



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 005**

Le jeudi 12 mars 2020

---

Président : M. Bryan May





## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 12 mars 2020

• (0850)

[Traduction]

**Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)):** Bonjour à tous.

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

Nous sommes très heureux de recevoir deux groupes ce matin. Dans notre premier groupe, du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, nous accueillons Virginia Vaillancourt, présidente nationale, et Mike Martin, responsable des communications.

Bienvenue à vous deux.

De la Légion royale canadienne, nous accueillons Raymond McInnis, directeur, Services aux vétérans, Direction nationale, et Steven Clark, directeur exécutif national.

Merci être tous d'être venus.

Brièvement, j'ignore si vous avez tous déjà assisté à une réunion de comité, mais vous aurez chacun l'occasion de prononcer des remarques liminaires. Ensuite, nous passerons aux questions.

Mon rôle est celui d'un arbitre qui essaie de faire respecter le temps alloué.

Je crois que nous allons commencer par le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants.

Madame Vaillancourt, est-ce vous qui prononcez les remarques aujourd'hui? La parole est à vous pour les 10 prochaines minutes.

**Mme Virginia Vaillancourt (présidente nationale, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants):** Merci de nous donner l'occasion de vous parler aujourd'hui. Nous sommes ici ce matin au nom du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants, qui fait partie de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.

Le SEAC représente plus de 2 800 employés d'Anciens Combattants Canada, dont la majorité du personnel de première ligne qui traite quotidiennement avec les anciens combattants et leur famille. Si nous sommes ici aujourd'hui, c'est pour vous parler notamment du travail des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et des difficultés qu'ils doivent surmonter en ce qui a trait à leur charge de travail et à l'arriéré de demandes de prestation d'invalidité.

Les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada, à l'instar des besoins des anciens combattants, sont vastes, complexes et en constante évolution. Nos gestionnaires de cas font partie du personnel de première ligne et sont des experts des services et des avantages d'ACC. Ils doivent connaître la législation appli-

cable, soit les divers règlements, politiques et lois qui servent à déterminer l'admissibilité à ces services et avantages. Ils doivent pouvoir gérer les problèmes de santé mentale, intervenir en cas de crise, traiter avec des clients exaspérés et parfois en colère, et même s'y connaître en prévention du suicide. Ils doivent aussi comprendre les techniques d'entrevue motivationnelle et savoir les utiliser.

Comme vous l'ont rapporté les représentants du ministère et d'autres personnes, l'un des principaux problèmes est que l'arriéré et les délais d'attente pour les services vont en augmentant. Par conséquent, les anciens combattants doivent prendre leur mal en patience. Cette situation pèse sur leurs finances et leur santé physique, mentale et émotionnelle ainsi que celle de leur famille. Elle affecte aussi directement ceux et celles qui essaient de les aider. Nous voudrions vous dire qu'il s'agit d'un phénomène nouveau, mais l'arriéré et la charge de travail des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada sont à la hausse depuis des années.

En 2015-2016, le ministre des Anciens Combattants a promis de réduire le nombre de cas à 25 par gestionnaire pour que ces derniers aient plus de temps à consacrer à chaque dossier et puissent se concentrer sur les besoins des anciens combattants et de leur famille. Cette mesure a aussi été appuyée par un mémoire de l'ombudsman des anciens combattants présenté à la Chambre des Communes en 2016.

Malgré cette promesse et de nombreuses tentatives du gouvernement fédéral depuis, ACC n'a pas réussi à atteindre cet objectif. Ces tentatives ont échoué lamentablement en tous points, comme vous pourrez le constater à partir des renseignements que nous allons vous présenter.

Le Comité a été informé des répercussions de la situation présente sur les anciens combattants et leur famille, dont l'augmentation des délais d'attente et la réduction des services, des visites à domicile et de la fréquence des interventions en santé physique ou mentale adaptées aux anciens combattants. Aujourd'hui, nous allons aussi vous parler des répercussions sur les membres du personnel de première ligne, qui côtoient quotidiennement les anciens combattants et leur famille.

Quand nous avons appris que le Comité allait étudier ce dossier, nous avons entrepris de recueillir des données auprès de gestionnaires de cas de partout au pays. Ces deux dernières semaines, nous avons approché des gestionnaires de cas des régions pour parler de leur charge de travail et de leurs conditions de travail, et des répercussions qu'elles ont sur leur travail et sur les anciens combattants dont ils s'occupent.

Mon collègue, Mike Martin, qui a mené les entrevues, va maintenant prendre la parole pour vous parler de ce qu'il en a tiré.

**M. Mike Martin (communications, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants):** Merci.

Nous avons voulu parler d'un certain nombre de secteurs qui sont ressortis des entrevues avec nos gestionnaires de cas. Premièrement, nous leur avons demandé de parler de leur charge de travail. Voici ce qu'ils nous ont dit. Nous aimerions lire leurs commentaires aux fins du compte rendu.

Voici le nombre d'anciens combattants que chaque gestionnaire doit aider: 55, 55, 50, 66, 64, 56, 45, 53, 55, 40, 56, 46, 47 et 50.

Nous leur avons demandé s'ils réussissaient à gérer autant de dossiers. Voici ce qu'ils nous ont dit: « Gérer autant de cas, c'est ridicule. C'est impossible. » « Je suis toujours en mode rattrapage, mais je ne reprends jamais le dessus. » « J'essaie d'apporter une contribution tous les jours, mais mon travail est en train de me rendre malade. » « J'aime mon travail et j'aime aider les anciens combattants, mais je n'ai pas assez de temps pour leur consacrer toute l'attention qu'ils méritent. »

Nous leur avons demandé de parler de leurs conditions de travail. Voici ce qu'ils nous ont dit: « On éteint les feux et on passe au prochain appel. » « On n'a pas assez de temps pour procéder adéquatement à l'admission, à l'évaluation, à l'aiguillage, au suivi ou à la consultation avec les fournisseurs de services. » « Avant, on faisait des visites à domicile toutes les deux ou trois semaines. Maintenant, c'est une fois par année. » « On fait du triage. On se concentre sur les cas à risque élevé, mais on risque toujours d'en échapper un. » « Nous prenons en charge des cas de santé mentale difficiles. Il faut constamment intervenir, et nous manquons tout simplement de temps. » « Les anciens combattants et leurs familles méritent mieux. »

En raison de la surcharge de travail et des conditions de travail difficiles, de nombreux postes sont vacants et la rétention des employé(e)s s'avère difficile, en particulier chez les gestionnaires de cas d'ACC.

Dans la région de l'Atlantique, on rapporte que plus de 25 % des postes sont vacants. Les chiffres les plus élevés sont dans les régions bilingues. Ce phénomène vient aggraver une situation de travail déjà pénible. Voici d'autres citations: « On embauche les nouveaux, on les forme, on leur donne leurs dossiers, et ils démissionnent ou demandent à être mutés. Puis on recommence. » « Notre bureau est en pénurie de personnel depuis quatre ans. » « Le processus d'embauche dure six mois. Cela signifie qu'un poste qui devient vacant le restera au moins six mois. » « Nous avons besoin de mesures incitatives et de primes pour convaincre les gestionnaires de cas de rester. Le roulement est un véritable fléau. »

Pas un seul gestionnaire de cas n'échappait au stress ou à un certain niveau d'épuisement. Leur travail leur cause de l'anxiété, de l'insomnie, un gain de poids et de la fatigue physique, mentale et émotionnelle. Voici ce qu'ils nous ont dit: « Il faut trouver des mécanismes externes pour gérer son stress. Certains prennent des congés, mais leur charge de travail ne fait que s'accumuler pendant leur absence. » « L'intensité et la pression sont constantes. Dans notre bureau, tout le monde en souffre. » « De nombreux anciens combattants sont suicidaires, et cela nous touche. On ramène le problème à la maison, si bien qu'il touche aussi nos familles. » « Il n'y a tout simplement pas de soutien pour le personnel. »

Nous avons aussi été troublés par des signalements d'intimidation et de harcèlement de la part de responsables d'ACC envers les membres du personnel de première ligne. Bien que ce phénomène ne soit pas généralisé à toutes les régions, nous avons eu vent d'attitudes négatives et de commentaires constituant du harcèlement de la part de responsables, ce qui rend un travail déjà stressant encore plus difficile. Les plaintes officielles n'ayant pas résolu le problème, le harcèlement est devenu un fardeau de plus à porter pour les gestionnaires de cas touchés.

