, sous-ministre adjoint, Prestation des services; Steven Harris, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et commémoration; Sara Lantz, sous-ministre adjointe par intérim, dirigeante principale des finances et services ministériels; et Rick Christopher, directeur général, Opérations centralisées.

Bonjour, et bienvenue à tous.

Merci d'avoir bravé ce beau matin d'hiver et d'être venus ici si rapidement. Je crois savoir que quelques autres personnes se joindront peut-être à nous plus tard. Je leur permettrai alors de se présenter.

Pour commencer ce matin, je crois, général, que vous avez une déclaration préliminaire à nous faire.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Oui, monsieur le président, merci. J'espère que ma voix sera entendue dans la salle.

Monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du Comité, bonjour.

Je tiens à souligner que le Dr Cyd Courchesne, médecin-chef d'Anciens Combattants Canada, et le Dr Alex Heber, psychiatre en chef d'Anciens Combattants Canada et lieutenant-colonel à la retraite, sont ici avec moi pour me fournir du soutien.

Je suis très heureux de faire le point sur les efforts que le ministère des Anciens Combattants déploie pour soutenir nos anciens combattants et leurs familles.

[Français]

Monsieur le président, mesdames et messieurs, je suis heureux d'être ici aujourd'hui pour présenter au Comité permanent des anciens combattants une mise à jour au sujet de notre ministère.

[Traduction]

Au cours de notre histoire, plus de deux millions de Canadiens et de Canadiennes ont servi notre nation en uniforme. Aujourd'hui, 1 Canadien sur 57 a servi à un moment ou à un autre de sa vie. Les militaires et les vétérans sont des membres essentiels de chaque collectivité, d'un océan à l'autre.

Le rôle du ministère des Anciens Combattants est de fournir des services et des avantages à tous les vétérans des FAC et de la GRC, aux membres des FAC et de la GRC ainsi qu'à leur famille. Actuellement, nous servons quelque 189 000 clients, ce qui représente environ 18 % de la population totale de vétérans au Canada.

Nous encourageons également la reconnaissance et la commémoration des réalisations et des sacrifices de tous ceux et celles qui ont servi le Canada.

[Français]

Nos programmes ont évolué pour mieux répondre aux besoins des vétérans d'aujourd'hui. Nous avons adopté une approche plus complète pour les aider à maintenir une bonne santé et un meilleur niveau de bien-être tout au long de leur vie.

[Traduction]

Plus de 90 % du budget de notre ministère est consacré directement aux programmes et services destinés aux vétérans et à leur famille. Le ministère veille à ce qu'il y ait toujours suffisamment de fonds disponibles pour que tous les vétérans admissibles reçoivent les prestations et les services dont ils ont besoin.

[Français]

Pour remplir son mandat, le ministère s'assure qu'il y a toujours assez de fonds disponibles pour que les vétérans reçoivent les avantages et les services appropriés.

[Traduction]

La majorité de notre budget est considérée comme un financement quasi législatif, ce qui signifie que le budget est non discrétionnaire et basé sur une estimation annuelle des besoins des clients en matière d'avantages et de services.

Nous établissons nos estimations pour nous assurer que nous avons les fonds nécessaires pour répondre aux besoins prévus des anciens combattants et que nous restons dans le noir par une faible marge. Lorsque nous avons constaté une augmentation de la demande, comme c'était le cas au premier trimestre de l'année dernière, nous avons demandé et reçu des fonds supplémentaires. Au cours des cinq dernières années, nous avons eu tendance à clore l'année légèrement au-dessus de la ligne de flottaison. Je regarde mon dirigeant principal des finances. Le surplus est retourné au Trésor et ces fonds sont immédiatement réaffectés au début de l'exercice suivant en fonction de la nouvelle prévision des besoins des vétérans.

[Français]

Autrement dit, peu importe qu'il y ait 10 ou 10 000 vétérans qui présentent une demande, sur la base de notre système de financement, ils vont recevoir les fonds dont ils ont besoin.

[Traduction]

En fait, un plus grand nombre d'anciens combattants demandent de l'aide. Depuis 2015, nous avons constaté une augmentation de plus de 60 % de tous les types de demandes de prestations d'invalidité et de plus de 90 % des premières demandes. Cette augmentation du volume indique que les vétérans sont mieux informés au sujet des prestations auxquelles ils ont droit et dont ils ont besoin pour leur bien-être. Anciens Combattants a répondu à l'augmentation du volume en simplifiant et en regroupant les prestations, en ajoutant et en formant du personnel, en intégrant des fonctions, dans la mesure du possible, et en numérisant le processus de prise de décisions.

Nous avons rationalisé la façon dont nous prenons les décisions relatives aux prestations et aux programmes de sorte que les cas moins complexes prennent désormais moins de temps à traiter, ce qui permet d'examiner plus en profondeur et plus rapidement les cas complexes. Nous faisons maintenant un triage des demandes de prestations d'invalidité, ce qui nous permet d'accélérer le traitement des demandes des personnes les plus à risque.

Nous avons embauché des centaines de nouveaux employés, notamment des gestionnaires de cas et d'autres personnes qui travaillent directement avec les vétérans. De plus, nous avons engagé des centaines d'employés pour traiter les demandes de prestations d'invalidité et administrer les prestations liées à la pension à vie, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril dernier. Les vétérans peuvent vérifier les temps d'attente pour la plupart des programmes et services sur le site Web d'ACC. Plus important encore, ils peuvent suivre l'état de leurs demandes au moyen de Mon dossier ACC en ligne, un service auquel plus de 108 000 clients sont maintenant inscrits.

● (0855)

[Français]

Notre partenariat avec le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes contribue à améliorer la prestation de nos services. Nous travaillons ensemble de plus en plus pour réduire les difficultés liées à la transition, harmoniser les services, fournir des conseils clairs, intégrer la gestion des cas et donner un accès rapide aux prestations et aux services.

[Traduction]

Bien que nous ayons fait des progrès pour ce qui est de faire face à l'augmentation du volume, nous avons encore du chemin à faire.

Nous reconnaissons qu'il n'est pas dans l'intérêt de nos anciens combattants d'avoir un arriéré.

Chaque année, des milliers de membres quittent les forces et traversent une période de transition. Environ deux tiers des membres des Forces armées canadiennes font une transition en douceur vers la vie après le service. Environ un tiers disent ne pas être satisfaits ou avoir de la difficulté à faire la transition.

Nos recherches ont révélé que leurs difficultés peuvent être centrées sur un ou plusieurs de ce que nous appelons les sept domaines de bien-être. Le cadre de bien-être englobe le fait d'avoir un but, la sécurité financière, un logement adéquat, une bonne santé physique et mentale, un soutien familial, une place dans la collectivité et de la fierté à l'égard de son identité.

Par conséquent, pour faciliter la transition, le ministère a mis en place un certain nombre de nouveaux programmes et de nouvelles prestations au cours des dernières années, pour s'axer sur le domaine du bien-être. Par exemple, pour encourager les membres qui sont libérés à se préparer à la vie civile et pour les aider à se trouver un nouveau but, les vétérans qui sont libérés après au moins six années de service peuvent avoir accès à une nouvelle allocation pour études et formation, ou avoir recours au programme de services de réorientation professionnelle pour les aider à trouver un emploi civil.

Des programmes familiaux améliorés permettent maintenant d'accorder une reconnaissance à ceux et celles qui s'occupent de vétérans blessés. Les familles des vétérans libérés pour raisons médicales peuvent maintenant avoir accès à des programmes dans 32 Centres de ressources pour les familles militaires, sur toutes les bases des Forces armées canadiennes.

Un logement convenable est essentiel au bien-être des vétérans. Un vétéran sans abri en est un de trop.

[Français]

Le Fonds d'urgence pour les vétérans aide ceux qui sont dans une situation financière difficile et urgente. Le ministère travaille avec des organisations locales pour prévenir l'itinérance, recenser les vétérans à risque, informer ceux-ci au sujet des avantages dont ils peuvent se prévaloir, et les aider à trouver un abri et l'aide dont ils ont besoin.

Nous travaillons aussi en collaboration avec Emploi et Développement social Canada dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement et de la stratégie canadienne visant les sans-abri afin de soutenir les initiatives liées au logement pour les vétérans.

[Traduction]

Pour favoriser le bien-être mental, le ministère veille à ce que les anciens combattants et les membres de leur famille reçoivent le soutien en santé mentale dont ils ont besoin. Anciens Combattants Canada accorde un financement à des partenaires provinciaux en vue de la création d'un réseau de cliniques spécialisées pour traumatismes liés au stress opérationnel à l'échelle du pays, ce qui permet aux vétérans d'avoir un accès direct à des soins. Chaque clinique offre des services d'évaluation, de traitement, de prévention et de soutien aux membres actifs des Forces armées canadiennes, aux membres de la GRC et aux vétérans. Les cliniques travaillent en étroite collaboration avec des fournisseurs de soins de santé et des organismes de la collectivité pour aider à assurer un suivi si nécessaire.

Les vétérans peuvent avoir accès à des services de soutien en santé mentale même lorsqu'ils sont en attente d'une décision à l'égard de leur demande de prestations d'invalidité.

[Français]

Tous les vétérans et leurs familles peuvent appeler le Service d'aide d'Anciens Combattants Canada, disponible 24 heures sur 24, pour parler immédiatement à un professionnel de la santé mentale.

[Traduction]

Nous comprenons le rôle important que jouent les familles pour soutenir nos anciens combattants et nous continuons de chercher des moyens de les appuyer. Notre politique couvrant les services en santé mentale pour les membres des familles est demeuré fondamentalement inchangée depuis 2010. Nous offrons des services en santé mentale aux membres des familles des vétérans pour soutenir le traitement et la réhabilitation de ces derniers. Or, si un membre de la famille d'un vétéran a besoin d'un soutien à long terme ou d'un traitement pour son propre état de santé mentale, le personnel d'Anciens Combattants Canada l'aidera à trouver d'autres ressources pour obtenir l'aide dont il a besoin.

Nous continuons de déployer de grands efforts pour prévenir le suicide. La mise en oeuvre de la Stratégie conjointe de prévention du suicide des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada contribue à réduire les risques, à renforcer la résilience et à prévenir le suicide parmi nos militaires et nos vétérans. Le ministère finance également le Centre d'excellence sur le TSPT et les états de santé mentale connexes. Ce centre permettra d'acquérir de nouvelles connaissances pour favoriser une évaluation et un traitement efficaces, qui seront transmises aux professionnels de la santé mentale dans tout le pays.

La fierté à l'égard de leur service, de leurs réalisations et du sacrifice de leurs frères est un facteur déterminant de l'identité et du bien-être des vétérans. Notre programme de commémoration constitue donc un élément essentiel du cadre de bien-être.

L'année dernière a été particulièrement spéciale en matière de commémoration, avec le 75^e anniversaire de la campagne d'Italie, le jour J, la bataille de Normandie et la bataille de l'Escaut. En 2019, nous avons célébré aussi le cinquième anniversaire de la fin de la mission militaire du Canada en Afghanistan, et nous avons réalisé des progrès considérables en vue de créer un monument national à la mémoire de ceux et celle qui y ont servi et ceux qui ont fait le sacrifice ultime.

• (0900)

[Français]

En 2020, nous allons célébrer le 75^e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, de la libération de la Belgique et des Pays-Bas, de la bataille de l'Atlantique, du jour de la Victoire en Europe et du jour de la Victoire sur le Japon. Nous allons aussi souligner le 70^e anniversaire de la guerre de Corée et le 105^e anniversaire de la deuxième bataille d'Ypres pendant la Première Guerre mondiale.

[Traduction]

Toutes ces activités servent à cimenter le lien entre nos distingués vétérans et les jeunes du Canada, et ainsi renforcer la tradition de service dans notre pays.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, il ne s'agit là que d'un aperçu très général des activités d'Anciens Combattants

Canada. Nous devons composer avec une croissance rapide de la demande pour nos services et nos programmes. Nous avons fait de grands progrès sur le plan de l'amélioration et de la prestation de ces services, mais il reste encore beaucoup de travail à faire. Je suis toutefois convaincu que les personnes formidables de notre ministère s'acquitteront de cette noble responsabilité avec soin, compassion et respect.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons commencer tout de suite les questions.

Nous entendrons d'abord Mme Wagantall.

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

Bonjour. Merci d'être ici.

Monsieur le sous-ministre, nous parlons ici d'un arriéré. Comme vous l'avez sûrement entendu dire récemment, la communauté des anciens combattants a de vives inquiétudes au sujet du soutien et des traitements en santé mentale pour les membres de la famille. J'ai soulevé la question en décembre, pendant la période des questions, et le ministre m'a assuré qu'il n'y avait pas de changement de politique et que tout se poursuivait. Nous comprenons maintenant qu'il y a un changement dans l'interprétation de la politique à cet égard, et les gens ont l'impression qu'il y a des changements qui touchent les anciens combattants.

Je connais un cas précis où le médecin a informé la conjointe que c'était bien qu'elle soit venue le voir parce que ses services ne seraient plus disponibles à l'avenir. Cela suscite beaucoup d'angoisse. L'ombudsman a indiqué qu'en ce qui concerne les soins psychologiques, il faudrait traiter les demandes beaucoup plus rapidement.

Pouvez-vous nous dire exactement ce qui se passe avec ce programme? Vous dites ici qu'on aidera les gens à trouver d'autres ressources s'ils ont besoin de soins de longue durée. Est-ce un changement? Je pose la question parce que cette dame suit des traitements depuis longtemps et que, tout à coup, son financement est remis en question.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Madame, merci beaucoup de votre question. Encore une fois, comme je l'ai dit dans mon exposé, nous n'avons pas changé notre politique au fil du temps, et l'essentiel est que, pendant toute cette période — je suis sûr que vous avez examiné la politique de très près —, nous avons centré notre attention sur le bien-être des anciens combattants. Nous offrons des services aux membres de la famille en raison de leur incidence sur le bien-être de l'ancien combattant et sur son avenir. Il s'agit d'une politique visant à faire en sorte que l'ancien combattant a du soutien. Nous savons que, dans la plupart des cas, la famille est le soignant immédiat et durable de l'ancien combattant et que les anciens combattants subissent un stress supplémentaire lorsque leur famille souffre. Nous savons que tout cela doit être considéré comme un tout.

Nous n'avons pas modifié notre politique, mais je vais me tourner vers mon collègue, Michel Doiron, qui est le sous-ministre adjoint responsable de la prestation des services et qui met en oeuvre ce programme avec souplesse et compassion.

Monsieur Doiron.

Mme Cathay Wagantall: Merci. Soyez très bref, s'il vous plaît.