L'arriéré des demandes de prestation d'invalidité constitue une autre source de stress, tant pour les anciens combattants que pour le personnel d'ACC. Les gestionnaires de cas disent subir un stress quotidien. Les anciens combattants et leurs partenaires sont en colère et profondément frustrés par les retards. Ils appellent leur gestionnaire de cas pour demander des renseignements, pour apprendre que rien n'a bougé. Les gestionnaires de cas ont le cœur brisé de voir les anciens combattants et leur famille souffrir. Ils se sentent complètement démunis. Pire encore: cela entrave réellement la création d'une relation positive et efficace entre le gestionnaire de cas et l'ancien combattant et sa famille. Le lien de confiance ne peut pas s'établir. « Les anciens combattants sont frustrés et en colère. Ils crient souvent contre nous. » « On les comprend d'être au bout du rouleau. Ils n'ont pas d'argent pour vivre. » « Cela a des conséquences sur leurs plans de traitement, et si les fonds de leur retraite sont retenus en plus, c'est certain qu'ils vont en souffrir. Cela me fait de la peine de voir cette situation se répéter jour après jour. » « Pourquoi le site Web dit-il que cela va prendre 16 semaines quand cela pourrait prendre jusqu'à deux ans? Les anciens combattants s'en rendent compte et me demandent ce qui se passe. Je n'ai aucune réponse à leur donner. » « Les anciens combattants ont l'impression qu'on leur a menti, et nous aussi. »

L'arriéré a également donné lieu à des situations dangereuses dans certains bureaux, notamment ceux situés sur les bases. Le personnel de première ligne est facile d'accès et très peu protégé. On rapporte entre autres de la violence verbale, des appels téléphoniques menaçants et des menaces en personne. Plusieurs gestionnaires de cas, des hommes comme des femmes, ont dit ne pas se sentir en sécurité au travail.

● (0855)

Même si les incidents ont été signalés et que les gestionnaires locaux ont réclamé des changements et des mesures de sécurité supplémentaires, ACC tarde à agir. Voici une citation: « On se fait constamment crier après par des anciens combattants et leurs partenaires. Je les comprends. Ils sont frustrés et en colère. Mais j'ai quand même peur qu'ils s'en prennent physiquement à moi. »

Le passage de CDSN au système GCC a causé et continue de causer des problèmes à toutes les personnes devant traiter avec ACC. Pour les gestionnaires de cas, la transition effectuée le 1<sup>er</sup> avril 2019 a été abrupte et mal préparée. Les gestionnaires ont l'impression de ne pas avoir reçu de formation adéquate et n'arrivent toujours pas à utiliser le système correctement.

À la suite de ce changement précipité, les gestionnaires ont reçu la directive de désengager des anciens combattants inscrits dans l'ancien système en date du 1<sup>er</sup> avril 2019. Ils ont reçu des listes d'anciens combattants dont ils devaient justifier la présence dans le système, et ont été fortement encouragés à les convaincre de délaisser l'ancien programme pour de nouveaux volets, comme le soutien encadré.

Pour les gestionnaires de cas responsables d'anciens combattants qui avaient besoin d'aide parce qu'ils n'étaient pas encore autonomes ou aptes au travail, cette politique était déraisonnable. Malgré cela, dans plusieurs secteurs, les gestionnaires de cas subissaient une pression importante pour désengager des anciens combattants et étaient avisés d'éventuelles conséquences s'ils n'appliquaient pas cette directive.

Cette période a été très difficile pour les gestionnaires de cas. À notre connaissance, la politique de désengagement actif est toujours en vigueur à ACC.

Un autre enjeu soulevé par de nombreux gestionnaires de cas à qui nous avons parlé était l'apparent changement d'orientation à ACC en ce qui concerne les services de consultation familiale pour les partenaires et les enfants. Bon nombre de gestionnaires de cas ont dû informer les membres de la famille d'anciens combattants qu'ils ne pouvaient plus recevoir des services de consultation ou consulter un psychologue en raison de changements à la politique.

Sans surprise, les clients n'étaient pas contents de ce changement. Les gestionnaires de cas s'inquiètent des conséquences pour les partenaires et les enfants. Voici ce que certains ont dit: « Les services de consultation ont été interrompus pour des enfants qui tiennent des propos comme "je dois être gentil, sinon papa va se suicider". » « Croix Bleue Medavie appelle des travailleurs sociaux pour les informer que les membres de la famille d'anciens combattants ne sont plus couverts. » « Priver des anciens combattants ou des membres de leur famille d'avantages comme la consultation, c'est complètement ridicule et cela témoigne d'un manque de vision. » « On me dit d'envoyer les enfants dans le système provincial, alors que je sais que les programmes y sont rares et nécessitent un an d'attente ».

Je vais redonner la parole à Mme Vaillancourt pour qu'elle formule des recommandations.

● (0900)

**Mme Virginia Vaillancourt:** Nous sommes conscients que nous ne vous avons donné qu'un aperçu de ce que nous avons entendu et constaté à l'échelle du pays en ce qui concerne la prestation des services aux anciens combattants. Nous espérons tout de même que vous comprendrez pourquoi les personnes qui travaillent en première ligne, les gestionnaires de cas, estiment que le système est en état de crise, et ce, depuis trop longtemps.

Durant nos entretiens, nous leur avons demandé des idées pour redresser la situation. Voici leurs recommandations.

La priorité absolue serait de ramener le plus rapidement possible la charge de travail à un niveau acceptable. La réduction de la charge de travail à 25 anciens combattants n'est peut-être pas réaliste à court terme, mais devrait être l'objectif à moyen terme. Il ne faudrait toutefois pas attendre encore cinq ans. Cinq années se sont en effet écoulées depuis la promesse de réduire la charge de travail à 25 dossiers par gestionnaire. Pour le bien-être des anciens combattants et des employés, il est impératif que des changements soient apportés immédiatement.

Les gestionnaires de cas réclament également qu'Anciens Combattants Canada engage immédiatement du personnel de première ligne supplémentaire pour rattraper l'arriéré et traiter les anciens combattants en temps opportun avec le respect qu'ils méritent. Cette situation perdure elle aussi depuis trop longtemps. C'est pour

quoi nous espérons que le Comité pressera le gouvernement et le ministère à agir sans tarder.

Les réclamations concernent également l'amélioration des réseaux de soutien, de la formation et de l'aide à l'intention des employés ainsi que l'amélioration de la formation et du soutien à l'intention des gestionnaires et des superviseurs pour leur permettre de faire leur travail plus efficacement.

Enfin, les gestionnaires de cas souhaitent que le gouvernement fédéral revoie leur description de travail et leurs niveaux de classification pour qu'ils rendent véritablement compte de l'importance de leur travail.

Merci de nous avoir invités pour vous faire part des problèmes, des enjeux et des recommandations de nos gestionnaires de cas. Nous avons été investis de la mission importante de transmettre leurs messages. Notre espoir commun est qu'on puisse apporter des changements pour améliorer la vie des anciens combattants, de leur famille et de ceux qui ont l'honneur de les servir. Nos anciens combattants méritent un meilleur traitement.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous entendrons maintenant M. McInnis, je crois, de la Légion royale canadienne. La parole est à vous pour les 10 prochaines minutes.

**M. Raymond McInnis (directeur, Services aux vétérans, Direction nationale, Légion royale canadienne):** Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité directeur parlementaire des anciens combattants, bonjour. C'est vraiment un grand plaisir pour moi de me présenter à nouveau devant votre comité.

Au nom de notre président national, M. Tom Irvine, et de nos membres, je m'appelle Ray McInnis — il n'y a que ma mère qui m'appelle Raymond, et c'est quand j'ai fait quelque chose qu'elle n'aimait pas, mais ce n'est pas grave. Je suis le directeur des services aux anciens combattants au siège national de la Légion. Je suis un adjudant-chef à la retraite. J'ai servi pendant plus de 33 ans au sein des forces régulières et de réserve.

Je suis accompagné aujourd'hui par le directeur exécutif national de la Légion, M. Steven Clark, et nous vous remercions pour le travail que vous faites pour nos anciens combattants et leurs familles.

Nous appuyons votre étude sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité à Anciens Combattants Canada. Dans une minute, j'aimerais vous faire part de quelques conseils fondés sur des données probantes, mais je voudrais d'abord vous exposer très brièvement comment nous sommes équipés pour donner pareils conseils.

Comme vous le savez peut-être, la Légion aide les anciens combattants et leurs familles depuis 1926, grâce au mandat législatif que lui confèrent la Loi sur les pensions et la Loi sur le bien-être des vétérans. Nous sommes la seule organisation de services aux anciens combattants au Canada qui peut aider les anciens combattants et leurs familles à faire des démarches auprès d'ACC et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nous le faisons par l'intermédiaire de nos agents de service de commandement formés et professionnels qui détiennent une cote de sécurité gouvernementale, et de leurs assistants.

Pour vous donner une idée de notre charge de travail, l'année dernière, nos officiers d'entraide de direction ont préparé et présenté des demandes de prestations d'invalidité au nom de plus de 4 000 anciens combattants à ACC et plus de 300 examens et appels au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nous avons également conseillé près de 1 100 anciens combattants pour diverses raisons.

En plus des officiers d'entraide des directions de la Légion, chaque filiale dispose d'un officier d'entraide bénévole actif et formé pour répondre aux défis auxquels est confrontée notre communauté d'anciens combattants. Avec 1 400 filiales au Canada, vous pouvez constater que les officiers d'entraide de nos filiales constituent un réseau de soutien essentiel. Ils ne remplissent pas de demandes à ACC, mais ils sont souvent notre premier contact.

Lorsque nous aidons un ancien combattant ou un membre de sa famille dans le cadre d'une première demande ou d'un examen ministériel, il s'agit d'un processus très approfondi, et nous suivons le dossier d'un ancien combattant à vie, y compris les réévaluations. Nous n'envoyons pas de demandes à ACC à moins qu'elles ne contiennent un diagnostic confirmé. Je peux vous dire que c'est beaucoup de travail, mais nous sommes très fiers de ce que nous faisons.

Voici ce qui a changé considérablement. La majorité de nos plaintes portent désormais sur l'arriéré. On nous interroge quotidiennement sur l'état d'avancement des demandes. Et ce, même après que les anciens combattants ont consulté leur compte Mon dossier à ACC et utilisé l'outil de calcul des délais d'attente. Ils nous appellent encore.

Pourquoi nous appellent-ils? Ils nous appellent parce que l'outil de calcul des délais d'attente ne tient pas compte des milliers de demandes que le personnel du ministère des Anciens Combattants doit traiter avant même qu'il n'arrive à la vôtre. L'outil fournit des informations sur les moyennes des 90 derniers jours, et non sur ce à quoi vous pouvez vous attendre de façon réaliste compte tenu de l'arriéré actuel et de la date à laquelle votre propre demande a été présentée. Par exemple, aujourd'hui, vous obtiendrez une estimation de 54 semaines de traitement pour une seule affection. Cette estimation ne serait valable que si l'il n'y avait pas d'arriéré.

Nous aimerions également que le ministère soit plus transparent et qu'il modifie l'outil de calcul des délais d'attente pour qu'il reflète la réalité. Non seulement nous recevons beaucoup d'appels inutiles, mais nous ne pouvons même pas dire aux anciens combattants avec la moindre précision quand leur demande sera traitée et qu'une décision sera rendue.

Nous comprenons que l'arriéré est énorme, et nous félicitons le ministère d'avoir essayé de rationaliser le processus de décision avec les équipes d'indemnisation des anciens combattants, en limitant le transfert des dossiers et en donnant aux équipes le pouvoir de prendre les décisions, plutôt que d'exiger une consultation médicale sur les demandes qu'elles présentent. Elles peuvent également trier les demandes de prestations d'invalidité afin d'accélérer le traitement des demandes des anciens combattants à haut risque. Nous l'utilisons constamment pour nos demandes « zone rouge ».

Nous devons également veiller à la cohérence dans la manière dont les conditions liées à certaines professions sont traitées. Par exemple, nous voyons davantage de décisions défavorables rendues pour les personnes des métiers de soutien qui ont des problèmes musculosquelettiques, et nous avons discuté de la question avec le

ministère. Nous n'avons pas encore de réponse à ce sujet, mais elle est là.

Nous sommes également favorables à ce que le ministère combine des affections qui résultent normalement de l'affection initiale, à condition qu'il y ait un diagnostic confirmé pour celle-ci. Il sera crucial de mettre en œuvre ces mesures dès que possible.

Je peux vous dire que je suis dans la Légion depuis neuf ans et que je n'ai jamais vu autant de demandes. Nous avons fait appel à des organisations d'anciens combattants, notamment les Forces armées canadiennes et la GRC, pour faire connaître nos services. En conséquence, nous avons constaté une augmentation constante des demandes et des examens ministériels dans tout le pays.

L'augmentation est également attribuable à la modification de ce que l'on appelle la politique sur « l'admissibilité partielle », que le ministère a discrètement modifiée en février 2018. Ce changement a bénéficié aux anciens combattants qui ont reçu des droits partiels au cours des années précédentes et qui peuvent désormais demander à recevoir des droits complets dans certains cas précis.

● (0905)

Ce seul changement a donné lieu à de nombreux autres examens et recours ministériels. À titre d'exemple, par le passé, la Légion effectuait environ 80 examens ministériels par an, mais d'août 2018 à décembre 2018, nous en avons effectué 552. Ils étaient tous favorables. En 2019, nous avons effectué 601 examens, dont la plupart étaient attribuables à la nouvelle politique d'admissibilité partielle.

En fin de compte, nous pensons que le ministère doit encore simplifier ses processus et se débarrasser de certaines des couches qui ne sont peut-être plus nécessaires.

Enfin, j'aimerais vous faire part de quelques points importants concernant le travail de la Légion, qui pourraient constituer un bon point de départ pour vous et pour votre propre travail avec les anciens combattants.

La Légion offre désormais une adhésion gratuite d'un an à tous les militaires encore en service, aux militaires à la retraite, aux membres de la GRC et aux retraités de la GRC qui n'ont pas encore eu l'occasion de rejoindre la Légion. Il s'agit du programme d'accueil des vétérans. C'est une occasion de rester en contact avec la famille des militaires et des policiers, d'honorer et de soutenir ceux qui ont servi et se sont sacrifiés, et de renforcer la communauté.

Grâce à notre Fonds du coquelicot, nous avons recueilli et distribué près de 17 millions de dollars en 2018 pour soutenir des programmes tels que « Leave the Streets Behind », notre programme pour les anciens combattants sans abri, et pour répondre aux besoins essentiels des anciens combattants et de leurs familles qui ont des moyens financiers limités. Le Fonds du coquelicot est disponible à tous les niveaux de la Légion et est accessible aux anciens combattants dans le besoin, y compris les membres encore en service et leurs familles.

Nous travaillons en partenariat étroit avec ACC et d'autres bailleurs de fonds pour veiller à ce que nos anciens combattants et nos veuves disposent d'une solution complète, afin qu'ils n'aient pas à manquer de quoi que ce soit.

Je terminerai sur cette pensée. Il n'y a pas de solution rapide à ce retard important. Nous ne voyons aucune fin en vue. En fait, nous pensons que lorsque les nouveaux groupes de transition seront pleinement opérationnels, davantage de personnel libéré demandera des prestations. Il y a un risque que l'arriéré s'allonge. Nous voulons aider le ministère à éviter ce scénario désastreux grâce à certaines des idées présentées plus tôt. Nous sommes prêts à l'aider davantage.

Monsieur le président, nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de faire cette présentation. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

• (0910)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur McInnis.

Nous allons commencer la période des questions. La parole est d'abord à Mme Wagantall.

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

Je vous sais gré à tous d'être venus aujourd'hui. De toute évidence, vous comprenez bien la dynamique et les défis auxquels nos anciens combattants sont confrontés.

J'aimerais poser une question aux représentants syndicaux ici présents. Dans son témoignage du 10 mars devant le Comité, le sous-ministre des Anciens Combattants s'est engagé à fournir au Comité le plan ministériel pour éliminer l'arriéré. Il a promis de le faire dans les 30 jours.

Ma question est la suivante: le sous-ministre ou le ministre a-t-il consulté le syndicat directement pour élaborer son plan en vue d'éliminer l'arriéré? Le cas échéant, quand ces consultations ont-elles eu lieu?

**Mme Virginia Vaillancourt:** J'ai eu une réunion avec le ministre des Anciens Combattants le 24 février avant d'aller à Charlottetown pour assister à d'autres réunions. J'ai soulevé des préoccupations concernant les délais d'attente, l'arriéré et le nombre de cas à gérer. Malheureusement, lorsque je suis partie, je n'étais pas vraiment convaincue qu'il allait agir. C'était décevant, selon moi, qu'un de ses commentaires ait été qu'il n'est pas vraiment maître du ministère. Cependant, si on lit la lettre de mandat de M. Trudeau, on constate qu'il est responsable d'assurer une surveillance. Je vais continuer d'insister.

J'ai rencontré aussi d'autres ministres des Anciens Combattants auprès desquels j'ai soulevé les mêmes préoccupations. Ce n'est pas comme si nous ne l'avions pas déjà fait de nombreuses fois. Malheureusement, nous n'avons eu aucune nouvelle du ministère concernant des changements ou d'éventuels plans pour éliminer l'arriéré.

Nous rencontrons la haute direction deux fois par année avec notre groupe du syndicat. Nous n'avons pas tenu de discussions, bien que nous ayons soulevé toutes nos préoccupations concernant le nombre de cas à gérer, le moral et l'arriéré. Nous attendons toujours.

**Mme Cathay Wagantall:** Vous avez soulevé vos préoccupations. Vous dites que vous n'avez aucune discussion.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Nous en parlons. Lorsque nos représentants syndicaux — il y a cinq vice-présidents régionaux à l'échelle du pays, le vice-président exécutif national et moi-même — rencontrent la haute direction, nous leur faisons directe-

ment part de toutes nos préoccupations. Nous tenons des discussions au sujet de nos préoccupations et de ce qui, selon nous, pourrait remédier à la situation, mais nous ne voyons aucun changement.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord. Il y a un dialogue.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Nous dialoguons, mais pas dans la mesure dans laquelle j'estime qu'il faudrait le faire pour apporter les changements nécessaires.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur Martin, voudriez-vous dire quelque chose?