M. Michel Doiron (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Comme le sous-ministre l'a dit, nous n'avons pas changé de politique. Nous avons examiné la façon dont la politique était appliquée dans l'ensemble parce que, au fil du temps, il y a eu des différences dans son application. Personne n'a été privé de soins. Lorsque des gens disent que leur traitement a été arrêté, ce n'est pas le cas. Certaines personnes ont reçu de l'information disant que nous leur accordons une année supplémentaire et que nous allons travailler avec elles pour nous assurer qu'elles restent dans le programme ou, si elles ne répondent plus aux critères d'admissibilité du programme, nous les aiderons à trouver un professionnel de la santé mentale.

• (0905)

Mme Cathay Wagantall: Les critères ont-ils changé?

M. Michel Doiron: Les critères n'ont pas changé.

C'est simplement que certaines personnes ont peut-être été un peu plus accommodantes dans certains cas...

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

M. Michel Doiron: ... ce qui nous a fait sortir du cadre de la politique.

Mme Cathay Wagantall: C'est aussi ce que j'ai entendu dire au sujet de l'allocation aux aidants naturels. Il y a des gens qui ont perdu ce service, et on leur a expliqué qu'ils ne répondaient pas aux critères, et qu'on faisait le ménage. C'est un peu la même approche qui est adoptée ici, oui ou non?

M. Michel Doiron: Je n'aime pas l'expression « faire le ménage », mais nous cherchons, en fait, à assurer l'uniformité de l'interprétation. Quand un programme est appliqué d'un océan à l'autre, c'est toujours avec une certaine souplesse, et nous avons l'obligation de nous assurer d'être aussi cohérents que possible, sachant que chaque personne est différente...

Mme Cathay Wagantall: Exactement.

M. Michel Doiron: ... et reçoit des services différents. C'est difficile quand les gens se comparent.

Mme Cathay Wagantall: Merci, je comprends cela.

On dit aussi ici que les demandes incomplètes ne sont pas considérées comme faisant partie de l'arriéré. Combien y a-t-il de demandes incomplètes en ce moment?

M. Rick Christopher (directeur général, Opérations centralisées, ministère des Anciens Combattants): Nous avons environ 20 000 demandes pour lesquelles nous n'avons pas suffisamment d'information pour prendre une décision. Il y a toutes sortes de raisons à cela. L'une des principales raisons est que les gens ne remplissent pas la demande au complet. Ils ne remplissent pas le questionnaire...

Mme Cathay Wagantall: Je comprends. C'est un chiffre important. Merci.

Avant les élections de 2015, le gouvernement conservateur a débloqué des fonds pour embaucher 400 gestionnaires de cas supplémentaires. Le gouvernement libéral est arrivé au pouvoir et ces fonds étaient encore là. Est-ce que 400 gestionnaires de cas ont été embauchés grâce au financement qui était disponible?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: La réponse à cette question est oui.

Nous avons vu, avec le temps... Je me souviens encore du pauvre M. Doiron. Lorsque je lui ai demandé, en 2015, de faire une projec-

tion du nombre d'anciens combattants qui feraient l'objet d'une gestion de cas d'ici 2019-2020, il a dit qu'il y en aurait environ 9 700. À l'heure actuelle, plus de 13 000 anciens combattants font l'objet d'une gestion de cas.

Mme Cathay Wagantall: Combien d'autres gestionnaires de cas ont été embauchés?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous avons été en mesure d'en embaucher d'autres... Il a peut-être le chiffre sur le bout de la langue, mais encore une fois, nous travaillons fort pour atteindre...

Mme Cathay Wagantall: Combien ont été embauchés? Combien d'autres, au-delà des 400?

M. Michel Doiron: Nous avons embauché près de 600 ou 700 gestionnaires de cas...

Mme Cathay Wagantall: Sont-ils à temps plein?

M. Michel Doiron: Oui, mes gestionnaires de cas sont à temps plein, ceux qui veulent travailler à temps plein.

Mme Cathay Wagantall: Combien y en a-t-il?

M. Michel Doiron: Nous avons des employés qui préfèrent travailler quatre jours par semaine, mais nous les considérons comme des équivalents temps plein, des ETP.

Mme Cathay Wagantall: À temps partiel, ce serait quatre jours par semaine.

M. Michel Doiron: Cela dépend de la personne. Nous avons une main-d'oeuvre souple, mais lorsque je déclare le nombre d'employés, c'est l'équivalent temps plein, donc l'équivalent de cinq jours. Un équivalent temps plein peut être deux corps chauds — je déteste cette expression; ce n'est pas très chaleureux —, mais nous travaillons avec des équivalents temps plein.

Mme Cathay Wagantall: D'accord.

Mon temps est-il écoulé?

Le président: Continuez très brièvement, si vous le pouvez.

Mme Cathay Wagantall: C'est très bien.

Le président: Merci.

Sean Casey, s'il vous plaît.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous, et merci d'être ici. Je vous souhaite sincèrement la meilleure des chances pour retourner à Charlottetown, pour ceux d'entre vous qui rentrent là-bas. Mes raisons sont en partie égoïstes parce que je vais essayer de me rendre là-bas, moi aussi.

Je voudrais commencer par un bref historique. Tout le monde reconnaît qu'il n'est pas souhaitable d'avoir un arriéré. Nous reconnaissons tous que vous travaillez fort pour résoudre le problème. L'ombudsman a fait toute la lumière là-dessus.

Je sais quel était le moral du ministère, et je sais quelle était la situation des gens au service des anciens combattants dans le contexte du plan d'action pour la réduction du déficit. Quelqu'un peut-il me donner un aperçu de l'arriéré découlant du plan d'action pour la réduction du déficit? Quels sont les progrès ou l'absence de progrès depuis?

Je sais que l'ombudsman est remonté jusque-là. Je vous demande de remonter un peu plus loin en arrière.

• (0910)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais commencer, puis je demanderai à Rick Christopher, qui commande, d'utiliser ce terme... Il est le directeur de notre division des opérations centrales. Il a essentiellement un bataillon d'arbitres sous son commandement pour faire avancer ce dossier. Plusieurs anciens combattants font partie de son organisation.

J'ai prononcé un discours à ce sujet à Toronto, l'autre soir, au Royal Canadian Military Institute. Quand je raconte où nous en étions en 2014-2015, lorsque je suis arrivé, les conditions étaient réunies pour une « tempête parfaite ». Nos soldats revenaient d'Afghanistan. Nous avions encore des soldats qui étaient libérés de Bosnie et du Kosovo et de missions comme le Rwanda, la Somalie et d'autres encore. Pour la première fois, nous avons vraiment assisté à une prise de conscience des atteintes à la santé mentale. Pour la première fois, des gens qui hésitaient à se manifester en raison de préjugés ont commencé à le faire. Il s'agissait non seulement des anciens combattants d'Afghanistan, mais aussi de ceux de la Seconde Guerre mondiale qui sont venus pour la première fois. En même temps, le ministère a subi une réduction de l'ordre de 35 à 40 %, selon votre budget et vos effectifs. Tous ces jeunes gens sortaient de l'armée et, en même temps, l'ombudsman et d'autres ont reconnu les lacunes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. C'est pourquoi nous avons eu une « tempête parfaite ». Les demandes ont commencé à affluer plus rapidement.

Je me souviens encore que lorsque j'ai commencé, nous recevions environ 35 000 demandes par année. Nous en sommes maintenant à plus de 60 000. En 2015, les employés de Rick Christopher essayaient de rendre au moins 2 500 décisions par mois. Nous rendons plus de 5 000 décisions par mois. Avant, nous accordions environ 5 millions de dollars par jour en prestations d'invalidité. Maintenant, c'est de l'ordre de 10 à 15 millions de dollars par jour. Je dis cela pour vous donner une idée du volume dont nous parlons.

M. Sean Casey: Ce n'est pas le bon moment pour réduire le personnel.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: De plus, à partir du moment où nous décidons de recruter du personnel, nous devons obtenir l'approbation du Cabinet et du Conseil du Trésor. Ensuite, M. Doiron et son équipe doivent trouver ces personnes dans l'Est ou ailleurs au pays. Nous avons maintenant un programme de formation, une première pour nous. Ce programme n'existait pas en 2015. Nous offrons ce programme de formation pour aider le personnel à acquérir les outils nécessaires pour comprendre les cas que nous traitons et aussi pour améliorer ces outils.

Je vais céder la parole à Rick Christopher.

M. Rick Christopher: Comme l'a dit le sous-ministre, le nombre de demandes a augmenté considérablement. L'embauche de nouveaux employés est un processus très long, comme c'est parfois le cas dans la fonction publique. Il faut beaucoup de temps pour trouver des candidats dans certaines régions, tout dépend du marché du travail. Certains emplois exigent des compétences très pointues, par exemple en soins infirmiers. Ensuite, comme l'a dit le sous-ministre, nous prenons le temps de former le personnel.

À partir du moment où la décision de recruter est prise jusqu'au moment de la dotation et de la formation, il peut s'écouler près d'un an avant que les employés soient fonctionnels et que nous en ressentions les effets. Je rappelle qu'augmenter les ressources humaines n'est pas la seule solution. Ces ressources nous ont toutefois

permis de composer avec l'afflux de demandes. Mais nous devons aussi chercher à changer nos façons de faire.

Ces dernières années, nous avons pris plusieurs mesures. Nous avons notamment apporté des changements au processus et utilisé la technologie. L'un des constats que nous avons faits au ministère, c'est que les transferts nous demandaient beaucoup de temps. Nous avons donc réduit le nombre de transferts et réuni au sein d'une même équipe des gens qui possèdent l'expertise requise pour prendre ces décisions rapidement.

Nous prenons également des mesures sur le plan de la technologie, par exemple en recourant à l'intelligence artificielle pour identifier les audiogrammes dans certains dossiers. Ce sont des documents très particuliers et la technologie nous aide à les identifier. Cela évite au personnel de faire des recherches dans les dossiers. Nous en sommes au tout début de ce processus.

Nous utilisons des liens pour obtenir l'information dont nous avons besoin, notamment vers le système d'information sur la santé des Forces canadiennes, dont nous avons un accès limité, afin de prendre connaissance des renseignements médicaux dont nous avons besoin pour prendre nos décisions.

Nous avons lancé un certain nombre d'initiatives. Sans ces ressources, il y aurait encore beaucoup plus de vétérans obligés de patienter 16 semaines.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Désilets, vous êtes le prochain.

• (0915)

[Français]

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Bonjour, madame et messieurs.

Je vous remercie beaucoup de votre présence parmi nous.

Ma question porte sur les 20 000 demandes en attente. Pouvez-vous nous expliquer quel genre de demandes sont en attente et nous dire combien de temps celle-ci dure?

Si je comprends bien, le demandeur serait fautif — c'est le seul mot que j'ai en tête — parce que son dossier n'est pas complet. À partir du moment où la demande est faite, combien de temps, en moyenne faut-il pour répondre à vos exigences? Les dossiers sont-ils en suspens pendant un an, un mois?

J'aimerais poser sous-question. Qu'est-ce qui peut être fait ou que faites-vous exactement pour éviter cela? Est-ce qu'il faut préciser l'information communiquée ou encore modifier le site?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vous remercie de votre question.

Je vais laisser M. Doiron y répondre.

M. Michel Doiron: Je vous remercie de votre question.

Le temps d'attente varie selon chaque individu. Parfois, on attend de l'information médicale. Par exemple, il peut arriver qu'une personne parte en Floride pendant six mois après avoir fait une demande et que personne ne lui fasse suivre son courrier. Alors, rien ne se passe durant ces six mois.

Il peut aussi s'agir de problèmes relatifs au dossier médical ou au dossier de service du vétéran. Dans ces cas-là, nous travaillons de façon très proactive pour les régler, car, d'habitude, ces problèmes sont indépendants de leur volonté. Il arrive aussi qu'une personne oublie qu'elle a fait une demande et qu'elle ne nous réponde pas.

Par ailleurs, certaines personnes ont le syndrome de l'enveloppe brune, c'est-à-dire qu'elles ne veulent pas ouvrir les enveloppes venant du gouvernement du Canada. Souvent, il s'agit de vétérans aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ce n'est pas juste parce qu'ils ont peur de payer quoi que ce soit; ils ont vraiment des craintes. Nos employés essaient d'aider ces gens.

Nous encourageons fortement les vétérans à faire une demande par l'intermédiaire de Mon dossier ACC. Ici, je fais la promotion de notre système. Environ 60 % des demandes sont enregistrées dans notre système informatisé. Dans ce système, la demande n'est pas acceptée si elle est incomplète. Le but est surtout d'accélérer nos services. Plus le système est automatisé, plus les services seront rapides. Cependant, il y a encore beaucoup de travail à faire sur l'application dorsale du système, mais l'application frontale du système fonctionne très bien, et c'est très avantageux. Il est maintenant beaucoup plus facile pour les gens de faire une demande, et cela a, bien sûr, fait grimper le nombre de demandes, il faut le noter. Plus il est facile de faire une demande, plus il y a de gens qui en font. C'est bien, car c'est ce que nous voulons. Cela permet de diminuer le nombre de demandes incomplètes.

Nous remarquons aussi qu'il y a des gens qui ne signent pas leur demande. Cela peut sembler banal, mais, si la demande n'est pas signée, il faut appeler la personne. Si elle ne répond pas, cela devient un cercle vicieux. Bien sûr, lorsqu'elle nous donne l'information requise, nous remettons sa demande dans le système et nous rétablissons son ordre de priorité, puisque le système fonctionne selon le principe du premier entré, premier sorti.

Je ne peux pas vous donner une réponse concernant un temps d'attente précis, parce que chaque cas est différent. Par exemple, il y a des personnes qui, l'hiver, partent pendant six mois — les vétérans ont une bonne pension —, que ce soit en Floride ou ailleurs. Lorsqu'ils reviennent au mois de mai, ils nous appellent pour nous demander où en est leur demande, mais cela fait six mois que nous attendons de recevoir de l'information additionnelle.

M. Luc Desilets: Merci.

[Traduction]

Le président: Vous avez deux minutes.

[Français]

M. Luc Desilets: Qu'est-ce qui peut être fait de plus?

Le système informatique ne complique-t-il pas les choses, compte tenu de l'âge de certains vétérans?

M. Michel Doiron: C'est possible. Je dois dire cependant que notre système informatisé facilite les choses.

M. Christopher n'a pas parlé de tout ce que nous faisons, mais nous révisons chacun de nos documents, car ils sont complexes. Ce n'est pas toujours très clair. Mon père est un vétéran d'un certain âge, et, lorsque mon frère m'a appelé pour que je lui explique les informations qu'on lui demandait, je n'en étais pas certain moi-même. Ce n'est pas toujours facile.

Le système informatisé vise donc à simplifier le processus, et nous essayons de simplifier les formulaires. Il ne faut pas oublier

qu'il s'agit de demandes de prestations d'invalidité. Cela nous prend un diagnostic médical et des informations précises. Je ne voudrais pas généraliser, parce qu'il y a aussi de jeunes vétérans qui ont des problèmes de santé mentale ou d'autres problèmes de santé et qui ne sont pas à l'aise avec l'informatique. Ce n'est donc pas une question d'âge, cela dépend de la situation de chaque individu.