**M. Mike Martin:** J'aimerais simplement faire remarquer que nous donnons des renseignements et posons des questions, mais que nous ne recevons ni réponses ni plan. Si j'ai bien compris votre question, je ne pense pas qu'il y ait de consultations sur le plan pour régler le problème d'arriéré.

**Mme Cathay Wagantall:** C'est exact, alors votre espoir serait aussi... Je crois qu'on a clairement indiqué que le plan serait rendu public, alors je présume que vous y auriez aussi accès. Nous attendons de voir ce qu'il en sera dans 30 jours.

Vous avez mentionné des mesures auxquelles votre syndicat serait favorable pour contribuer à éliminer l'arriéré. J'aimerais simplement que vous les passiez en revue encore une fois. Comment avez-vous déterminé ce que serait la priorité?

**Mme Virginia Vaillancourt:** C'est en grande partie une question de nous assurer de parler directement au personnel responsable du travail au quotidien. J'estime que c'est lui qui est le mieux placé pour dire aux responsables ministériels ce qui doit être changé et comment sont les choses.

Comme je l'ai mentionné, il faut qu'on réduise le nombre de cas que chaque gestionnaire doit traiter. J'ai lu le témoignage que les fonctionnaires ministériels ont livré le 27 février, et je n'ai pas pu m'empêcher de rire en lisant le nombre de gestionnaires de cas qui ont été embauchés comparativement à ce que révèlent nos statistiques. Il faut que le nombre de cas que nos gestionnaires traitent descende à 25 au minimum. Nous avons aussi besoin de plus de personnel au ministère pour pouvoir aider à traiter l'arriéré de demandes tant en ce qui concerne les décisions que la paie et les avantages, et à faire diminuer le nombre de cas à gérer.

**Mme Cathay Wagantall:** Pouvez-vous me dire, de façon réaliste, lorsque vous tenez compte de la mesure dans laquelle les services sont complexes, alambiqués et en constante évolution, de combien de temps un nouveau gestionnaire de cas aurait besoin pour suivre la formation de base nécessaire et de quels types d'outils il disposerait? Si j'en juge par ce que vous dites, les gestionnaires de cas en poste sont déjà submergés. Y a-t-il moyen pour eux d'interagir avec les uns avec les autres pour obtenir les réponses aux questions qu'ils ont? Vers qui devriez-vous vous tourner pour obtenir des réponses à ces questions?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je dirais qu'il faut au moins six mois après l'embauche des gestionnaires de cas, car il y a bien des lois, des politiques et des procédures avec lesquelles ils doivent se familiariser. Ils doivent apprendre les tenants et les aboutissants de nombreux programmes. Le ministère vient d'instaurer un programme de formation national — je pense que c'était l'an dernier ou l'année précédente. Nombre de ces programmes sont offerts par WebEx, si bien que les gestionnaires de cas pourront les faire devant leur ordinateur.

Au ministère, il y a des agents des normes de formation et d'évaluation, alors si les gestionnaires de cas ont des questions, ils peuvent faire appel à eux.

• (0915)

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

Monsieur McInnis, les gestionnaires de service...?

**M. Raymond McInnis:** Officiers de service.

**Mme Cathay Wagantall:** Combien de temps vos officiers de service jouent-ils ces rôles? Sont-ils constants? Comptent-ils un nombre d'années d'expérience considérable?

**Le président:** Soyez bref, je vous prie.

**M. Raymond McInnis:** À la Direction nationale, un des prérequis que j'exige est celui d'avoir été militaire. Aucun d'entre nous n'est avocat; nous sommes tous dévoués, compatissants et passionnés à l'égard de notre travail. J'essaie de m'assurer qu'ils ont... J'ai une gamme d'anciens combattants qui ont été spécialistes des armes de combat et auxiliaires médicaux, alors nous offrons un bon service. Le roulement est assez limité à la Direction nationale, mais c'est différent dans le reste du pays.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

**Le président:** Monsieur Casey, vous avez la parole pendant six minutes.

**M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.):** Je remercie les témoins de leur présence parmi nous.

Je m'adresse maintenant aux représentants syndicaux. Je suppose que j'ai le privilège de connaître et d'avoir représenté personnellement bon nombre de vos membres. Par conséquent, je vous remercie d'être venus assister à notre séance et de défendre leurs intérêts. Je vous suis également reconnaissant du travail que vous accomplissez. Je n'ai que du respect pour les personnes que vous représentez et que j'ai aussi eu l'honneur de représenter.

Je vais poser ma première question aux représentants de la Légion, puis je m'adresserai à vous.

Monsieur McInnis, au cours de votre déclaration préliminaire, vous avez fait allusion à un changement de politique qui a été apporté discrètement en 2018 relativement à une admissibilité nouvelle et partielle. J'aimerais en entendre davantage à ce sujet. Compte tenu de ce que je crois avoir compris de votre témoignage, c'est un changement que les vétérans auraient accueilli favorablement, n'est-ce pas?

**M. Raymond McInnis:** C'est exact.

**M. Sean Casey:** Il a été accueilli favorablement parce que ceux qui avaient droit à des prestations plus faibles ont maintenant eu la chance de les faire réviser à la hausse.

**M. Raymond McInnis:** Je vais vous donner un exemple. La Légion compte de nombreux vétérans partout au pays qui ont tiré parti du changement lié au cas Nelson, lequel a été apporté à la politique sur l'hypoacousie en 2007. Avant cela, ils n'avaient droit à aucune prestation pour l'hypoacousie. Le changement apporté leur a permis d'avoir droit à des prestations allant d'un cinquième des coûts à quatre cinquièmes des coûts. Bon nombre de vétérans n'ont obtenu qu'un cinquième de leurs frais. Après février 2018, nous avons été en mesure de les faire passer à l'admissibilité complète. De plus, dans un grand nombre de cas à l'échelle nationale, j'ai doublé et même parfois triplé leurs pensions. Pour des septuagénaires, cela représente une énorme somme d'argent.

**M. Sean Casey:** Ce changement de politique avantageux entraînerait un accroissement du nombre de demandes qui contribueraient à l'arriéré, n'est-ce pas?

**M. Raymond McInnis:** Tout à fait.

**M. Sean Casey:** Merci.

Madame Vaillancourt, la majeure partie de votre exposé mettait l'accent sur les gestionnaires de cas, et c'est de bonne guerre. Je comprends que le ratio s'est accru jusqu'à ce qu'en 2015-2016, il soit nécessaire de s'engager à rectifier ce problème. Je vous ai entendu dire que cet engagement avait été respecté, mais le fait est que le problème s'était aggravé en 2015-2016, à tel point que ces mesures étaient nécessaires.

Si nous nous concentrons sur l'arriéré, nous constatons qu'il est lié à la détermination de l'admissibilité du vétéran et au processus d'arbitrage. Une fois que le processus de décision est terminé, le dossier est transféré au gestionnaire de cas qui guide le vétéran. La question que je souhaite vous poser est la suivante. Je comprends l'attention que vous portez aux gestionnaires de cas et le fait que leur situation est problématique, mais qu'en est-il des arbitres des prestations d'invalidité? Qu'en est-il des gens qui sont aux prises avec une pile de documents qui attend pendant plus de 16 semaines? Pouvez-vous me donner une idée des difficultés à laquelle ils font face? Quels sont les niveaux de dotation dans ce secteur, et qu'est-ce qui a changé à cet égard? J'ai l'impression — et veuillez me corriger si j'ai tort — que le goulot d'étranglement se situe là, et non au niveau des gestionnaires de cas.

**Mme Virginia Vaillancourt:** C'est absolument le cas. La majeure partie de l'arriéré est liée aux arbitres qui essaient de permettre aux vétérans de se prévaloir des services du ministère et d'obtenir des prestations. La section des arbitres a un effectif insuffisant. Souvent, le personnel du ministère fait des heures supplémentaires, et les employés qui sont déjà surchargés sont obligés de rester éloignés de leur famille encore plus longtemps afin d'essayer de traiter ces demandes. Ils ont aussi besoin de plus de personnel. C'est ce que nous répétons au ministère depuis longtemps, à savoir que nous avons besoin d'un plus grand nombre d'employés de première ligne, et ce, dans tous les secteurs. Dans la section des arbitres, le moral des employés est bas parce qu'ils s'occupent d'un trop grand nombre de dossiers et qu'ils ne sont pas suffisamment nombreux pour les faire avancer. Ils ont l'impression qu'ils ne peuvent donner aux vétérans un bon service et, lorsqu'ils rentrent à la maison, ils sont déçus de ne pas avoir été en mesure de traiter les cinq autres demandes qui se trouvent sur leur bureau.