Grâce au système Mon dossier ACC, nous essayons de faciliter les demandes. Certains d'entre vous ont peut-être déjà utilisé un logiciel de déclaration de revenus — les gens utilisent le terme « turbo vette ». C'est simple, on demande si on a travaillé et si on a un feuillet T4, par exemple, et on clique sur « oui » ou « non ». Il y a aussi des menus déroulants. C'est certain que les vétérans doivent nous faire part de leur histoire et de leur dossier médical. Certaines informations sont nécessaires.

Pour certains de nos programmes, comme l'Allocation pour études et formation, cela fonctionne très bien. On demande à l'individu de confirmer son numéro de service, et s'il répond qu'il s'agit bien de son numéro, le système sait déjà pendant combien de temps il a été dans les Forces canadiennes, et il peut recevoir une approbation en l'espace de quelques heures. Dans le cas de notre programme de prestations d'invalidité, c'est un peu plus long et ce n'est pas aussi simple.

• (0920)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Madame Blaney, je vous prie.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

Je vous suis reconnaissante d'être venus nous parler de cette importante question des délais d'attente imposés à de nombreux vétérans. Ma première question porte sur les ressources humaines.

Lorsque les conservateurs étaient au pouvoir, ils ont réduit les effectifs au ministère des Anciens Combattants. Compte tenu du grand nombre de demandes que vous recevez aujourd'hui, en plus de l'arriéré, j'aimerais savoir si vous êtes sur le point de revenir aux chiffres initiaux d'avant les compressions de personnel effectuées à l'époque. Quelqu'un est-il au courant?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je ne sais pas si nous avons un comparateur avec les chiffres de cette époque.

Allez-y, madame Lantz. Je vous cède la parole.

Mme Sara Lantz (sous-ministre adjointe intérimaire, Dirigeante principale des finances et Services ministériels, ministère des Anciens Combattants): En 2018-2019, nous avions près de 2 900 équivalents temps plein, soit un nombre plus élevé que celui d'avant les compressions de 2014-2015, qui était d'environ 2 300. Avant la mise en oeuvre du plan d'action pour réduire le déficit, il y en avait environ 2 900. Nous sommes revenus à ce niveau depuis l'an dernier.

Nous avons embauché du personnel pendant deux ans. L'an dernier, la plupart des recrues étaient en poste à la fin de l'année. Nous avons donc un personnel de plus de 3 000 employés, autour de 3 200, je pense.

Mme Rachel Blaney: Cela m'est utile. Je vous remercie.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Puis-je ajouter, cependant, que pour les opérations sur le terrain en particulier, et même pour le personnel politique et ministériel, le taux d'attrition est généralement de 12 %. Non seulement devons-nous recruter plus de personnel pour répondre à la demande, étant donné que nous avons besoin de plus de gestionnaires de cas pour les vétérans et que de plus en plus de nouveaux dossiers nécessitent l'intervention d'un arbitre, mais en même temps, nous devons gérer le dossier social, qui est un dossier difficile.

Nous avons essayé de recruter un plus grand nombre de vétérans. Je me suis fixé un objectif de 10 %. La dernière fois que j'ai consulté les chiffres, nous en étions à 8 % et nous poursuivons nos efforts pour en recruter davantage. En même temps, ce sont des gens fragiles. Nous avons des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux et des psychologues. C'est un travail difficile.

Mme Rachel Blaney: Général, je suis désolée, je ne dispose que de six minutes. Je ne veux surtout pas avoir des ennuis avec vous.

Selon l'outil de calcul des temps d'attente qui se trouve sur le site Web du ministère, nous savons que le 19^e jour du mois en cours, le délai de réponse aux demandes de prestations d'invalidité pour une perte auditive, par exemple, était de 17 semaines, soit environ quatre mois. Pour un trouble de stress post-traumatique, un seul, il était de 33 semaines, soit environ huit mois. Pour des troubles multiples, il est d'environ neuf mois. Cet outil indique seulement les temps d'attente. C'est votre outil.

Nous savons également que l'ombudsman des vétérans a dit que les plaintes les plus fréquentes adressées à son bureau concernent les délais d'attente et l'arriéré. Il a notamment recommandé l'établissement d'un plan d'action clair.

Pouvez-vous nous parler de ce plan d'action clair? Je veux aussi faire remarquer que les délais de traitement moyens les plus longs concernent des demandes présentées par des francophones et des femmes. J'aimerais savoir pourquoi.

J'ai également entendu dire que le manque de communication posait un problème, en particulier en ce qui concerne le processus de priorisation des cas. Quel est votre système de triage des demandes que vous recevez, comment en évaluez-vous l'urgence? Compte tenu de l'énorme arriéré, j'espère que les gens qui présentent les problèmes les plus graves et les plus urgents sont placés en tête de liste, tout en comprenant qu'il faut que les choses changent. Je ne veux pas qu'aucun de nos vétérans se retrouve au bas de la liste.

Ma question est complexe, mais mon temps de parole est limité. J'aimerais donc avoir une réponse parfaite. Bonne chance.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: En ce qui concerne la vision... Je suis désolé pour M. Doiron et son équipe. Je leur ai dit que je voulais respecter les normes les plus rigoureuses que les Canadiens appliquent à l'échelle du pays. Que ce soit dans les provinces ou pour le calcul des impôts, combien de temps nous faut-il pour rendre une décision? C'est pourquoi j'ai utilisé l'expression anglaise « *turbo vet* », pour désigner un service ultra rapide où les anciens combattants peuvent obtenir une réponse immédiate.

Pour ce qui est de l'allocation pour études et formation ou des services de réorientation professionnelle, comme l'a dit M. Doiron, nous rendons nos décisions...

Mme Rachel Blaney: Ce n'est pas le cas. Selon les chiffres, c'est plutôt...

• (0925)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Pour l'allocation pour études et formation et les services de réorientation professionnelle...

Mme Rachel Blaney: D'accord, mais j'ai vraiment besoin que nous parlions de cela. Le délai est de quatre mois pour une perte d'audition et de huit mois pour un stress post-traumatique. J'ai besoin de comprendre cela.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous essayons de renouveler le processus et de voir ce que nous devons cesser de faire afin de l'améliorer. Nous cherchons aussi une façon de numériser notre système.

Trente-sept pour cent de toutes les demandes que nous recevons concernent un problème d'hypoacousie et d'acouphène. Nous cherchons une façon de numériser ces demandes, d'intégrer l'audiogramme directement dans le système. Est-ce que nous arriverons à passer au numérique et à traiter électroniquement ces 37 % des demandes, dans la mesure de nos moyens, tout en gardant à l'esprit que certains vétérans ne souhaitent pas passer au numérique?

Mme Rachel Blaney: Je représente une région rurale et éloignée. De nombreuses collectivités n'ont même pas Internet, ce qui pourrait poser un problème.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous allons continuer à recevoir et à lire des demandes en format papier. Nous avons des vétérans centenaires qui utilisent des portables et des tablettes — vous m'avez envoyé des notes — et nous avons des jeunes de 20 ans qui ne veulent rien savoir de la technologie. Nous devons traiter toutes ces personnes avec amour et compassion.

Je pense qu'après cette entrée en matière, je vais laisser la parole à M. Doiron.

M. Michel Doiron: Vous avez raison. Je déjà suis venu ici et nous avons abordé ce sujet. Vous savez tous que cela me cause beaucoup de frustration. Le nombre de demandes a explosé, mais ce n'est pas une excuse. Que devons-nous faire? Comme je l'ai déjà dit devant ce comité, augmenter les effectifs est une solution, mais elle ne règle pas tout.

Nous travaillons fort pour optimiser l'utilisation de Mon dossier ACC et de la technologie. Nous avons mis en place de nouveaux outils électroniques. Notre centre d'innovation examine actuellement nos processus. Le premier, c'est le processus d'indemnisation pour hypoacousie et acouphène. Nous devons trouver le moyen d'intégrer les audiogrammes dans le système et de calculer le degré d'invalidité correspondant. Nous devons ensuite nous demander si le problème est relié ou non au service. Nous envisageons le recours à l'intelligence artificielle pour nous aider à cet égard. Nous espérons automatiser 37 % des demandes, comme l'a dit le sous-ministre. Nous n'arriverons jamais à 37 % — il ne faut pas se leurrer —, mais probablement à 25 % d'automatisation, c'est plus raisonnable. Ensuite, nous pourrions réaffecter les ressources dans d'autres secteurs d'activité.

Nous ne négligeons pas les autres secteurs d'activité, parce que pour moi, la santé mentale est extrêmement importante. Comment arriver à concilier tout cela? Surtout que nous approuvons près de 97 % des premières demandes en santé mentale. Comment supprimer tous les obstacles et accélérer le traitement de ces demandes?

Je dois m'arrêter maintenant, mon temps est écoulé.

Le président: Je vous remercie.

J'ai l'impression de toujours vous interrompre, vous avez pourtant tellement de choses à nous dire.

M. Michel Doiron: J'ai l'habitude d'être interrompu, monsieur le président.

Le président: Je m'excuse, mais je vais vous donner plus de temps.

Cela met fin au premier tour de table. Nous allons maintenant commencer le deuxième.

Monsieur Ruff, vous avez cinq minutes.

M. Alex Ruff (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC): D'abord, je vous remercie de votre présence aujourd'hui. C'est toujours un plaisir de vous revoir, général Natynczyk.

Comme c'est une séance du Comité permanent des anciens combattants, permettez-moi de souligner que nous célébrons aujourd'hui le 120^e anniversaire de la bataille de Paardeberg, le premier déploiement de militaires canadiens à l'étranger au cours duquel le Régiment royal canadien, mon alma mater, s'est illustré. Nous en reparlerons plus tard aujourd'hui quand je ferai une allocution à la Chambre.

Pour revenir à certaines des questions abordées, vous avez exprimé le souhait de recruter un plus grand nombre de vétérans. L'une des plaintes que j'ai entendues est sans contredit la suivante: « Ce serait tellement mieux si je pouvais parler à quelqu'un qui comprend en quoi consistait mon service et les défis auxquels je suis confronté. » Quelles mesures prenez-vous pour augmenter ce nombre? Votre objectif est de 10 %, monsieur, et c'est extraordinaire. J'aimerais que vous visiez 50 % et plus si vous le pouviez, parce que je pense que, si vous aviez des gens qui comprennent la situation, vous pourriez accélérer tout le processus. Cela vous permettrait également de régler le problème de la formation, parce que ces vétérans n'auraient pas besoin de suivre une formation sur le système, ils comprendraient les questions qui leur sont posées.

Ma deuxième question est peut-être un peu plus difficile et concerne certaines plaintes que je reçois. J'ai été outré d'apprendre quels étaient les délais d'attente pour certains militaires actuellement en service, combien présentaient des demandes et le délai de traitement de leurs demandes parce qu'ils ont un meilleur accès et sont plus disponibles. Les dossiers des membres actuels des Forces armées canadiennes font-ils l'objet d'un traitement différent de ceux des militaires à la retraite? Dans le même ordre d'idées, étant donné que j'entends des commentaires intéressants sans avoir de données à cet égard, j'aimerais savoir si les dossiers des personnes qui ont intenté un recours collectif pour conduite sexuelle contre le MDN sont traités différemment? J'ai oui-dire que c'était peut-être le cas.

Parallèlement au problème des délais, vous parlez du transfert de dossiers médicaux et de demandes non signées. A-t-on envisagé la mise en place d'un processus d'examen rapide, ou quasi instantané, des dossiers, que ce soit par voie électronique ou autrement? Cela permettrait de donner aux demandeurs une première réponse et leur éviterait d'attendre six semaines pour se faire dire qu'ils ont oublié de signer le formulaire.

Vous avez parlé de la difficulté d'obtenir les dossiers médicaux des Forces armées canadiennes. Que fait-on pour régler ce problème afin que vous les receviez plus rapidement?

J'en arrive à mon dernier point. Il semblerait que de nombreux dossiers sont rejetés dès leur premier examen. Pourtant, quand ils

sont envoyés devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), plus de 50 % de ces dossiers — le pourcentage n'est peut-être pas tout à fait exact, je dois le vérifier — sont approuvés, à en juger par la décision rendue ou l'évaluation préliminaire de la demande. Nous devons corriger ce problème afin que les demandeurs n'aient plus à attendre tout ce temps pour recevoir la mauvaise décision. Je pourrais comprendre si vous approuviez en moyenne 80 % des demandes et si tout le monde était satisfait, même s'il est impossible de satisfaire tout le monde. Mais le nombre d'appels interjetés par des vétérans est élevé et la décision du tribunal est que la politique n'a pas été appliquée correctement.

Ce sont beaucoup de questions. Faites de votre mieux, je vous prie.

• (0930)

Le président: Vous avez une minute et demie.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: En une minute et demie, je répondrais oui, oui, non et non.

Concernant le recrutement de vétérans, il faut savoir que tous les vétérans ne feraient pas nécessairement de bons travailleurs sociaux. Nous devons être prudents, parce que le fait de faire appel à eux peut parfois déclencher... En même temps, comme me l'a déjà dit mon fils qui participait à une formation de base: « Papa, ce sergent-major est de la vieille école. » Il ne ferait peut-être pas le meilleur travailleur social. Nous devons jouer de prudence quand nous embauchons des vétérans. Nous devons nous demander s'ils ont la personnalité requise?

À mon bureau de Trenton, en Ontario, un tiers du personnel se compose de vétérans, un tiers de conjointes ou conjoints de militaires et un tiers de fonctionnaires de carrière qui ont généralement un lien avec une personne qui a servi dans l'armée. Si je vais à l'atrium de Charlottetown et que je demande combien de personnes comptent un militaire dans leur famille, presque tout le monde lève la main.

Il faut trouver un juste équilibre dans l'ensemble de l'organisation. Nous avons besoin de travailleurs sociaux, mais nous voulons aussi embaucher plus de vétérans, ceux qui ont les compétences requises, dans tous les services.

Deuxièmement, concernant les militaires actuellement en service, le défi est de déterminer lesquels ont reçu un diagnostic complet. Un militaire peut se blesser durant sa séance matinale de physiothérapie ou durant un exercice, obtenir un bon, prendre du Tyle-nol ou du Motrin et présenter une demande d'indemnisation. Nous n'avons pas encore reçu le diagnostic. Même si la blessure n'est pas complètement développée ou persistante, nous recevons déjà une demande d'indemnisation.

Le quart de toutes les demandes que M. Doiron traite provient de membres des Forces armées canadiennes en service. Pourtant, le problème — et travaillons avec les Forces armées canadiennes et le médecin-chef pour le régler —, c'est souvent l'absence de diagnostic parce que la blessure n'est pas encore à maturité.

Nous ne savons pas si nous devons classer la blessure dans la catégorie temporaire ou permanente tant que nous ne savons pas si elle est persistante. C'est l'un des problèmes que nous avons. Nous essayons de trouver une solution avec les Forces armées canadiennes en essayant de déterminer quelle est la porte d'entrée pour présenter une demande. Souvent, les militaires ne veulent même pas dire qu'ils ont une blessure par crainte d'être retirés d'un cours.

En ce qui concerne les recours collectifs pour inconduite sexuelle, nous ne traitons pas ces dossiers de manière différente. En fait, nous y accordons encore plus d'attention...

Monsieur Christopher.

M. Rick Christopher: Il y a eu quelques recours collectifs dans le passé. Dans le cadre des règlements... si vous pensez à la communauté LGBTQ2, le ministère des Anciens Combattants a dû se prononcer avant même que les demandeurs puissent obtenir quoi que ce soit dans le cadre du règlement. Dans ce cas-là, nous avons mis en place une équipe spéciale pour assurer le traitement rapide des cas.

J'imagine que dans d'autres situations, nous ferions la même chose, en fonction de la manière dont le règlement est structuré.

Le président: Je vous remercie. Il reste peut-être d'autres questions, mais nous les entendrons aux prochains tours de table.

Monsieur Fillmore, c'est à vous.

• (0935)

M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.): Je suis ravi de vous revoir. Merci à vous et à votre équipe d'être ici aujourd'hui. Nous l'apprécions grandement.

Comme vous le savez, monsieur Natynczyk, je représente Halifax. Nous accueillons chez nous non seulement la Marine de la côte Est, la 5^e Division du Canada, la « Mighty Maroon Machine », mais également la 12^e Escadre Shearwater, juste en face du port. Dans la région d'Halifax, je pense que nous avons l'une des plus fortes concentrations de vétérans du pays, voire la plus forte. Ce dossier est très important pour moi et pour les vétérans non seulement d'Halifax, mais de tout le pays.

Je veux d'abord vous remercier d'avoir clarifié la question du surplus budgétaire de fin d'année, en utilisant l'analogie de la ligne de flottaison. Certaines voix cyniques se sont élevées pour dire que c'était un échec. Pourtant, j'imagine que tout le monde ici gère ses comptes personnels de cette façon-là. Le fait d'entendre que ces sommes excédentaires, aussi modestes soient-elles, sont réaffectées dans le budget l'année suivante, cela clarifie bien les choses.

Je veux revenir sur d'autres commentaires négatifs selon lesquels l'arriéré est un signe d'échec. Je crois que toute organisation ou tout service qui fait bien son travail suscite une forte demande. Si personne ne faisait la queue à la porte, je me demanderais peut-être avec inquiétude si ACC fournit aux vétérans les services dont ils ont besoin. Je veux revenir sur cette tentative de faire passer l'arriéré pour un échec.

Vous nous avez déjà fourni des chiffres concernant le budget, le recrutement et tout cela, mais vous voyez où je veux en venir avec ça. Pouvez-vous nous brossez un portrait de la situation, en vous appuyant sur l'un ou l'autre des programmes ou services que vous offrez, que ce soit les centres de ressources pour les familles, les programmes de transition à la vie après le service ou tout autre programme, pour nous expliquer la popularité de vos programmes aujourd'hui. Cela pourrait nous aider à comprendre pourquoi vous êtes si surchargés de travail aujourd'hui et pourquoi vous avez autant de succès. Et cette popularité entre en ligne de compte dans l'augmentation du nombre de demandes.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Puis-je revenir sur le budget?

Je sais que ma dirigeante principale des finances va se mettre dans tous ses états, mais nous obtenons l'argent dont nous avons besoin pour nos vétérans sans jamais savoir combien d'entre eux vont se manifester. La seule variable qui nous échappe est le nombre de vétérans qui solliciteront les services. Nous entamons chaque exercice financier en fondant nos prévisions sur les meilleures données probantes et aussi rigoureusement que possible, pour tâcher de prédire combien pourraient se retrouver en soins de longue durée, combien pourraient avoir besoin de physiothérapie ou d'autres services. Mais nous n'en sommes pas absolument certains.

L'an dernier en particulier, avec la pension à vie, un nouveau programme, nous ignorions combien de personnes allaient opter pour le montant forfaitaire à la place de versements mensuels. Nos prévisions avaient beau s'inspirer des meilleurs principes financiers, leur nombre nous était tout simplement inconnu. En réalité, nous avons commencé le dernier exercice avec un budget qui se situait autour de 4,1 à 4,2 milliards de dollars. Dès le premier trimestre, beaucoup plus de vétérans que prévu se sont manifestés pour se prévaloir du paiement forfaitaire. Mme Lantz et son équipe ont dû présenter une demande de financement annuel supplémentaire de plus de 900 millions de dollars. Comme il s'agit d'une obligation légale, il n'y a pas de pouvoir discrétionnaire. Le gouvernement nous a accordé ce financement, et nous l'épuisons rapidement à force de vouloir régler toujours davantage de dossiers.

Quant aux nouveaux programmes des dernières années, et compte tenu des plus de 10 milliards de dollars que nous y avons consacrés... Si vous vous souvenez, il y a deux ans, j'étais ici avec le ministre O'Regan. En 2018, nous avons tenu 45 assemblées publiques d'un bout à l'autre du pays, cinq sommets régionaux et un sommet national. Nous avons eu recours aux médias sociaux pour faire passer le message au sujet de tous ces programmes extraordinaires. Les gens ont écouté, et j'étais absolument ravi de voir les demandes se multiplier.

En 2015, par exemple, les services de réorientation professionnelle que nous avons à l'époque... Je me souviens encore de l'une des premières séances d'information que j'ai eues avec le dirigeant principal des finances. Il m'a dit qu'il nous fallait réduire ces services de 300 000 à 50 000 \$. J'ai demandé à savoir pourquoi. Il a expliqué que seules 13 personnes y avaient eu recours. Cette année, nous consacrons beaucoup d'argent aux services de réorientation professionnelle, car de plus en plus de gens tiennent à se faire conseiller pour trouver un emploi civil là où ils souhaitent s'établir.

J'ai été absolument ravi de l'allocation pour études et formation. C'est la première fois depuis la Seconde Guerre mondiale que nous offrons un programme à des personnes qui prennent leur retraite tout en étant en bonne santé, plutôt qu'un programme de libération pour des raisons médicales, car de nos jours, même avant ce programme, les militaires peuvent obtenir jusqu'à 78 500 \$ pour leur réadaptation professionnelle. J'ai rencontré de simples matelots à la retraite qui suivaient un doctorat en psychologie à Vancouver. À présent qu'ils ont droit à l'allocation pour études et formation, les vétérans se manifestent littéralement par centaines.

Nous encourageons également les gens à rester dans l'armée. C'est pourquoi nous avons établi la période de 6 et de 12 ans, respectivement.

• (0940)

M. Andy Fillmore: Merci beaucoup.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'étais en pleine lancée...

Tout cela attire de plus en plus de vétérans.

Le président: Nous cédon maintenant la parole au député Lloyd. Vous avez cinq minutes.

M. Dane Lloyd (Sturgeon River—Parkland, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Doiron, vous avez dit plus tôt, en réponse à la question de ma collègue Cathay Wagantall, qu'aucune personne n'a été exclue du programme de santé mentale familiale. Pouvez-vous préciser? Est-ce bien ce que vous avez dit?

M. Michel Doiron: Je me suis peut-être exprimé ainsi, mais je voudrais tout de même apporter une précision, car certaines personnes ont essayé un refus. Il faut comprendre que nous ne saurions approuver tous les cas. Il faut que le cas soit lié à l'ancien combattant, à son problème de santé et au besoin de l'aider à se remettre. Ce n'est pas simplement une question d'y avoir droit. C'est dans le projet de loi. Nous avons peut-être un peu de marge de manœuvre quant à son interprétation vis-à-vis du vétéran. Nous en avons refusé certains, et nous en refuserons toujours d'autres.

M. Dane Lloyd: Je comprends, mais les cas que vous avez refusés ont-ils été approuvés auparavant ou s'agissait-il de nouvelles demandes pour de nouveaux soins?

M. Michel Doiron: Il faudrait que je le confirme. Je n'en suis pas tout à fait sûr.

M. Dane Lloyd: Ils ont peut-être déjà reçu des soins sous l'égide du ministère des Anciens Combattants, mais ils ont ensuite cessé de les recevoir... autrement dit, les soins auraient été coupés.

M. Michel Doiron: C'est possible, mais soyons clairs. Il se peut que ce soit pour un nouveau problème de santé sans rapport avec le problème antérieur. Par exemple, si une personne suit des séances de counseling matrimonial avec un vétéran, nous l'aiderions sans problème, mais disons qu'elle revient pour un autre problème qui n'est peut-être pas lié au problème du vétéran. Même si la demande a été approuvée au départ — je prends l'exemple du counseling matrimonial, mais il y en a d'autres —, si la personne revient, on peut penser, et la personne aussi, que ses prestations ont été interrompues et elle peut se demander pourquoi elle ne peut pas poursuivre le traitement. Ce nouveau problème n'est pas lié à l'état de santé du vétéran. Il peut s'agir de quelque chose de personnel ou d'une question touchant son enfant, par exemple un enfant autiste.

M. Dane Lloyd: Dans la définition de l'objet du programme, il ne s'agit pas nécessairement de traiter le membre de la famille comme tel, mais de le traiter pour le bien du vétéran. Si cette personne est mentalement stressée à cause de l'interruption des soins, il peut s'agir d'un nouveau problème de santé, mais ce problème est également stressant pour le vétéran, n'est-ce pas?

M. Michel Doiron: J'en conviens.

M. Dane Lloyd: Dans ce cas, ne faudrait-il pas maintenir le programme pour aider le vétéran?

M. Michel Doiron: Pas nécessairement, car il y a une loi qui dicte jusqu'où je peux aller et les ressources que je peux y consacrer en dépendent. Mon défaut, c'est que je ne jure que par le souci de rendre service, la compassion et le respect. Mon collègue des politiques me rend la vie dure parfois parce que j'ai tendance à insister autant que possible sur la prestation des services, car il faut songer aux gens qui travaillent en première ligne et qui s'occupent des vétérans jour après jour.

M. Dane Lloyd: Oui. Désolé de vous interrompre. Merci. Je vous remercie de cette précision.

J'ai une brève question. Outre le transfert percutant d'employés de l'Hôpital Sainte-Anne en 2016-2017, quelles ont été les réductions de personnel de première ligne chez Anciens Combattants Canada? Quelque 750 personnes ont été mutées à une province, ce qui représente, statistiquement parlant, une réduction massive du nombre de fonctionnaires du ministère, mais y a-t-il eu d'autres compressions?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Selon mes informations, je dirais que le chiffre était de l'ordre de 35 %. Abstraction faite de l'Hôpital Sainte-Anne, à Charlottetown seulement, l'effectif a chuté de 2 000 à environ 1 100 employés.

M. Dane Lloyd: S'agit-il d'employés de première ligne qui s'occupent de personnes handicapées?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Il s'agit d'employés des services pour personnes handicapées ainsi que des services intégrés. Il faudrait que je ventile l'information, mais ils travaillaient tous sur le terrain. Ces importantes réductions ont eu lieu au moment même où le nombre de vétérans qui sollicitent des services a commencé à augmenter.

M. Dane Lloyd: C'était quand, monsieur?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: C'était de 2012 à 2014.

M. Dane Lloyd: Merci de cette précision.

Ma troisième question est un peu plus générale. D'autres pays, comme l'Australie, les États-Unis et la Grande-Bretagne, ont envoyé des gens en Afghanistan. Que pouvons-nous apprendre de ces pays sur la façon d'améliorer les programmes d'Anciens Combattants?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup de cette question.

Mes collaborateurs et moi avons participé à une conférence du Groupe des cinq sur les anciens combattants chez les Australiens. Cette année, c'est chez les Américains.

Nous nous penchons systématiquement sur les pratiques exemplaires. Les Australiens ont dressé un bilan comparatif de la situation des pays du Groupe des cinq. Un de nos pays alliés a exhorté les autres à ne pas révéler à ses vétérans ce que fait le Canada. Mais rien n'est jamais parfait.

• (0945)

M. Dane Lloyd: Pouvez-vous nous donner quelques exemples?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants en est un. S'il s'agit d'un vétéran blessé comme suite à son service et dont la santé ne fait que se détériorer, nous lui versons un soutien pour essayer de le garder à la maison. Nous savons qu'il vaudra mieux pour lui de rester chez lui le plus longtemps possible avant de devoir se rendre dans un établissement de soins de longue durée comme Perley et Rideau, George Derby ou Camp Hill. Il se portera mieux s'il reste chez lui, alors nous offrons du soutien sous forme de soins infirmiers et des repas à domicile, un lit clinique, des services d'aménagement payager et de nettoyage ménager. Nos alliés ne le font pas. Ils viennent voir ce qui se passe au Canada.

Nous venons d'accueillir les Australiens à Charlottetown. Ils voulaient tout savoir sur notre Bureau de services juridiques des pensions. Le fait est que nous payons tout un peloton d'avocats pour nous assurer que la situation globale du vétéran est bien comprise avant de rendre nos décisions finales et de passer aux appels. Nous sommes le seul organisme au monde à avoir un bureau de services juridiques des pensions.

Il y a beaucoup d'initiatives de ce genre. En fait, nous pouvons vous montrer le petit tableau que les Australiens ont produit. Nous aussi nous examinons ce qu'ils font. Ils ont fait des choses comme, disons, calculer le nombre de sauts en parachute qu'un fantassin effectue le long de sa carrière dans l'infanterie pour déterminer à quel point ses chevilles, ses genoux, ses hanches, son dos ou ses épaules en ont souffert. Ils appliquent un modèle présomptif.

Nous voudrions en faire autant et c'est dans cette voie que nous nous sommes engagés.

M. Dane Lloyd: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Samson, s'il vous plaît.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci d'être ici aujourd'hui. Nous vous en sommes reconnaissants. Je suis heureux que vous soyez venus quelques jours plus tôt, sans quoi on aurait eu de la difficulté ce matin ou tard hier soir. Je suis heureux de vous voir tous ici aujourd'hui.

Rapidement, si vous permettez, à propos de comparaison, le Canada est perçu comme un pays des plus compatissants au monde à l'égard de nos militaires, hommes et femmes. Nous avons fait une étude comparative ici l'an dernier. J'invite les députés à parcourir ce document, car il pourrait servir de tremplin à des études plus poussées.

Dans la lettre de mandat au ministre, il est question de réduire l'arriéré des dossiers. Nous parlons d'approbations automatiques.

Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet? C'est un thème important et vous méritez tous d'en être au courant.