Si vous examinez les budgets du ministère et les sommes qu'il engage pour les heures supplémentaires, en particulier pour financer les activités liées à l'arbitrage, vous constaterez qu'elles sont substantielles surtout pendant la période des Fêtes, parce que les employés essaient de réduire l'arriéré avant que le Nouvel An arrive.

• (0920)

**M. Sean Casey:** Que conseillerez-vous en ce qui concerne l'ajout d'un nombre approprié d'arbitres des prestations d'invalidité? Nous avons reçu vos avis en ce qui a trait aux gestionnaires de cas, mais que recommanderiez-vous au sujet des arbitres des prestations d'invalidité?



**Mme Virginia Vaillancourt:** C'est une bonne question. Ils ont tout simplement besoin de plus de personnel sur le terrain. Malheureusement, bon nombre des arbitres travaillent à Charlottetown. Il n'y a rien à redire au sujet de Charlottetown, mais le bassin de travailleurs est limité là-bas. Je pense que certains des postes d'arbitre pourraient être transférés à Ottawa ou à d'autres endroits au pays où il y a un bassin plus important de personnes employables, afin de pouvoir recruter plus de gens.

De plus, le bilinguisme est un énorme problème. Il est très difficile de trouver suffisamment d'employés bilingues à Charlottetown pour être en mesure d'arbitrer les dossiers en français. Si nous parvenons à transférer ces postes d'arbitre dans d'autres régions, il se peut que nous puissions contribuer à traiter certains des dossiers en français plus rapidement qu'ils ne le sont en ce moment.

**M. Sean Casey:** Compte tenu de l'endroit que je représente, j'aimerais vraiment examiner toutes les données statistiques justificatrices dont vous disposez au sujet de ce poste. Selon moi, le taux de chômage et le niveau de bilinguisme de Charlottetown ne cadrent pas avec ce que vous venez d'avancer.

**Le président:** Je suis désolé, monsieur, mais je dois vous interrompre ici.

Nous allons maintenant passer à M. Desilets, qui a la parole pendant six minutes.

[Français]

**M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Merci.

Ma première question s'adresse à vous, madame Vaillancourt. Vous êtes en poste depuis un peu plus d'un an. Voyez-vous une légère amélioration dans certains secteurs d'activité?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Désolée, j'ai juste manqué la dernière partie.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous êtes en poste depuis un an. Est-ce qu'il y a des secteurs d'activité où vous voyez une amélioration?

Je comprends l'arriéré des dossiers, qui nous chagrinent tous. Pouvez-vous cependant nous parler un peu des secteurs où les choses bougent et s'améliorent?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Selon nos membres à l'échelle nationale, nous n'avons pas observé d'améliorations importantes dans de nombreux secteurs. Le moral des employés est toujours problématique, et la conciliation travail-famille est encore préoccupante. Par conséquent, non, nous n'avons pas observé d'améliorations.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Tantôt, vous avez fait allusion à des dossiers dont le traitement pourrait être en retard de 2 ans. Pouvez-vous nous donner un exemple précis?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Dans les sections d'arbitrage en particulier, il y a des cas d'hypoacousie, d'ESPT, de problèmes musculosquelettiques... Il y a tout un éventail de dossiers qui attendent d'être traités et qui, à notre avis, pourraient l'être beaucoup plus rapidement.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je crois que, par le passé, le traitement des dossiers des francophones au Québec accusait plus de retard. Est-ce encore le cas?

• (0925)

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Assurément, il y a encore un arriéré en matière de traitement dans l'ensemble du ministère, et je sais qu'au Québec — j'oublie l'année exacte —, du personnel supplémentaire a été affecté pour tenter en particulier de régler la situation dans cette région.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Il y a une pénurie de main-d'œuvre dans tous les secteurs au Canada. Selon vous, est-ce que cela explique le manque d'employés au ministère? Est-ce que la pénurie de personnel dans votre secteur est pire qu'elle ne l'est au niveau canadien? Je ne sais pas si je me fais comprendre correctement.

[Traduction]

**M. Mike Martin:** Il est plus difficile de recruter du personnel pour exécuter des tâches spécialisées, parce qu'elles exigent davantage de compétences. Le degré de confiance que vous recherchez pour pourvoir un poste d'avocat-conseil des pensions d'invalidité ou de vérificateur serait plus élevé. Ces catégories particulières de travailleurs seraient fortement recherchées dans notre société et, par conséquent, ces personnes seraient plus difficiles à recruter.

Le problème, c'est aussi qu'en matière de recrutement, il y a beaucoup de roulement au ministère. L'un des problèmes que nous affrontons, c'est que nous embauchons des employés, nous les formons et, lorsqu'ils prennent conscience de la charge de travail, ils ne veulent pas rester dans ce poste. Presque tous les gestionnaires de cas auxquels nous parlons signalent le fait qu'il faut remédier à cet état de choses. Sinon, nous serons aux prises avec un problème permanent qui ne pourra jamais être résolu.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Monsieur McInnis, je voudrais tout d'abord vous remercier de votre long service militaire: vos comparutions sont toujours appréciées.

J'ai une petite question pour vous. Pouvez-vous me donner des exemples concrets de ces processus dont vous dites qu'ils doivent être simplifiés?

[Traduction]

**M. Raymond McInnis:** Je n'ai pas tout compris, mais je crois que vous avez parlé de la façon de simplifier les processus.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Tout à fait. J'aimerais que vous me donniez les exemples concrets qui vous viennent à l'esprit.

[Traduction]

**M. Raymond McInnis:** Il y a de nombreux domaines touchés. L'hypoacousie et les acouphènes sont des affections subjectives. Une fois que l'admissibilité des vétérans a été établie, un grand nombre d'entre eux commence à 2 %, 4 % ou 6 %, et ils reviennent trois ou quatre fois quand ils découvrent, en parlant avec leurs amis, qu'ils ont besoin d'un dispositif de masquage pendant la nuit. Il est probable qu'ils utilisent déjà un dispositif de masquage, sous forme de somnifère ou de radio, pour pouvoir dormir pendant la nuit. Si cette affection est aussi subjective, ce qui est le cas, pourquoi ne pas approuver simplement les demandes liées aux acouphènes, puis élaborer une évaluation comparable à celle qui existe en ce moment et qui permet de déterminer un niveau allant de 0 % à 11 % et, si vous vous qualifiez, vous obtenez les prestations? Et, si vous ne vous qualifiez pas, vous n'obtenez pas de prestations. Voilà un moyen facile d'éliminer les demandes liées à des acouphènes, au lieu de devoir constamment procéder à des évaluations.

En ce qui concerne l'ESPT, il y a de nombreux problèmes qui sont liés à l'ESPT, une fois que vous commencez à prendre des médicaments. Par conséquent, les gestionnaires examinent maintenant cet enjeu, parce qu'ils approuvent un problème de santé mentale, mais les clients reviennent avec des symptômes de reflux gastro-œsophagien ou de dysfonction érectile. Au lieu de présenter une autre demande complète, il suffirait de fournir le diagnostic et de demander qu'il soit relié à celui de l'ESPT.

Les révisions ministérielles sont un autre aspect du problème. Il y a trois ans, des révisions ministérielles sur l'agent Orange... L'ancien président du TACRA a renvoyé tous ces dossiers au ministère et, deux ans plus tard, ils sont toujours entre les mains du personnel du ministère. Nos vétérans sont donc très mécontents.

Lorsqu'ils écrivent au ministère, le ministère leur répond que le délai est lié à l'arriéré. Toutefois, ce n'est pas le cas, puisque ces dossiers font l'objet de révisions juridiques. Il faut donc être franc et transparent. Il faut leur expliquer pourquoi ces dossiers ne sont pas traités, ou il faut faire quelque chose à ce sujet. Il faut être transparent.

Il en va de même pour l'outil d'estimation des temps d'attente. Indiquez au vétéran le mois des demandes que vous traitez. Si vous traitez les premières demandes reçues en août 2018 qui portent sur un seul problème, dites-le-lui, puis utilisez l'outil d'estimation des temps d'attente. Soyez tout simplement transparent. Ainsi, le vétéran sera plus heureux, et le délai communiqué sera approximativement correct, parce qu'en ce moment, la date à laquelle nous pensons recevoir une décision est complètement aléatoire.

**Le président:** Madame Blaney, vous avez la parole pendant six minutes.

• (0930)

**Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui sont venues aujourd'hui. Je vous suis vraiment reconnaissante du degré d'honnêteté et d'engagement dont vous faites preuve dans le cadre du travail que vous accomplissez.

J'ai quelques questions à vous poser, et je vais commencer par interroger le syndicat. L'un des commentaires qui m'ont vraiment intéressé dans votre témoignage d'aujourd'hui, c'est lorsque vous avez mentionné que le processus d'embauche est d'une durée de six

mois. Je me demande pourquoi l'embauche d'un travailleur exige autant de temps.