Merci.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Prenons l'expression « approbations automatiques »: c'est presque une approche présomptive à l'égard des blessures, ce qui ne fait que donner suite à ce que j'ai dit à l'instant au sujet de ce que font certains de nos alliés. En règle générale, nous savons qu'une personne qui exerce tel ou tel métier lors d'un déploiement risque de subir une blessure dans le cadre de son service.

Lors d'une récente visite à l'escadron 442 de Comox avec le ministre MacAulay, nous avons parlé à une vingtaine de techniciens en recherche et sauvetage. Nous leur avons demandé quelle était la probabilité de subir une blessure dans leur métier. La réponse a été 100 %.

Quand nous étudions une demande de prestations d'invalidité, nous prenons en considération les circonstances du service de l'ancien combattant en suivant un modèle conçu à partir de données probantes. Si le demandeur est, disons, dans l'artillerie, il pourrait avoir un problème d'ouïe, pour ne citer qu'un exemple, et nous adaptons le modèle en fonction de cela. Ainsi, grâce à l'excellent travail de toute l'équipe sur le plan des politiques et de la prestation de services, nous approuvons actuellement 97 % des demandes de prestations au titre du trouble de stress post-traumatique.

Lorsque nous examinons les 3 % restants, nous constatons qu'il n'y a pas eu de diagnostic ou que la personne avait un problème de santé préexistant avant son service dans les Forces armées canadiennes. Dans certains cas, il s'agit d'une personne qui n'a jamais servi dans les forces armées. Nous en arrivons à un taux d'approbation automatique de 100 %. En fait, nous approuvons 93 % de tous les cas portant sur la santé mentale.

En 2014-2015, nous approuvons toutes les blessures musculo-squelettiques au 60^e centile. N'hésitez pas à m'interrompre si je m'écarte du sujet. Or, comme nous avons adapté le modèle fondé sur des données probantes, nous en sommes maintenant au 80^e centile d'approbation pour ce genre de blessures. Voilà pour la notion d'approbation automatique et le chemin que nous faisons dans ce contexte.

Je cède la parole à Michel Doiron et Rick Christopher.

M. Michel Doiron: Comme le sous-ministre l'a mentionné, nous examinons à la loupe ce que font les Australiens. Pour nous, il ne s'agit pas d'approbation automatique, mais plutôt présomptive. En effet, si elle est automatique, les gens pensent qu'il suffit de dire qu'ils sont blessés pour que nous leur disions oui. Nous devons être un peu prudents et exiger un diagnostic d'invalidité. Un médecin doit confirmer que la personne a un handicap, un problème permanent. Il nous faut aussi confirmer que la personne a servi dans nos rangs et que la blessure y est en quelque sorte reliée. Ce lien est facile à établir, et c'est pourquoi vous remarquerez que le sous-ministre parle de présomption.

Je parle de présomption par opposition à automatique, parce que dans l'esprit des gens, « automatique », veut dire qu'il suffit de se faire mal au genou en sautant d'un avion pour obtenir une prestation d'invalidité. Oui, d'accord, nous convenons que c'est lié au service, mais à quel point? C'est ce qu'il nous reste à déterminer.

Nous ne passerons pas plus de temps qu'il ne faut au départ à nous demander si c'est lié au service ou non. Il est manifeste que s'il s'agit d'un technicien en recherche et sauvetage qui s'est fait mal au genou, il est inutile de nous attarder à penser si c'est lié au service ou non. Nous devrions plutôt nous intéresser à la gravité et à la complexité de la blessure et faire ce qu'il faut pour accélérer le traitement, qui est notre but ultime.

Nous avons travaillé en étroite collaboration, et mon ami des politiques examine le moyen de remanier certains articles de la loi pour s'assurer qu'ils sont clairs, que les gens les comprennent et que nous ne risquons pas de nous attirer des ennus.

• (0950)

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, ministère des Anciens Combattants): Dans le cadre de notre travail, nous nous penchons sur les changements qu'il faudrait apporter à notre loi. Le règlement correspondant nous oblige à faire un certain travail lorsqu'il s'agit de donner suite aux demandes. Nous essayons de simplifier les démarches autant que possible, car nous reconnaissons qu'il pourrait y avoir lieu d'adopter ce genre d'approche présomptive.

De plus, en ce qui concerne la dernière question sur la recherche internationale et ce que nous pouvons apprendre de nos alliés, sans oublier qu'ils doivent compter sur différentes administrations fédérales, provinciales et territoriales pour pouvoir utiliser ce modèle, mon service de recherche examine nos propres données pour essayer de mieux comprendre l'évolution des choses. Nous tenons à prendre les devants, par exemple, si nous avons l'impression qu'une blessure peut entraîner une autre, nous voudrions la prévenir dès l'intervention initiale. C'est un autre moyen de faire avancer les choses grâce à la recherche.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Puis-je ajouter un commentaire?

Le président: Très brièvement, monsieur.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous essayons de regrouper les services. Je vais vous donner un exemple tragique. Si quelqu'un est atteint de sclérose latérale amyotrophique, nous connaissons le résultat et nous regroupons les services. Ainsi, s'il présente un diagnostic, nous approuvons automatiquement le tout en un seul ensemble de mesures pour faciliter et accélérer la prise de décisions jusqu'au bout.

Le président: Merci beaucoup.

M. Darrell Samson: Merci.

Le président: Monsieur Desilets, s'il vous plaît.

[Français]

M. Luc Desilets: Je reviens aux éléments apportés tantôt sur le plan du temps. On a vu dans le rapport de l'ombudsman que c'est le temps, le délai de traitement, qui est le principal motif de plainte.

On parlait tantôt des systèmes informatiques. Y a-t-il une correspondance ou un lien entre vos systèmes ou les demandes? C'est le premier volet de ma question et je pense que la réponse devrait être assez facile.

M. Michel Doiron: Je ne suis pas certain de comprendre ce que vous voulez dire par correspondance ou lien.

Nos propres systèmes se parlent. Par contre, il est certain que nos systèmes ne parlent pas à ceux des Forces canadiennes. Ils ne sont pas intégrés, car les technologies sont différentes. Nous avons des systèmes qui remontent aux années 1970, et nous venons de lancer des systèmes qui ont été créés en 2019. Il y a de la technologie qui utilise les langages Cobol ou Fortran, que des vieux comme moi ont utilisés à l'université, et des systèmes qui font appel au Web ou à l'infonuagique, un tout autre volet.

Cependant, pour réduire le délai d'obtention des dossiers des anciens combattants, nous avons une entente avec les Forces canadiennes en lien avec leur Système d'information de santé des Forces canadiennes, auquel elles nous ont donné accès. Maintenant, au lieu de demander le transfert du dossier médical d'un ancien combattant, notre bureau d'arbitrage peut simplement le consulter en ligne. Nous ne pouvons pas encore transférer ce dossier médical dans nos systèmes, mais je ne dis pas qu'on ne pourra pas le faire à un moment donné.

• (0955)

M. Luc Desilets: Si je comprends bien, des démarches sont en cours pour tenter d'arrimer ou de mettre en commun des banques de données.

M. Michel Doiron: C'est exact. Cependant, il y a un autre point que je dois clarifier: il y a certaines banques de données que nous ne pouvons pas mettre en commun à cause de la Loi sur l'accès à

l'information. Il faut toujours privilégier la vie privée de l'individu et, parfois, il faut que l'individu nous donne la permission d'avoir accès aux dossiers.

M. Luc Desilets: À partir du moment où l'individu vous donne cette permission, pouvez-vous obtenir n'importe quel renseignement médical?

M. Michel Doiron: Oui, nous le pouvons, tant et aussi longtemps que l'individu nous en donne l'autorisation.

M. Luc Desilets: La semaine dernière, j'étais au Tribunal des anciens combattants et j'y ai vu quelque chose qui m'a frappé et qui m'a marqué. Un même individu déposait différentes plaintes, ou plus exactement différentes demandes de révision. À l'entendre, j'avais l'impression que c'était la énième fois qu'il devait soumettre le même rapport. Cela me pose un problème puisque, logiquement, nous devrions être rendus un tout petit peu plus loin dans ce domaine.

Vous avez très bien répondu à ma question initiale. Cependant, il est difficile pour un ancien combattant, quand il arrive au pays après avoir vécu des traumatismes et en souffrant de stress post-traumatique, de s'asseoir et de rédiger des demandes. Je sais qu'il y a des gens qui peuvent l'aider dans votre ministère et dans les centres communautaires. Cependant, est-ce que l'intégration des systèmes ne permettrait pas d'éviter à ces gens quelques-unes de ces démarches?

[Traduction]

Le président: Très brièvement. Lorsque je vous ai convoqués, j'ai négligé de vous dire que ce tour de questions ne dure que deux minutes et demie. Je vous demanderais donc d'être très brefs.

[Français]

M. Michel Doiron: Je suis d'accord avec vous. Nous essayons d'éviter cela. Si la personne fournit son dossier médical une fois, nous ne devrions pas avoir à le demander de nouveau, sauf si elle est encore en service actif et que sa situation a changé.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Blaney, vous avez la parole.

Mme Rachel Blaney: J'ai des tonnes de questions. J'aimerais y voir plus clair.

Vous avez parlé d'approbations automatiques. Je comprends que cela ne signifie pas qu'il suffira d'appuyer sur un bouton pour se faire approuver, mais je me demande où vous en êtes. Lorsque je regarde ces temps d'attente, il s'agit de perte auditive et d'autres problèmes de santé tous simples, alors je me demande où vous en êtes. Quand pensez-vous passer à la mise en œuvre? Avez-vous des prévisions quelconques concernant l'impact sur les temps d'attente?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous réduisons les temps d'attente à chaque étape de la marche vers la numérisation que nous avons entreprise. Nous en sommes à la cinquième phase. Lorsque nous avons lancé le supplément pour personnes handicapées en 2016, nous l'avons fait numériquement. Lorsque nous sommes passés à l'allocation pour perte de revenus de 90 %, nous l'avons fait numériquement. Lorsque nous avons mis en œuvre l'allocation pour études et formation des Services de réorientation professionnelle, nous l'avons fait numériquement.

L'étape la plus importante a été la pension à vie. Tout cela était prévu lors de l'avènement du service Mon dossier ACC. Chacune de ces mesures nous a permis d'être un peu plus efficaces. C'est pourquoi nous prenons jusqu'à 5 000 décisions par mois.

La prochaine étape est de taille. Nous avons créé un centre d'innovation au ministère. Nous avons fait appel à des personnes aussi chevronnées que celles qui nous ont aidés à obtenir la pension à vie en 15 mois. Nous avons inscrit 80 000 personnes dans une plateforme numérique, et nous l'avons fait sans bruit.

Forts d'un groupe de personnes aussi talentueuses, nous tenons à tirer parti de l'intelligence artificielle. Commençons par soumettre les problèmes d'ouïe et les acouphènes à ce turbo-système de vérification pour accélérer les décisions au sujet des cas les plus simples.

Cette équipe y travaille déjà. Qu'il s'agisse de Mon dossier ACC ou d'invalidité, tout se fait par voie numérique pour accélérer la prise de décisions. La prochaine étape portera sur les moyens de tirer parti de l'intelligence artificielle. Nous travaillons à un projet pilote pour l'acceptation numérique des audiogrammes. Il suffira de le faire approuver pour qu'il commence à fonctionner.

C'est la prochaine étape. Elle représente environ 37 % de nos activités, ce qui est beaucoup.

Mme Rachel Blaney: Quelle est la projection? Avez-vous un échéancier pour l'instant, ou suivez-vous simplement le processus?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Bientôt.

Mme Rachel Blaney: « Bientôt » est votre échéancier général.

L'autre chose, c'est que l'ombudsman des vétérans nous a dit — et je l'ai déjà mentionné — que le délai de traitement dans le cas des demandeurs francophones et féminins est plus long que la moyenne. Je me demande pourquoi.

Le président: Soyez bref, s'il vous plaît.

M. Michel Doiron: En ce qui concerne les francophones, c'était vrai. En fait, dans les deux cas, c'était vrai. Je vais reformuler ma réponse.

En ce qui concerne les francophones, c'est parce que nous n'avions pas suffisamment d'arbitres francophones bilingues. J'ai étudié en médecine. La terminologie médicale en français est très différente de la terminologie médicale... Le simple fait d'être bilingue... Pour que ce soit bien clair, je ne parle pas mal de quiconque est bilingue.

• (1000)

M. Darrell Samson: Je vous écoute.

M. Michel Doiron: Il faut faire attention. Nous avons embauché des arbitres francophones et la situation s'est grandement améliorée.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Ils sont à Montréal.

M. Michel Doiron: Nous les avons embauchés à Montréal et dans les collectivités francophones.

Pour ce qui est des femmes, leurs cas sont habituellement un peu plus complexes. Nous sommes encore en train de creuser la question. On m'en a informé cette semaine. Au départ, je ne pensais pas qu'il y avait vraiment une différence, parce que je ne pensais pas que nous comparions des pommes avec des pommes en raison de la complexité des problèmes chez les femmes par rapport à une blessure au genou ou à la cheville pour un homme.

Cependant, l'équipe de M. Christopher vient de m'informer que c'est le cas, et nous cherchons donc... Onze pour cent de nos prestataires sont des femmes. Nous cherchons des moyens de nous assurer qu'il n'y a pas d'écart. Je dirais que nous avons grandement amélioré les délais du côté des femmes, mais nous avons encore du travail à faire. Nous essayons toujours de corriger une partie de ce programme.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Wagantall, vous avez cinq minutes.

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur le président.

J'ai quelques questions concernant ces dossiers incomplets. Vous traitez actuellement environ 20 000 dossiers qui ne sont pas inclus dans votre arriéré en raison de ce niveau incomplet.

Au premier trimestre de 2019, vous avez indiqué qu'il y avait 13 564 dossiers incomplets. Puis, au troisième trimestre, ce nombre bondit à 18 330 dossiers incomplets. C'est une augmentation de 35 %, tout à coup, dans les dossiers incomplets.

Pourquoi y a-t-il soudainement une telle augmentation de l'incapacité pour les vétérans de remplir leurs formulaires? À quoi est-ce relié? Est-ce attribuable à des programmes nouveaux ou préexistants? D'où viennent ces formulaires incomplets?

M. Rick Christopher: Je ne pense pas que ce soit en raison de programmes nouveaux ou existants, sans voir les chiffres, sans comprendre chaque dossier et sans faire une analyse en profondeur. Je veux m'assurer que ce que nous qualifions d'incomplet est vraiment lié au fait que nous attendons de l'information. Ces dossiers ne sont pas prêts à être tranchés.

Il se peut que nous attendions des dossiers médicaux ou un médecin pour fournir, au niveau provincial, un questionnaire médical rempli. Il se peut que le demandeur n'ait pas signé sa demande. Il y a toutes sortes de raisons.

M. Rick Christopher: Il se peut que nous traitions et examinons beaucoup de sauts. Quelqu'un a fait une excellente suggestion tout à l'heure, à savoir que nous devrions les examiner dès leur réception et les contacter immédiatement.

Mme Cathay Wagantall: Je suis d'accord avec cela.

M. Rick Christopher: C'est peut-être la nature de ceux qui sont jugés incomplets. Nous pourrions les examiner.

Mme Cathay Wagantall: Les gens qui s'occupent de ces questions tout le temps constateraient probablement des tendances. S'il y a un problème constant avec les gens qui les signent, n'y a-t-il pas une façon de le souligner, d'attirer l'attention là-dessus, pour que cela se produise moins? Ce n'est qu'une suggestion.

Je suis heureuse d'apprendre que les libéraux comprennent maintenant les prévisions budgétaires et les fonds excédentaires. Ils avaient de la difficulté avec ce concept lorsqu'ils étaient dans l'opposition, mais il est bon que nous soyons tous sur la même longueur d'onde maintenant.

J'ai une question au sujet du montant d'argent dont vous estimez avoir besoin. J'ai l'impression que vous travaillez bien à l'intérieur de ce paramètre, avec très peu de choses à retourner après les programmes. Si nous incluons les dossiers qui ne sont pas traités rapidement, nous parlons de 40 000 personnes qui attendent un financement. Avez-vous une idée du montant d'argent que représente cet arriéré?

Je sais que les vétérans attendent dans bien des cas. Ce montant sera-t-il rétroactif, remboursé selon le scénario de leurs besoins ou est-ce simplement qu'ils seront admissibles une fois que leur dossier sera complet? Il n'est pas inhabituel pour Anciens Combattants Canada, ACC, lorsqu'il doit de l'argent, de s'attendre à ce qu'il soit versé, avec intérêt. Y a-t-il de l'intérêt lorsque les programmes ne sont pas traités assez rapidement en raison d'une erreur d'ACC? Est-ce logique?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Permettez-moi tout d'abord de féliciter la Légion royale canadienne et les vétérans de l'armée de terre, de la Marine et de la Force aérienne, la Direction nationale, qui ont des agents d'entraide. Dans le cas de la légion, il y a 1 200 filiales au pays. Les agents d'entraide travaillent avec les vétérans et s'assurent que, dans la mesure du possible, ils sont complètement remplis.

Mme Cathay Wagantall: Je suis d'accord, mais il y a un énorme arriéré.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je dis simplement qu'en ce qui concerne l'obtention de toute la documentation et des signatures, nous formons les vétérans de la légion ainsi que ceux de l'armée de terre, de la Marine et de la Force aérienne.

• (1005)

Mme Cathay Wagantall: Il y a un énorme arriéré de 20 000 demandes.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je dis simplement qu'en veillant à ce que la documentation soit complète dans la mesure du possible et en incitant les gens à consulter Mon dossier ACC parce que, encore une fois, Mon dossier ACC est configuré de telle sorte que seules les demandes complètes peuvent être acceptées. Pour ce qui est des coûts, je vais céder la parole à mon collègue, M. Doiron.

Mme Cathay Wagantall: Oui, juste un chiffre, avez-vous une idée du nombre de dossiers en suspens?

M. Michel Doiron: Je ne l'ai pas sous les yeux, mais oui, et nous travaillons toujours avec le dirigeant principal des finances, le DPF pour ce qui est de nos prévisions budgétaires.

Mme Cathay Wagantall: Pouvons-nous obtenir ce chiffre?

M. Michel Doiron: Pouvons-nous avoir une estimation?

Mme Sara Lantz: Il est difficile de donner un chiffre explicite au sujet de l'arriéré parce que nous ne sommes pas toujours tout à fait certains de ce qui est demandé, de ce à quoi ils sont admissibles, de l'indemnisation qu'ils recevront. Nous travaillons en étroite collaboration avec le bureau de l'actuaire en chef et nous examinons les normes pour faire une projection.

Mme Cathay Wagantall: Vous faites cette projection et c'est inclus.

Mme Sara Lantz: Nous nous sommes penchés sur la question récemment et nous allons surveiller le projet pilote en cours afin de savoir combien d'arriérés nous allons éliminer. Cela en fait partie. Avant de procéder à la mise en oeuvre, nous devons nous assurer d'avoir les fonds nécessaires pour couvrir ces vétérans.

Mme Cathay Wagantall: C'est formidable. Merci.

J'ai une autre question concernant l'embauche.

Le président: Très brièvement, s'il vous plaît.

Mme Cathay Wagantall: D'où viennent la plupart des personnes embauchées? Est-ce de l'Île-du-Prince-Édouard? Beaucoup de gens se retrouvent sans emploi dans l'Ouest du Canada dans le

domaine des services sociaux et dans toutes sortes de domaines. Dans quelle mesure faites-vous appel à d'autres régions du pays?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Pour nous, l'Alberta est l'une des régions les plus difficiles. Nous essayons de recruter; nous essayons de tout faire pour avoir suffisamment de gestionnaires de cas et d'autres employés en Alberta, comme nous le faisons dans d'autres régions du pays.

Mme Cathay Wagantall: Une partie du problème, c'est qu'on en a probablement plus besoin que jamais dans cette province à l'heure actuelle.

Le président: Si c'est moins de 10 secondes, allez-y.

M. Michel Doiron: Par le passé, la province venait prendre des ressources chez nous. À l'heure actuelle, c'est nous qui le faisons en Alberta. C'est à cause de la différence de salaire en Alberta. Un travailleur social gagne plus que les fonctionnaires fédéraux, probablement la seule province au pays, mais compte tenu de la situation économique en Alberta, certaines de ces personnes frappent à notre porte maintenant.

Le président: Madame Marie-France Lalonde.

[Français]

Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.): Je remercie beaucoup les témoins de leur présence.

Je sais que ce n'est pas totalement en lien avec le sujet de l'arriéré, mais cela peut avoir une incidence. Dans la lettre de mandat du ministre, on parle d'un partenariat

[Traduction]

aider nos vétérans sans abri.

Je viens d'Orléans. Je représente un très grand nombre de vétérans et de militaires, et je suis très fière de faire partie du Comité.

Je voulais vous donner l'occasion de parler de la santé mentale et du soutien aux familles et aux vétérans. L'accès au logement est très important. Nous avons travaillé très fort à Ottawa sur un cas particulier pour 40 logements. Quel est le plan d'avenir à cet égard?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Merci beaucoup de votre question. Quand on pense à soutenir nos vétérans, on sait que souvent les vétérans quittent les forces armées et que les choses tournent mal.

J'ai parlé à un vétéran qui était à Vanier. La dernière chose qu'un vétéran abandonne, c'est le téléphone cellulaire et, juste avant, la camionnette. Ce vétéran s'est présenté à nos bureaux. Il faisait partie du Royal Canadian Regiment. Je l'ai appelé, un caporal qui a fait deux missions en Afghanistan, et je lui ai demandé comment il s'était retrouvé dans les rues de Vanier. Il m'a dit: « Monsieur, je ne voulais pas parler de mes blessures parce que je ne voulais pas que mes potes sachent que j'étais malade, alors je n'ai rien fait. » Il est sorti volontairement. Il est allé à Fort McMurray — Fort McMurray —, a conduit un gros camion jusqu'à ce que les démons s'installent. Il a alors été congédié et il vit dans la rue à Vanier.

Pour pouvoir prendre en charge ce vétéran et avoir la possibilité de lui fournir un logement, nous avons maintenant un fonds d'urgence pour les vétérans. Pour la première fois, nous pouvons dépenser de l'argent pour aider un vétéran avant même d'avoir établi son admissibilité. Nous pouvons le prendre devant la porte, lui procurer un logement, faire une épicerie et lui dire: « Découvrez votre identité. »

Il faut aussi travailler avec la collectivité. C'est pourquoi j'ai été enchanté par le centre multiconfessionnel de l'ancienne base de Rockcliffe. Il s'agit d'un investissement de plus de 10 millions de dollars pour construire 40 logements où les vétérans veulent se réunir au sein de cette collectivité, entre eux. Ils ont un logement pendant qu'ils suivent des traitements de toxicomanie, des traitements de santé mentale ou des programmes de réadaptation professionnelle et ils s'engagent dans cette voie.

Le ministre MacAulay et moi venons tout juste d'aller à Calgary. Homes For Heroes est exactement la même chose, sachant qu'à Homes For Heroes, il y a...

• (1010)

[Français]

un membre de la Force aérienne du Saguenay

[Traduction]

... ainsi qu'un vétéran, un soldat, d'Aurora, en Ontario, et un de Calgary, mais ils sont maintenant à Homes For Heroes où, encore une fois, Anciens Combattants Canada offre son soutien, par l'entremise du Fonds pour le bien-être des vétérans, en la personne d'un ancien sergent de la police militaire qui est conseiller en toxicomanie. Notre fonds pour le bien-être accorde un soutien financier à cette personne, qui encadre 15 vétérans tout au long de ce traitement.

Il s'agit d'un effort communautaire, appuyé par ce fonds d'urgence pour les vétérans, le fonds pour le bien-être, mais aussi, comme je l'ai mentionné dans mes commentaires, par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, qui appuie de grandes initiatives comme le centre multiconfessionnel pour donner aux vétérans la possibilité de sortir de la rue.

Je dirais aussi que de la tranche des initiatives de bien-être de l'an dernier, 12 ont été consacrées à l'itinérance.

À vous, Steven.

M. Steven Harris: En fait, c'est 15, monsieur le sous-ministre.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Quinze. Voilà.

M. Steven Harris: Ces organismes communautaires travaillent directement avec le personnel de première ligne d'Anciens Combattants et aussi avec le personnel de première ligne d'autres organismes communautaires pour procurer une approche fédérale-provinciale-territoriale et de l'ensemble du gouvernement pour résoudre et éliminer le problème d'itinérance chez les vétérans.

Nous avons pu commanditer des choses comme VETS Canada. Beaucoup d'entre vous connaissent le travail de recherche, d'identification et d'aide de cet organisme envers les vétérans sans abri. Nous avons également aidé le projet Mustard Seed, dont le sous-ministre a parlé, et nous avons aidé la fondation Homes For Heroes de Calgary en offrant des services complets de soutien en santé mentale et de soutien à la transition. Cela les aide à se remettre sur pied afin qu'ils puissent, lorsqu'ils font la transition vers une sorte de logement stable, obtenir d'autres choses également, qu'il s'agisse de prestations supplémentaires provinciales ou fédérales ou de formation professionnelle et d'autres éléments en cours de route. Le fonds pour le bien-être a joué un rôle déterminant à cet égard.

Pour répondre à la question du sous-ministre, la collectivité est vraiment essentielle. Nous parlons souvent avec M. Tim Richter. Les solutions communautaires sont souvent les meilleures pour les sans-abri. Nous collaborons avec nos partenaires fédéraux d'EDSC

qui ont des gens dans tous ces domaines. Dans tous nos bureaux partout au pays, il y a des personnes-ressources qui s'intéressent particulièrement à la question des vétérans sans abri et qui travaillent en étroite collaboration dans ces milieux communautaires.

Le président: Merci.

Brièvement, s'il vous plaît, monsieur.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Puis-je également souligner que certains vétérans ne veulent pas encore être retrouvés? Il y a cette idée que nous allons sortir tout le monde de la rue. Certains vétérans ne sont pas prêts. Certains vétérans ne veulent pas encore entretenir de liens avec leur famille. Nous devons respecter cela.

Je me souviens de la fois où nous avons fait une patrouille à pied dans le secteur de la Mission d'Ottawa, des Bergers de l'espoir et de l'Armée du Salut. Lorsque nous sommes entrés chez les Bergers de l'espoir, six vétérans sont sortis par la porte arrière parce qu'ils ne voulaient pas être retrouvés. Nous devons être très respectueux.

Beaucoup de vétérans ne veulent pas être dans la neige l'hiver. Ils ne veulent pas être au Manitoba — je suis de Winnipeg. Ils migrent vers l'île de Vancouver et campent dans la forêt. Nous les recherchons, avec la Légion royale canadienne et VETS Canada, afin qu'ils puissent revenir lorsqu'ils seront prêts. Mais quand ils se présentent, comment pouvons-nous rapidement leur offrir un toit? Encore une fois, il y a des endroits formidables comme le centre multiconfessionnel ou la maison Cockrell à Colwood, sur l'île de Vancouver, pour aider ces vétérans à aller de l'avant.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Ruff, s'il vous plaît.

M. Alex Ruff: Je vais vous donner l'occasion de répondre à quelques-unes de mes premières questions.

Plus précisément, vous avez parlé des défis que posent les militaires en service, mais simplement pour clarifier leur processus, une fois que leur dossier est reçu, il n'est pas traité différemment de celui de n'importe quel autre vétéran qui présente sa demande. De plus, en ce qui concerne le processus d'appel, un grand nombre de dossiers sont renvoyés une fois le processus d'appel enclenché. Que faites-vous pour régler ce problème? De toute évidence, quelque chose est mal évalué, vous savez, si l'affaire est portée en appel et qu'on dit qu'elle a été évaluée incorrectement.

Pour en revenir au recrutement des vétérans, pouvez-vous nous expliquer, à la toute fin, si vous avez le temps, quel est votre processus et comment vous essayez actuellement de recruter davantage de vétérans au sein du ministère?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Si vous me le permettez, je vais commencer par cette dernière question. Il y a cet homme que nous avons embauché. Le brigadier-général (à la retraite) Mike Pearson...

M. Alex Ruff: Il est du Royal Canadian Regiment (RCR). Croyez-moi, je le connais très bien.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Il dirige notre unité d'embauche de vétérans. Il est l'intermédiaire et travaille avec la Commission de la fonction publique pour encadrer et informer le personnel des RH de tous les ministères, mais il dirige aussi une équipe pour informer les vétérans sur la façon de présenter une demande à la fonction publique.

Encore une fois, certains ne veulent pas aller à Charlottetown. Certains voudront peut-être rester à Kelowna ou ailleurs pour travailler avec tous les ministères. Peut-être veulent-ils travailler pour Parcs Canada, Service correctionnel du Canada ou encore dans le domaine de l'impôt partout au pays, avec l'aide des Services de réorientation professionnelle, pour que nous trouvions la bonne personne. Nous savons aussi que lorsqu'un vétéran accepte un emploi civil, il accepte souvent le premier emploi pour des raisons de sécurité, et ce n'est peut-être pas la bonne personne. La recherche montre qu'un vétéran sous-employé est comme un vétéran sans emploi. Il va se déplacer, et c'est parfait. Nous les aidons dans ce processus de dotation.

Pour répondre à vos autres questions, à ma connaissance, nous ne traitons pas les dossiers des Forces armées canadiennes différemment.

Je me demande si vous pourriez nous en parler, monsieur Doiron, mais aussi de notre transfert en ligne des dossiers médicaux et des dossiers de service, qui accélère les choses, ainsi que du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), TACRA.