**Mme Virginia Vaillancourt:** D'abord, il faut s'adresser à la Commission de la fonction publique et faire afficher le poste. Une fois que cela est fait, il faut présélectionner les candidats en vérifiant qu'ils remplissent les conditions d'emploi. Ensuite, il faut organiser les processus de sélection. Puis, avant d'offrir un poste aux candidats retenus, il faut procéder aux enquêtes de sécurité, à la prise d'empreintes digitales, etc.

**Mme Rachel Blaney:** Nous sommes aux prises avec un énorme arriéré et un processus d'embauche de six mois. Je peux imaginer que la conjonction de ces deux problèmes créer un défi encore plus grand alors que vous avez désespérément besoin de personnel.

En 2018, une motion que le NPD a présentée a été adoptée à l'unanimité à la Chambre. La motion indiquait simplement que les fonds qui restent dans les budgets d'Anciens Combattants Canada à la fin de l'exercice devraient être reportés à l'exercice suivant afin d'assurer un suivi. Toutefois, cela n'a pas été fait. L'année dernière, 105 millions de dollars ont, en quelque sorte, été versés dans les recettes générales.

Lorsque nous examinons ces arriérés... De plus, nous remarquons que des fonds sont transférés des opérations aux programmes. Je ne comprends toujours pas pourquoi cela se produit. J'ai demandé à la fois au ministre et au sous-ministre de m'expliquer comment le fait de transférer des fonds des opérations aux programmes contribuera à réduire cet arriéré considérable, qui est très frustrant pour nos vétérans.

Je me demande si vous pourriez parler de cet aspect.

**Mme Virginia Vaillancourt:** En ce qui concerne le transfert de fonds des opérations, il est à signaler qu'Anciens Combattants Canada dispose d'un budget de fonctionnement de 6 %. Ce budget est inférieur à celui de la plupart des organismes de bienfaisance. Lorsque l'on examine le contexte lié aux vétérans, on remarque que le ministère est censé fournir des services et des prestations en dépit de son budget de fonctionnement très faible.

Nous sommes préoccupés — et je suis préoccupée — par le fait que le ministre a annoncé un transfert de 4 millions de dollars vers un fonds d'urgence pour les vétérans. Selon nous, les vétérans n'auraient pas besoin d'aide provenant d'un fonds d'urgence si nous pouvions simplement traiter leurs demandes et leur verser les prestations requises.

**Mme Rachel Blaney:** Merci. Je pense que c'est un aspect important.

J'ai aussi été vraiment stupéfiée par les charges de travail actuelles, quand vous avez mentionné que chaque gestionnaire de cas s'occupait de 66 personnes. Dans l'audit de mars 2019, le ministère a présenté un ratio de 36 pour un, ce qui est substantiellement plus élevé que 25. En ce qui concerne ces chiffres, savez-vous si 36 est une moyenne? Observez-vous quelque chose de différent dans les chiffres des travailleurs?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Dans les rapports que j'ai reçus du ministère, par exemple le 31 décembre 2019, il était indiqué que le ministère gérait les cas de 13 022 vétérans. Ensuite, le ministère divise ce chiffre par le nombre de gestionnaires de cas. C'est ainsi qu'ils obtiennent leur moyenne, mais cela n'est pas la réalité à laquelle chaque gestionnaire de cas fait face.

**Mme Rachel Blaney:** Cette réalité peut différer en fonction de l'endroit où ils se trouvent mais, souvent, cela ne témoigne pas vraiment de la réalité sur le terrain.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Non.

**Mme Rachel Blaney:** Vous avez parlé un peu des heures supplémentaires. Les gestionnaires de cas sont-ils rémunérés adéquatement pour toutes les heures supplémentaires qu'on leur demande de faire? Bénéficient-ils de congés supplémentaires pour atténuer les heures supplémentaires effectuées, ou bénéficient-ils de primes? Savez-vous dans quelle mesure ces compensations sont comparables à la rémunération et aux primes versées aux cadres d'Anciens Combattants Canada?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Les travailleurs de première ligne ne reçoivent jamais de primes. Malheureusement, les seuls employés qui obtiennent des primes sont ceux qui appartiennent aux échelons EX, un point c'est tout.

En fait, nous avons récemment mené à bien une demande d'accès à l'information sur les primes de rémunération au rendement que reçoivent les cadres de niveau EX. En 2017-2018, l'employeur a versé plus de 1,04 million de dollars de primes. En 2018-2019, il a versé plus de 1 051 477 \$ de primes. Par exemple, les cadres de niveau EX-1, qui sont des directeurs de secteurs ou, dans certains cas, des directeurs de directions ont reçu plus de 8 000 \$ en 2018-2019. Les cadres de niveau EX-4, qui sont des SMA ou des directeurs généraux ont reçu plus de 56 000 \$ de primes à la fin de décembre, ce qui est plutôt décourageant à constater.

Bien entendu, lorsque vous présentez une demande d'accès à l'information pour le SMA responsable de la prestation des services, ils caviardent les renseignements parce qu'il n'y a qu'un seul SMA de ce genre. Toutefois, si les gestionnaires de niveau EX-4 ont reçu 56 000 \$, j'imagine que sa prime doit être beaucoup plus élevée.

• (0935)

**Mme Rachel Blaney:** Je vous remercie de cette information.

Je pense simplement que c'est frustrant, et je l'ai vu clairement dans le rapport. Cela m'a rappelé que non seulement les vétérans et les gens qui les aiment et qui prennent soin d'eux sont frustrés par l'arriéré, mais aussi les gens de l'autre côté qui travaillent d'arrache-pied, c'est-à-dire les travailleurs et les membres de la Légion. Cela crée une situation très stressante pour tous. La vérité, c'est que l'ombudsman a déclaré que nous devons élaborer un plan pour remédier à cet arriéré. Maintenant, le ministre a promis de nous fournir un plan dans 30 jours.

Croyez-vous qu'un plan sera vraiment bénéfique, en fournissant au moins certains éclaircissements aux gens qui soutiennent les vétérans et leur famille, et aussi aux gens qui fournissent les services?

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

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je ne suis pas certaine que cela fera... Je ne crois pas que le plan fonctionnera. Ils consultent tous les cadres supérieurs, alors qu'ils devraient consulter les employés de première ligne sur la façon de créer un plan visant à régler le problème.

**Le président:** Merci.

Maintenant, monsieur Ruff, vous avez la parole pendant cinq minutes. Nous allons devoir ne pas dépasser la limite de cinq minutes, parce que nous approchons de la fin de la séance.

**M. Alex Ruff (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC):** J'ai compris. S'il me reste un peu de temps, je vais le céder à M. Lloyd.

Premièrement, je vais m'adresser à la Légion. Je vais simplement lire un bref extrait d'un communiqué de presse de la Légion de juin 2017:

La portée du service militaire sur nos marins, soldats et aviateurs rend souvent la transition vers la vie civile quelque peu difficile. Dans tous les cas, il s'ensuit une période d'ajustement, et, parfois, cette transition peut entraîner des répercussions sur la santé physique et mentale, perturber la stabilité financière, affecter les relations et les familles, et entraîner des problèmes à court et à long terme qui pourraient être évités si les démarches n'étaient pas si difficiles. Aujourd'hui, les retards subis dans la réception des pensions et indemnités de départ, et de traitement des demandes d'invalidité d'Anciens Combattants Canada, le tout amplifié par un manque de communication et de contacts avec ceux qui prennent leur retraite et de problèmes d'accessibilité des services, ont élevé ce problème à un point critique.

Je tiens seulement à vous remercier de tout ce que vous et les autres membres de la Légion faites. Pour être complètement honnête, et pour que tout le monde le sache, je précise que je suis membre de la Légion, mais que j'occupe un poste non rémunéré.

En vous appuyant sur vos statistiques, vous avez parlé de la façon dont vous vous êtes occupé de plus de 1 400 cas l'année dernière seulement. Il s'agit de dossiers complets qui sont traités après avoir été présentés à ACC. Combien des dossiers que vous avez contribué à présenter sont rejetés par la suite?

**M. Raymond McInnis:** Je ne maintiens pas de statistiques sur notre taux de réponses positives. J'essaie de dire à mes agents de services que si la réponse est positive ou négative... Lorsqu'elle est négative, nous avons accès à un mécanisme appelé la révision ministérielle, et nous pouvons tirer parti de ce mécanisme. Sinon, nous nous adressons au TACRA.

Cependant, il arrive que les demandes ne soient pas liées à des services. Ce qui représente une victoire pour moi, lorsque la réponse reçue est négative, c'est de m'asseoir avec le vétéran et de lui expliquer pourquoi la demande ne peut pas être liée à des services. Je ne dispose pas de ces statistiques, mais je peux vous dire que nous avons envoyé 4 000 dossiers l'année dernière, et non 1 400. Et je peux vous signaler que toutes les révisions ministérielles ont abouti à des résultats favorables, parce que les demandes n'étaient pas fondées sur une politique d'admissibilité partielle.