• (1015)

M. Michel Doiron: Je vais laisser M. Christopher répondre à la question sur les militaires toujours en service. Nous regardons. Il ne faut cependant pas oublier que, tant qu'il est encore en service et même s'il suit le même processus, le militaire reçoit parmi les meilleurs soins médicaux au monde et qu'il suit son traitement. Nous avons discuté avec les Forces armées canadiennes de la stratégie à appliquer dans le cas de ceux qui sont toujours en service afin de déterminer ce que nous devrions faire dans celui des militaires libérés qui ne reçoivent aucun traitement. Des discussions sont donc en cours.

En ce qui concerne les appels, je dois admettre que je suis un peu surpris parce que, dans mes discussions avec le TACRA et notre directeur général du Bureau des services juridiques des pensions, BSJP... Ils conseillent probablement 50 % des gens parce qu'ils ont obtenu la bonne réponse. Souvent, ils n'aiment pas le pourcentage. Cela étant, la décision est fondée sur ce que le médecin nous dit. Donc, si celui-ci dit qu'il y a une déviation du genou de 15 %, nous partons de la Table des invalidités qui détermine qu'une déviation du genou de 15 % donne droit à telle ou telle chose.

Le TACRA, lui, a une marge de manœuvre que nous n'avons pas. Cela fait un peu plus de six ans que je fais ce travail et j'ai constaté, il y a six ans, que le TACRA renversait un grand nombre de nos décisions. Nous nous sommes alors demandé pourquoi. Nous avons commencé à en tenir compte dans nos décisions. À ce moment-là, notre premier taux d'approbation des demandes était peut-être dans les... Les pourcentages variaient, mais en général, ils se situaient autour de 60 %. Je généralise. Je crois que nous en sommes maintenant à 79 %, si je compte absolument tout, sur la base de la première approbation d'une demande. Je dis que nous nous situons généralement à plus de 80 % de confirmation des décisions parce que, dans bien des cas, les pourcentages sont vraiment plus élevés. Tout cela est fondé sur les décisions du TACRA.

Il y a des choses que nous ne pourrons jamais faire. D'accord, mettons cela de côté; je ne peux rien faire à ce sujet. Mais pour les autres, pourquoi accepteraient-ils certains renseignements et pas nous? Je demanderais à mes collègues des politiques: « D'accord, est-ce acceptable ou non comme preuve? » Dans bien des cas, ça l'est et nous nous en servons.

M. Alex Ruff: À quelle fréquence allez-vous vérifier ces approbations pour en tirer des leçons?

M. Rick Christopher: Nous rencontrons le Tribunal une fois tous les trois mois, mais nous y allons plus souvent quand nous faisons face à des cas particulièrement intéressants.

J'aimerais ajouter à ce que M. Doiron a dit que les gens peuvent présenter quelque chose au Tribunal s'ils trouvent que leur blessure n'a pas été jugée assez grave ou si nous avons rejeté leur demande parce que nous ne pensions pas que leur blessure était liée au service. Ce sont deux choses différentes. Nous pouvons convenir que la blessure est liée au service, mais la personne conteste parfois notre évaluation.

En outre, on peut présenter un témoignage verbal devant le Tribunal. Quand M. Doiron a parlé de la présélection qu'effectue le BSJP, il s'agit parfois d'une conversation entre le Bureau de services juridiques des pensions et le demandeur, le vétéran. On lui dit: « Vous savez quoi? Si vous présentez ce diagnostic au ministère, c'est ce qu'il veut entendre ». Le vétéran dit qu'il n'a pas besoin d'en faire plus, qu'il peut simplement présenter le diagnostic et qu'il sera approuvé. C'est une sorte de présélection qui nous revient ensuite sous forme de réévaluation ou de réexamen. Je crois que le BSJP n'en a fait que deux ou trois mille l'an dernier.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Amos, vous avez la parole.

M. William Amos (Pontiac, Lib.): Tout d'abord, merci à tous nos témoins. J'ai de nombreux électeurs qui travaillent avec Anciens Combattants Canada et je tiens à vous dire, ainsi qu'à vos collègues par votre entremise, merci pour les services que vous avez rendus au Canada. Nous savons à quel point vous travaillez fort et comme il est difficile d'accélérer les processus quand la culture organisationnelle est en pleine transformation.

Monsieur Natynczyk, je me souviens qu'il y a deux ans, vous nous avez dit dans votre témoignage que la culture organisationnelle devrait changer.

J'aimerais vous inviter à relier les faits. En témoignant devant nous pendant le mandat de M. Harper, vous nous avez dit que le personnel d'Anciens Combattants Canada a été réduit à 2 300 employés. Il est maintenant revenu à 2 900. Il faut du temps pour reconstituer cet effectif. Cependant, il y avait aussi une culture organisationnelle, si j'ai bien compris les témoignages présentés au sous-comité du Sénat il y a deux ans, qui ne donnait pas nécessairement le bénéfice du doute aux demandeurs, et il aurait fallu adopter un esprit de présomption de la nécessité des prestations.

Je me demande s'il y a un lien entre ce changement de culture organisationnelle si nécessaire et le fait que l'effectif des fonctionnaires d'Anciens Combattants avait été tellement réduit qu'il n'était pas possible de traiter toutes les demandes.

• (1020)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: En arrivant au ministère, surtout dans un organisme qui avait perdu tellement de gens et dont l'Administration centrale se trouvait loin de la capitale nationale dans une petite collectivité... Le fait que l'effectif de l'Administration centrale ait passé de 2 000 à 1 100 fonctionnaires a causé un choc, et cela nous ramène à l'idée du « véritable raz-de-marée ». M. Casey vit là-bas dans la collectivité, alors il sait de quoi je parle. Les gens avaient peur de prendre des décisions. En tant que chef d'état-major de la Défense, je regardais cela de mon côté de la rivière Rideau et je me demandais avec horreur ce qui se passait.

En entrant en fonction, je voulais m'assurer que tous les employés du ministère se sentent habilités à prendre les bonnes décisions. J'envisageais de déléguer des pouvoirs, de donner aux gens le pouvoir de prendre une décision et de leur faire confiance. Je me souviens encore, en novembre 2014, d'avoir visité notre bureau ici à Ottawa et d'avoir eu la confirmation à Halifax, puis à Québec, que nos gens étaient presque en choc de voir venir ce tsunami de vétérans atteints de troubles mentaux. Pourtant, en même temps, j'avais toutes les peines du monde à faire comprendre à l'Administration centrale que nous avons été frappés par une onde de choc.

Ayant participé à un certain nombre d'opérations militaires, j'en suis arrivé à conclure que plus on se trouve loin du son des armes, moins on le comprend. J'étais à Bagdad quand j'ai conclu cela. Il en est de même dans notre ministère. Nos travailleurs de première ligne, qui sont des travailleurs sociaux, des ergothérapeutes et des psychologues, rencontrent les vétérans tous les jours, ils les regardent dans les yeux, ils regardent leurs familles dans les yeux, et ils essaient de trouver moyen d'approuver les demandes. Ils travaillent dans une zone grise tout en faisant face à la réalité. Dans ce cas, plus on se trouve loin des vétérans, plus la situation se dédouble. Vous travaillez dans le domaine des politiques ou des finances. Je ne veux pas dénigrer mes collègues, mais c'est la réalité.

Notre travail reposait sur les soins, la compassion et le respect. Notre mission était de prendre soin des gens. Si nous prenons de mauvaises décisions, c'est par compassion, et nous respecterons toujours les vétérans. En réalité, si les gens commettent des erreurs par compassion, nous les appuierons. Bien entendu, nous devons respecter les lois, les règlements et toutes ces choses, mais cela aide les gens à prendre les décisions.

Nous nous souvenons de la situation en 2014, et nous venons tout juste d'apprendre que Forbes compte Anciens Combattants Canada parmi les 100 meilleurs employeurs. Quel était notre classement? Étions-nous 74^{es}? Nous étions parmi les 100 premiers, alors nous avons fait beaucoup de chemin. Nous constatons encore une fois que nos employés ont l'impression que d'autres gens sont venus les aider.

Nous nous attaquons à l'arriéré. Lors des assemblées publiques que j'ai organisées récemment et de celles que le ministre a tenues, les gens ont mentionné l'arriéré, alors nous redoublons d'efforts. Il demeure cependant difficile d'habiliter les fonctionnaires à prendre les bonnes décisions pour pousser les vétérans vers un peu de bien-être. Certains d'entre eux ne veulent pas se laisser pousser. Nous devons les encourager à se trouver un but. Nous devons les pousser à améliorer leur bien-être mental et physique. Nous devons leur fournir un soutien familial. Il faut faire preuve d'une grande bonté et de beaucoup de compassion pour cela.

M. William Amos: Merci.

Le président: Monsieur Desilets, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

M. Luc Desilets: J'aimerais poser deux ou trois questions en rafale.

Comment pouvez-vous expliquer que le délai de réponse aux demandes effectuées par des femmes soit plus long? Je comprends qu'il puisse en exister un en ce qui a trait aux demandes faites par des francophones, mais pourquoi le délai de traitement des demandes provenant de femmes est-il plus long?

M. Michel Doiron: Quelques raisons peuvent l'expliquer.

Premièrement, les situations sont plus complexes. Par le passé, on ne comprenait pas totalement les conséquences que pouvait avoir le port de l'équipement, notamment, sur le corps d'une femme.

J'ai commencé ma carrière à la douane et je portais une veste pare-balles, qui m'allait relativement bien, même si je ne suis pas une petite personne. Ma femme travaille aussi à la douane, et je peux vous dire que le port de la veste pare-balles n'a pas le même effet sur ma femme que sur moi. Mon exemple semble bien banal, mais cela cause certaines blessures, qui n'étaient peut-être pas reconnues auparavant.

Les cas sont donc, souvent, plus complexes. Je ne les aborderai pas tous, mais permettez-moi d'en citer un. La semaine passée, j'ai été surpris, au cours d'une réunion de breffage, d'entendre parler de cas liés aux organes reproducteurs. Les hommes peuvent aussi avoir ce type de problème. Par exemple, dans les cas de syndrome de stress post-traumatique, c'est assez facile de comprendre en quoi cela peut mener à des problèmes d'impuissance. Cependant, chez les femmes, cela se manifeste de différentes façons, qui sont méconnues.

• (1025)

M. Luc Desilets: Il y a un manque de main-d'oeuvre. On le comprend très bien. Cela semble être un peu plus criant, au Québec, en ce qui a trait aux gestionnaires de cas. Avez-vous un quelconque plan d'action, malgré le contexte, pour y remédier?

M. Michel Doiron: Absolument.

Actuellement, au Québec, nous n'avons pas beaucoup de difficulté à recruter, pour une raison ou une autre. Je peux trouver assez bien les candidats que je recherche. Toutefois, nous avons un plan d'action. Nous sommes en recrutement continu.

Le sous-ministre l'a mentionné: la réalité est que je perds 12 % de mes gestionnaires de cas par année. J'arrive à pourvoir les postes vacants chaque année, mais les nouveaux employés ne sont pas fonctionnels avant une autre année, ce qui correspond à la période de formation. Peu importe le moment dans une année, il manque 20 % d'employés, ni plus ni moins, car soit les nouveaux employés sont en formation, soit nous sommes en période de recrutement.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Ils sont en formation.

M. Michel Doiron: Ils sont effectivement en formation. Nous sommes toujours en train de recruter et nous avons toujours des gens en formation.

Il y a une province, l'Alberta, où nous avons connu des difficultés pour ce qui est de garder nos gens. Nous avons aussi eu des problèmes à pourvoir certains postes, mais la Dre Courchesne a travaillé très fort dans le but de pallier cette difficulté. À un moment donné, nous avons des problèmes quant au recrutement de médecins. Aujourd'hui, des médecins frappent à notre porte pour venir travailler avec nous, parce que la culture a changé. Il s'agit non seulement de médecins militaires, mais aussi d'autres médecins. Je généralise, mais nous avons beaucoup moins de difficultés à les recruter. Toutefois, le processus de recrutement peut être long et la formation prend du temps.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Blaney, vous avez deux minutes et demie.

Mme Rachel Blaney: Je tiens à vous remercier, Walt, d'avoir mentionné les gens extraordinaires de la 19^e Escadre. C'est un grand honneur pour moi de les représenter, et j'aime beaucoup passer du temps au sein des Escadrons 407 et 442. Ils m'ont emmenée faire des excursions vraiment intéressantes, comme de me faire hisser dans les airs. J'ai adoré cela. J'admire profondément leurs habiletés. Je suis vraiment reconnaissante qu'ils soient là-bas, mais je ne peux qu'imaginer le mal qu'ils font à leur corps, surtout ceux de l'escadron 442.

Nous avons parlé des ETP. Prévoyez-vous augmenter ce nombre ou êtes-vous satisfait de votre effectif? Je comprends qu'il est difficile de le maintenir. J'ai été patronne moi aussi. Je comprends que les gens se déplacent dans le système. Désirez-vous que cette situation reste la même, ou souhaitez-vous accroître votre effectif?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous recueillons des données sur la croissance de la demande tout en reconnaissant qu'il ne nous suffira pas de recruter du personnel supplémentaire, de trouver des moyens de numériser, de définir ce dont nous aurons besoin pour restructurer notre processus et pour non seulement pallier l'attrition, mais établir une relève sur quatre ou cinq ans, parce qu'il faut beaucoup de temps pour former la main-d'oeuvre nécessaire à la restructuration de la numérisation. Nous sommes en train de préparer ce dossier afin de travailler avec d'autres ministères pour déterminer l'orientation à prendre.

Mme Rachel Blaney: J'aimerais discuter un peu de la complexité des demandes des femmes. Je comprends la réponse que vous avez donnée à mon collègue, mais mène-t-on des études à ce sujet, et envisageriez-vous de confier cette étude à notre comité à un moment donné?

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais tout de suite vous dire que nous avons tenu un sommet l'an dernier en collaboration avec nos alliés. En fait, nous avons créé un bureau des vétérantes et des vétérans LGBTQ2, qui relève de Steven.

M. Steven Harris: À mon avis, ce bureau est crucial pour établir des liens avec nos intervenants afin de mieux comprendre les problèmes auxquels font face les vétérantes et d'apporter des changements à nos processus.

MM. Doiron et Christopher ont indiqué qu'il est parfois difficile de traiter les demandes de prestations d'invalidité. C'est peut-être dû au fait que 90 % des problèmes que nous abordons sont ceux d'hommes vétérans. En créant ce bureau, qui est d'ailleurs dirigé par une vétérante qui mène de vastes consultations auprès des organismes de femmes, nous nous faisons une idée des difficultés auxquelles les femmes se heurtent. Nous collaborons également à l'in-

terne avec tous nos secteurs, y compris avec mon secteur de politiques, pour vraiment intégrer ce point de vue dans les politiques et les programmes que nous créons et dans les changements que nous apportons. Comme vous le savez, tous les programmes du gouvernement du Canada suivent un processus d'analyse comparative entre les sexes. Anciens Combattants Canada n'est pas seul à le faire, et c'est une optique particulière que nous nous efforçons d'appliquer pour ces vétérantes.