**M. Alex Ruff:** Quelle est la plainte la plus grave que vous recevez de la part des agents de services auprès des vétérans? Je ne veux pas parler de l'arriéré, mais plutôt de la plainte ou de la demande la plus grave qui a été présentée?

**M. Raymond McInnis:** En ce moment, il s'agit — et je l'ai mentionné au cours de ma déclaration — des affections musculosquelettiques. Comme vous le savez, le ministère envisage de prendre des décisions par présomption pour les unités de combat, et c'est formidable. Je salue cette initiative. L'énoncé des tâches est alors utilisé. En ce qui concerne les soldats qui ne faisaient pas partie d'unités de combats, bon nombre d'entre nous servaient dans des unités de gestion ou sur des navires.

Nous devons tirer parti de la directive relative au traumatisme articulaire répétitif (TAR). Pour ceux d'entre vous qui ne savent ce qu'est le TAR, c'est lorsque vous n'avez pas subi une blessure pendant votre service, mais que vous finissez par souffrir de problèmes d'arthrose après plus de 10 années de service. Vous pouvez alors utiliser le principe du TAR en fonction de votre métier ou de la condition physique que vous utilisez. Pour la plupart des métiers de soutien, l'évaluation sera fondée sur la condition physique du soldat, et cela doit être documenté. Au cours des quatre derniers mois, nous avons reçu des réponses négatives fondées sur leur interprétation des Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension (LDADP), ce qui ne cadre pas avec les réponses que nous avons reçues au cours des deux dernières années. Je m'adresse en ce moment au ministère, parce que cela crée beaucoup d'angoisse, en particulier dans l'Ouest canadien. Nous présentons beaucoup de demandes de ce genre en ce moment.

**M. Alex Ruff:** Merci beaucoup.

Ma question est destinée à Mme Vaillancourt. Plus tôt — et je ne sais pas si vous avez passé en revue certains des témoignages antérieurs —, j'ai soulevé les avantages d'avoir des vétérans parmi vos gestionnaires de cas et vos membres du personnel. Savez-vous au juste combien de gestionnaires de cas sont des vétérans?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je ne dispose pas de données précises à ce sujet, mais je sais que nous avons remarqué qu'un certain nombre des vétérans embauchés n'ont pas passé la période de probation.

• (0940)

**M. Alex Ruff:** Quel serait le facteur clé dans ce contexte?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Souvent, ce peut être quelque chose d'aussi simple que des troubles de santé mentale ou des arrivées tardives au travail. Récemment, quelqu'un a été renvoyé pour être arrivé 12 minutes en retard. C'est la plausibilité du renvoi en cours de stage. On peut se débarrasser de vous pour n'importe quelle raison.

**M. Alex Ruff:** C'est un peu surprenant, évidemment.

Pour donner suite à ma question, pourriez-vous nous fournir le chiffre exact? Auriez-vous accès au nombre exact d'anciens vétérans qui travaillent à titre de gestionnaires de cas?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je peux assurément communiquer avec mes vice-présidents régionaux afin qu'ils vérifient cela auprès de leurs équipes.

**M. Alex Ruff:** Ce serait merveilleux si vous pouviez fournir ce chiffre au comité.

Enfin, remarquez-vous une différence dans la capacité des vétérans à fournir des services ou à établir des liens avec les vétérans clients, ou ces anciens vétérans ont-ils formulé des commentaires à ce sujet? Y a-t-il des différences?

**Le président:** Soyez brève.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Ils observent les mêmes tribulations et les mêmes combats que ceux auxquels les vétérans font face dans leur collectivité. Il y a un certain nombre d'employés qui sont aussi des vétérans et qui ont, en fait, déposé des plaintes jusqu'au Bureau de l'ombudsman à ce sujet.

**M. Alex Ruff:** Merci.

**Le président:** Monsieur Samson, vous avez la parole pendant quatre minutes.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Je vous remercie tous de vos exposés. Je vous suis très reconnaissant du tableau que vous nous dépeignez en fonction de votre point de vue.

La Légion joue un rôle tellement important. Nous ne sommes pas conscients de tout le travail qu'ils accomplissent, mais c'est très impressionnant. Je pense que même votre programme de bienvenue est une merveilleuse initiative, parce que nous remarquons qu'il y a moins de jeunes vétérans qui se joignent à la Légion. C'est donc une excellente stratégie.

Les chargés de cas et les agents de services que vous employez, ainsi que le travail qu'ils réalisent revêtent une grande importance pour nous.

Je pense que pour mieux comprendre le tableau, nous devons examiner... Nous savons que, depuis 2015, nous avons observé une hausse de 90 % du nombre de personnes qui présentent une demande pour la première fois et une hausse de 60 % du nombre du nombre de demandeurs récurrents. Il y a une raison pour cela.

Quelle est-elle?

**M. Raymond McInnis:** Je suis au service de la Légion depuis 2011. Lorsque je suis arrivé, ma préoccupation était la sensibilisation. J'ai essayé de donner autant d'exposés que faire se peut. En ce moment, à la Légion, nous disposons d'une excellente équipe de marketing. Nous entretenons des liens avec la GRC et avec les Forces armées canadiennes. Toute personne détentrice d'une carte FC a reçu un courriel dans lequel nous décrivons ce que nous pouvons faire pour elle. Il suffit à ces personnes de nous donner un coup de fil.

En fait, au cours de bon nombre de conférences auxquelles j'assiste, on me demande pourquoi la Légion est présente. Elle est là parce que le sort des vétérans nous tient à coeur. C'est aussi simple que cela.

**M. Darrell Samson:** Concentrons-nous un peu plus.

Convendriez-vous que, depuis 2015, un grand nombre de nouveaux programmes ont été mis sur pied pour mieux soutenir les vétérans et pour mieux répondre à leurs besoins?

**M. Raymond McInnis:** Il y a plus de programmes entassés les uns par-dessus les autres. Je ne vais pas soutenir qu'ils aident tous les vétérans. Parfois, nous devons attendre de voir quels résultats ils donneront. Par conséquent, il faut qu'il y ait un plan pour le but à atteindre.

**M. Darrell Samson:** Oui.

**M. Raymond McInnis:** Comme vous le savez, il y a trois groupes distincts de vétérans en vertu de la Loi sur les pensions et de la Loi sur le bien-être des vétérans, et il y a une pension à vie et une indemnité mensuelle pour souffrance et douleur. Ces trois groupes sont différents. Donc, s'il était possible d'examiner la situation de chacun de ces groupes, ce serait merveilleux.

**M. Darrell Samson:** Il y a donc plus de programmes, plus de sensibilisation, plus de prestations et plus de temps accordé. Cela ne fait aucun doute.

**M. Raymond McInnis:** Les médias sociaux ont eu une merveilleuse incidence, monsieur.

**M. Darrell Samson:** Absolument

Ce sont de bonnes nouvelles.

**M. Raymond McInnis:** Ce sont d'excellentes nouvelles.

**M. Darrell Samson:** Nous devrions en être fiers.

J'ai des nouvelles de nombreux anciens combattants qui sont très satisfaits, mais d'autres éprouvent des difficultés. Nous devons indubitablement continuer de nous améliorer.

Je demanderais maintenant au syndicat de nous brosser un portrait de la situation actuelle sur le terrain. La question que j'ai précédemment posée à la Légion concernait les nouveaux programmes et les changements qui ont été mis en œuvre pour aider les anciens combattants.

Vous voyez vos employés. Comme nous savons que neuf bureaux ont rouvert leurs portes à l'échelle du pays afin d'aider nos anciens combattants, dites-moi combien d'employés mis à pied de 2012 à 2015 ont dû être réembauchés. Parlez-nous un peu de la situation entre 2010 et 2020; si vous le voulez, divisez la période à 2015.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Les chiffres sont presque revenus à ce qu'ils étaient. J'ai consulté le nombre d'équivalents temps plein sur le site Web des ressources humaines du ministère. Pour la période allant de 2007 à 2017, il y a environ 250 équivalents temps plein de moins qu'en 2007. Le nombre de dossiers de gestion de cas et de demandes a toutefois augmenté, et la complexité des dossiers d'anciens combattants s'est accrue.

● (0945)

**M. Darrell Samson:** J'en conviens entièrement.

D'après ce que je comprends, de 2012 à 2015, quand je me suis rendu à l'Île-du-Prince-Édouard, quelque 6 700 employés ont été mis à pied. Ai-je raison?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Les mises à pied ne se sont pas limitées à Charlottetown. L'impact a été immense partout au Canada.

**M. Darrell Samson:** De 35 à 40 % des employés ont été congédiés.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Oui.