● (1030)

Mme Rachel Blaney: C'est un enjeu important, parce que les Forces armées canadiennes ont encore de la difficulté à recruter suffisamment de femmes. La majorité des membres de ma famille qui servent en ce moment sont des femmes, alors tout va bien chez nous, mais en général, les femmes ne sont pas bien représentées. Je me demande si elles se découragent en entendant dire que des difficultés les attendent une fois le pas franchi. J'espère que l'on corrigera cela pour que les Forces armées paraissent plus accueillantes.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je suis très heureux que la lieutenant-colonelle à la retraite Christina Hutchins mène la charge. Elle a été la première femme officier à la logistique du Régiment aéroporté.

Le président: Merci beaucoup.

Cela nous amène à la fin de trois tours très rapides.

Il nous reste un peu de temps. Je sais que certains d'entre vous souhaitent poser d'autres questions. Il nous reste environ 14 minutes, alors chaque parti pourrait avoir deux minutes et demie ou trois minutes, ce qui sera juste assez pour une question et une réponse rapide.

Nous allons commencer par M. Wagantall.

Mme Cathay Wagantall: Merci. J'ai une autre question à poser.

Vous avez mis sur pied des groupes consultatifs qui vous aident à servir les vétérans. Je sais que le groupe sur l'excellence du service s'est réuni dernièrement. Ces arriérés causent d'énormes problèmes. Je me demande, depuis l'élection, quand vous avez rencontré les autres groupes consultatifs et quels commentaires ils vous ont présentés.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: J'ai beaucoup aimé discuter l'autre jour avec le Groupe consultatif sur l'excellence du service, le GCES. Le coprésident de ce groupe est ici, Rick Christopher. M. Harris copréside le groupe consultatif sur les politiques.

Monsieur Harris, vous pourriez peut-être revenir quand celui sur la commémoration et tous les autres se seront réunis.

M. Steven Harris: Bien sûr.

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais en savoir plus sur les groupes qui discutent des arriérés, donc ceux qui se réunissent. Le groupe consultatif sur la santé mentale, celui sur les soins et le soutien et celui sur les familles sont, à mon avis, les plus touchés par ce que nous entendons dire et ceux qui nous préoccupent le plus.

M. Steven Harris: Je travaille avec le groupe des politiques et avec celui de la commémoration.

Je vais m'en tenir au groupe des politiques. Il ne se concentre pas tellement sur les arriérés. Il examine la façon dont les programmes et les politiques fonctionnent et interagissent. En fin de compte, cela dépend de la fréquence et du temps qu'il faut pour que quelqu'un ait accès aux programmes et à nos prestations.

Pour ce qui est du groupe consultatif sur les familles et des autres groupes, je vais céder la parole à mes collègues pour qu'ils vous disent ce qu'ils ont appris. Je sais que le groupe consultatif sur les politiques s'est réuni en décembre, après les élections.

Mme Cathay Wagantall: Quand votre groupe s'est-il réuni, depuis l'élection?

M. Steven Harris: Pour les politiques, c'était en décembre.

Mme Cathay Wagantall: Était-ce votre groupe, le groupe de la commémoration?

M. Steven Harris: Oui.

Mme Cathay Wagantall: Qu'en est-il des autres?

M. Steven Harris: C'est le seul groupe auquel je participe.

M. Michel Doiron: J'étais coprésident, mais j'ai cédé cette fonction. Le GCES s'est réuni cette semaine. Je ne suis pas au courant des travaux des autres. Je ne m'occupe pas d'eux. Je ne suis pas certain...

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Le groupe sur la santé mentale va se réunir la semaine prochaine.

M. Michel Doiron: La santé mentale se réunira la semaine prochaine.

Mme Cathay Wagantall: C'est formidable. Très bien.

M. Michel Doiron: Les présidents nous appuient.

Mme Cathay Wagantall: Merveilleux. Merci.

Qu'en est-il du groupe consultatif sur les familles et de celui sur la santé?

M. Michel Doiron: Je ne sais pas, mais nous pourrions vous revenir là-dessus.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Nous vous ferons parvenir les dates de leurs réunions.

Mme Cathay Wagantall: Je vous en serais reconnaissante. Merci.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je dirai aussi que le ministre a parlé aux coprésidents de tous les comités et qu'il leur a demandé de poursuivre leur travail. C'est pourquoi nous avons rencontré le groupe sur l'excellence du service cette semaine, et les autres groupes se réunissent, alors les six groupes consultatifs poursuivent leurs travaux.

Mme Cathay Wagantall: Leur a-t-on conseillé, particulièrement en ce qui concerne les arriérés, de présenter des commentaires...

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Dans le cas de l'excellence du service, j'ai présenté cette semaine à ce groupe et à M. Christopher plusieurs des points que j'ai soulevés aujourd'hui.

Monsieur Christopher.

M. Rick Christopher: Mardi, nous avons passé presque toute la journée à parler des arriérés et à explorer diverses solutions. Donc lorsque nous avons parlé des demandes incomplètes, par exemple, j'ai cherché à obtenir leurs conseils sur la meilleure façon, sur la façon la plus compatissante de traiter ces demandes.

Le président: Merci.

Monsieur Samson, vous avez le temps de poser une question très brève.

M. Darrell Samson: Depuis 2015, nous avons ajouté sept ou huit nouveaux programmes. Pouvez-vous nous parler des trois qui sont les plus appréciés?

• (1035)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Je vais commencer par l'allocation pour études et formation. Je le répète, il est vraiment difficile d'inciter les membres des Forces armées à planifier leur nouvelle vie, et nous savons que la clé d'une transition est d'avoir un plan. La participation à l'allocation pour études et formation a été extraordinaire, tout comme la participation aux services de réorientation professionnelle.

L'an dernier, nous avons lancé un appel pour le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille. Ce fonds reçoit environ 3 millions de dollars par année. Nous avons reçu pour 182 millions de dollars de demandes.

Nous avons créé le Fonds d'urgence pour les vétérans et nous le remplissons continuellement parce qu'il y a tellement de besoins un peu partout.

Je vais m'arrêter ici et céder la parole à mes collègues, qui vous parleront des politiques, de la prestation des services et de tout le reste.

M. Steven Harris: De toute évidence, l'une des grandes promesses de la plateforme était la pension à vie, qui a été créée l'an dernier. Ce sont donc trois nouveaux programmes. Nous avons aussi réduit le nombre des programmes, parce que tout cela était trop complexe, et nous devons simplifier les choses autant que possible, tant du point de vue de l'attribution que du point de vue de la prestation, afin que les vétérans les comprennent bien.

Il y a trois programmes: la prestation de remplacement du revenu, l'indemnité pour souffrance et douleur et l'indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur.

M. Michel Doiron: Pour moi, il y a deux choses qui changent la donne. Je vais m'en tenir à deux parce que tout le monde a mentionné le programme que j'ai décrit tout à l'heure.

Premièrement, il y a le Fonds d'urgence pour les vétérans. Je pense que c'est celui qui a fait le plus grand bien sur le terrain. En fait, je peux aiguiller un vétéran vers ce service sans évaluer son invalidité pour le sortir de la rue. Tous les vétérans ne vivent pas dans la rue, mais il leur arrive peut-être que leur maison soit inondée ou une autre catastrophe. Eh bien, nous pouvons les aider en soumettant un minimum de paperasse. Il faut quand même un peu de paperasse, car après tout, nous travaillons pour le gouvernement. La paperasse est minime, cependant, et nous pouvons les aider. Nous dépensons beaucoup d'argent de nos organismes de bienfaisance, mais ce fonds a changé la donne. Il est très important et il me passionne.

Deuxièmement, il y a la prestation de remplacement du revenu, ou PRR. On l'appelait auparavant l'allocation pour perte de revenus. Lorsque nous sommes passés de 75 à 90 %, les choses ont vraiment changé. Dans le cas des ratios de gestion de cas, notre analyse de rentabilisation était fondée sur environ 9 800 vétérans. Nous avons largement dépassé ce chiffre. Nous en sommes maintenant à 14 000. Maintenant qu'ils touchent 90 % de leur solde d'avant la libération, ils jouissent d'une bien meilleure sécurité financière. C'est un autre programme important.

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Permettez-moi d'ajouter une petite chose sur le Fonds d'urgence pour les vétérans. Je suis allé à North Bay pour essayer de comprendre pourquoi les vétérans de North Bay sont les plus grands consommateurs de ce fonds d'urgence. Je pensais que ce serait Halifax, mais en matière de consommation par habitant, c'est North Bay. Ce fonds soutient les survivants et les veuves des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, et les veuves n'ont pas à remplir de paperasse pour obtenir des prothèses dentaires ou auditives. Je suis vraiment fier de notre personnel.

La prestation de remplacement du revenu donne 90 % de la solde militaire. L'autre jour, j'ai entendu quelqu'un du Groupe consultatif sur l'excellence du service dire que la meilleure idée que nous ayons eue était de permettre aux bénéficiaires de la prestation de remplacement du revenu de gagner jusqu'à 20 000 \$ sans récupération. Nous les encourageons ainsi à trouver un but dans leur vie. Qu'ils décident de travailler pour Home Depot ou dans n'importe quel autre magasin, qu'ils lancent une petite entreprise de leurres de pêche ou autre, ils trouvent leur raison d'être. C'est pourquoi ils affirment que la meilleure idée que nous ayons eue, c'est de leur allouer 20 000 \$ de revenu admissible sans récupération.

M. Darrell Samson: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Desilets, à vous la parole.

[Français]

M. Luc Desilets: Je vous remercie de nouveau de votre présence aujourd'hui.

J'aimerais poser une question à la fois très simple et complexe. Quel est votre principal défi pour l'année 2020?

M. Michel Doiron: Ce sont les arriérés, point à la ligne.

Vous avez choisi de vous pencher en premier sur les arriérés. Je crois que c'est excellent. Nous sommes ouverts à toute initiative. Nous voulons nous pencher sur la question des arriérés. Nous sommes sérieux, nous prévoyons des investissements dans nos budgets, mais c'est aussi notre plus important défi.

Quand je suis arrivé au Comité permanent des anciens combattants, j'avais 20 cas problématiques par jour. C'étaient des crises en 2014—015. Aujourd'hui, j'ai encore 20 cas par jour. Dix-neuf de ces cas sont liés au délai de traitement nécessaire avant que nous puissions prendre une décision.

• (1040)

Gén (à la retraite) Walter Natynczyk: Il s'agit du défi prioritaire au ministère. J'ai eu beaucoup de rencontres avec le ministre des Anciens Combattants et les représentants du ministère, et, chaque fois, c'est la question de l'arriéré qui était considérée comme étant la priorité.

Je veux réitérer le fait que je suis très reconnaissant envers MM. Doiron et Christopher pour leurs efforts. Quand nous avons une demande relative à une blessure, tout se déroule parfaitement. Par exemple, quand il s'agit d'une blessure faite sur le théâtre des opérations, il n'y a pas de problème; tous les documents sont parfaits.

Nous avons des cas où les décisions se prennent en un mois. Mon chauffeur a été blessé au genou en Bosnie et il a obtenu une réponse en un mois. C'est incroyable, mais il s'agit d'une situation

unique. Nous voulons que le système soit unique pour tous les anciens combattants.

[Traduction]

Le président: Merci d'avoir posé une question brève. Nous n'en avons pas eu beaucoup aujourd'hui.

Madame Blaney, vous avez la parole.

Mme Rachel Blaney: Je tiens à confirmer, à la suite de ma dernière question, que vous fournirez au Comité des renseignements précis sur la complexité des cas des femmes.

L'arriéré est aussi notre plus grand problème, mais il est bien pire pour les vétérans. Je vois que tout le monde ici présent se soucie vraiment des gens qui servent notre pays et leurs familles. Nous tenons à continuer de collaborer pour fournir ce soutien.

L'ombudsman des vétérans a suggéré que nous dressions une liste de contrôle des documents, de sorte que lorsqu'on vérifie les documents envoyés, s'il en manque, ils sont automatiquement renvoyés.

A-t-on appliqué cette mesure? Dans l'affirmative, à quel point cette liste a-t-elle réduit les arriérés?

M. Rick Christopher: Il y a une liste de vérification, mais on l'envoie plutôt aux requérants pour le moment. Nous avons bien écouté l'ombudsman. J'en ai discuté hier avec le Groupe consultatif sur l'excellence du service. Le problème réside dans l'examen immédiat des demandes. C'est là le problème. Nous avons un tel afflux, un tel volume de demandes que, d'ici à ce que nous les ayons examinées et que nous ayons vérifié que nous avons tout, nos délais sont souvent déjà bien avancés.

Nous ne l'avons pas encore fait, mais nous allons demander au personnel administratif de passer en revue la liste de vérifications, comme le fait la Légion royale canadienne. Nous lui demanderons ensuite de communiquer avec les requérants pour leur dire, avec délicatesse, que nous ne pourrions pas continuer à traiter leur demande tant que nous n'aurons pas les renseignements qui manquent ou les documents qu'ils ont oublié de signer.

Nous consacrons une bonne partie de nos ressources à trouver les gens. Comme M. Doiron l'a mentionné plus tôt, ils sont en vacances ou ils ne répondent pas au téléphone pour une raison quelconque, alors nous n'obtenons pas les renseignements nécessaires. Je préférerais de loin pouvoir leur renvoyer la demande, leur envoyer une lettre ou communiquer avec eux par voie électronique si c'est ainsi qu'ils ont choisi d'être contactés et leur dire que nous ne pourrions pas continuer à traiter leur demande tant que nous ne recevrons pas les renseignements manquants.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Cela nous amène à la fin de notre première séance pour cette étude.

Je ne saurais trop vous remercier. Nous avons beaucoup appris. Vous avez posé beaucoup de bonnes questions et donné de très bonnes réponses pour nous aider dans notre travail.

Je vous souhaite à tous de retourner chez vous en toute sécurité. Vous aurez peut-être un peu plus de difficulté que quand vous êtes venus.

J'ai une question d'ordre administratif à transmettre à mes collègues. Nous avons eu beaucoup de temps aujourd'hui. Nous n'avons pas à entendre deux groupes de témoins. Je vous ai laissé beaucoup de temps. Quand nous aurons deux groupes de témoins, je serai un peu moins généreux car il faudra surveiller l'horloge. J'essaierai de vous ramener à l'ordre poliment. Je vous demanderai

de présenter de brefs préambules pour que nous puissions entendre le plus de témoins possible.

Comme toujours, je remercie les personnes qui siègent à ma gauche et à ma droite ainsi que celles qui sont assises derrière moi.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

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 :
<https://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: <https://www.ourcommons.ca>