**M. Darrell Samson:** Nous faisons des pieds et des mains pour tenter de nous rattraper. Il faut également tenir compte des prestations et des occasions nouvelles qui s'offrent aux anciens combattants et à leurs familles; c'est crucial.

Lors d'une séance antérieure...

**Le président:** Soyez très bref, monsieur.

**M. Darrell Samson:** ... un témoin a parlé de la numérisation et expliqué comment le système pourrait fonctionner plus rapidement en ligne. Pourrais-je obtenir une brève réponse de vous deux? Qu'en pensez-vous? Avez-vous vu certains dossiers? Le système fonctionne-t-il mieux? Quand on procède en ligne, il n'y a d'autre choix que de compléter le processus.

**M. Raymond McInnis:** Je dirais très brièvement qu'à titre d'ancien combattant, j'adore utiliser Mon dossier ACC, mais en qualité d'agent d'entraide de la Direction nationale, je le déteste.

**M. Darrell Samson:** Je vous remercie.

Et qu'en pense le syndicat?

**Le président:** C'est avec regret que je dois vous interrompre. Je tiens à remercier tous les témoins d'aujourd'hui de nous avoir aidés dans le cadre de notre étude. Nous suspendrons la séance deux minutes pour changer de groupe de témoins, puis nous reprendrons nos travaux.

● (0945)

(Pause)

● (0945)

**Le président:** Bonjour, mesdames et messieurs.

Nous poursuivons notre étude sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité avec notre deuxième groupe de témoins.

Nous recevons M. Christopher McNeil, président, et M. Jacques Bouchard, vice-président, du Tribunal des anciens combattants (révision et appel); ainsi que le major-général Andrew Downes, médecin général, commandant, du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, le brigadier-général Mark Misener, commandant, du Groupe de transition des Forces armées canadiennes, et M. Brock Heilman, directeur du service informatique médical, du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, qui représentent le Groupe de transition du ministère de la Défense nationale.

Je vous remercie tous en ce matin magnifique et presque printanier. Nous entendrons d'abord le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je pense que c'est vous qui lancerez le bal, monsieur McNeil. Les 10 prochaines minutes sont à vous.

● (0950)

**M. Christopher McNeil (président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)):** Je vous remercie.

Monsieur le président, distingués membres du Comité, je vous remercie de nous offrir l'occasion de témoigner aujourd'hui.

Comme vous le savez, je suis accompagné de Jacques Bouchard, avec lequel je partagerai mon temps de parole. Sachez que M. Bouchard est également un ancien combattant des Forces armées canadiennes.

Au niveau supérieur, le mandat premier du tribunal consiste à veiller à ce que les anciens combattants et leurs familles reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit. Nous offrons un processus d'appel indépendant aux anciens combattants, aux membres des Forces armées canadiennes, à la GRC et aux familles qui sont insatisfaits du résultat de leur demande de prestations d'invalidité, soit parce que cette dernière a été rejetée, soit parce qu'ils contestent le montant qui leur a été accordé.

Le tribunal effectue une révision en deux volets: une révision initiale de la décision d'Anciens Combattants Canada, puis un appel si l'ancien combattant est toujours insatisfait de la révision initiale du tribunal. Il importe toutefois de souligner qu'il existe un troisième volet de révision, et les anciens combattants peuvent toujours présenter de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments, et demander que la décision rendue par le tribunal soit révisée.

Le tribunal joue un rôle sans pareil dans le cadre du processus de prestations d'invalidité, offrant notamment aux anciens combattants leur première et leur seule occasion de témoigner en personne pour relater leur histoire. Fait de première importance dans le cadre de notre travail, la loi nous confère le mandat de tenir nos audiences de manière conviviale et non accusatoire dans la mesure du possible. J'admets avec regret que le tribunal n'a peut-être pas toujours honoré cette promesse. M. Bouchard et moi-même sommes déterminés à ce que le tribunal tienne des audiences agréables et accueillantes pour les anciens combattants et leurs familles.

Au cours des 18 derniers mois, nous avons pris les choses en main, examinant et modernisant notre processus et notre formation à cet égard. Pour être plus précis, nous instaurons une approche moins officielle, moins judiciaire et plus axée sur la compassion. Ce point est particulièrement important puisqu'un grand nombre d'anciens combattants qui comparaissent sont vulnérables et peinent à simplement accomplir les tâches quotidiennes.

Environ 40 % des anciens combattants qui demandent des prestations d'invalidité éprouvent des problèmes de santé physique et mentale. Notre système doit être convivial pour les anciens combattants et leurs familles, et leur offrir une occasion optimale d'expliquer pourquoi ils devraient recevoir les prestations d'invalidité dont ils peuvent se prévaloir.

Sachez en outre qu'au cours des deux dernières années, la nature et le volume du travail ont changé. Les changements apportés par Anciens Combattants Canada, qui ont entraîné une augmentation des taux d'acceptation des demandes à l'étape initiale, ont modifié la nature des dossiers dont nous sommes saisis. Par exemple, les affaires que nous entendons concernent plus le montant des prestations d'invalidité que le fait que ces prestations ont été accordées ou non.

En outre, le fait qu'Anciens Combattants Canada ait adopté des politiques plus favorables quant au droit aux prestations a eu un effet boomerang. En effet, ces initiatives bénéfiques ont fait en sorte que le traitement des demandes actuelles est plus rapide et connaît une issue plus favorable, mais elles ont aussi incité d'anciens combattants dont les demandes ont été rejetées ou qui reçoivent des prestations moindres à faire réviser leurs demandes. Voilà qui a indirectement ajouté de nouvelles demandes au flux de travail.

Ces dernières années, nous avons révisé environ 5 % des décisions d'Anciens Combattants Canada, examinant quelque 2 000 dossiers en 2018. Cette année, le nombre de demandes a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente, principalement en raison de l'effet boomerang.

Ces défis nous ont toutefois offert des occasions. Par exemple, nous avons mis en place un processus d'audience simplifié pour certains types de demandes, ce qui s'est traduit par une augmentation fulgurante du nombre de dossiers que nous avons pu traiter. Ce processus simplifié permet aux anciens combattants de bénéficier d'un traitement plus rapide et plus simple de leur dossier et déleste le calendrier des audiences régulières afin d'entendre plus rapidement des dossiers plus complexes. De plus, il pourrait potentiellement alléger la charge de travail d'Anciens Combattants Canada au cours de son processus d'examen.

Je voudrais demander à M. Bouchard de vous en dire un peu plus sur les mesures que nous avons prises.

• (0955)

[Français]

**M. Jacques Bouchard (vice-président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)) :** Merci, monsieur McNeil.

Monsieur le président et honorables membres du Comité, c'est avec plaisir que je vous adresse la parole ce matin.

Je vais concentrer mes remarques sur le travail qu'a accompli le Tribunal en vue d'améliorer l'expérience des vétérans en augmentant sa capacité de travail, notamment en mettant en œuvre un processus abrégé ou simplifié.

Cette approche nous permet de regrouper les causes moins complexes et qui ciblent plus étroitement des préoccupations similaires pour lesquelles les résultats sont prévisibles. Le processus d'audience abrégé nous a procuré plusieurs résultats positifs. Nous entendons plus de causes dans une période beaucoup plus courte en utilisant nos ressources plus efficacement.

Nous avons également trouvé que les décisions qui sont prises sont prévisibles et cohérentes. Grâce au processus abrégé, nous avons entendu environ 400 causes et prévoyons en traiter prochainement 300 de plus. Par exemple, cette semaine, nous avons entendu 71 causes en une seule journée, alors qu'il nous aurait fallu au moins quatre semaines pour y arriver avec notre processus habituel. Notre objectif est de fournir nos décisions aux vétérans le plus rapidement possible.

En résumé, cette approche abrégée donne aux vétérans et à leurs familles un meilleur accès à la justice, et ce, en temps plus opportun. Alors que nous continuons à simplifier le processus d'audience abrégé, nous nous attendons à recevoir encore plus de demandes de la part des vétérans et de leurs familles. Nous constatons déjà cette année une augmentation significative des demandes reçues et des audiences tenues comparativement à l'année dernière. Afin de mieux répondre à cette tendance à la hausse, il est essentiel que nous augmentions notre capacité de traitement informel et moins juridique des dossiers.

De plus, nous sommes heureux que le ministre ait appuyé notre récente demande d'embauche de membres supplémentaires du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui nous aideraient à répondre à cette augmentation du nombre des dossiers qui nous sont soumis. Ces offres d'emploi sont affichées depuis le 2 mars dernier.

[Traduction]

Au nom de M. McNeil et en mon propre nom, je voudrais terminer notre exposé en indiquant que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est déterminé à ce que les anciens combattants et leurs familles puissent recevoir des prestations d'invalidité pendant que nous augmentons notre capacité afin d'appuyer ceux et celles que nous servons.

Nous vous remercions de nous avoir invités à comparaître devant vous aujourd'hui. Nous répondrons à vos questions avec le plus grand plaisir.

Merci.

**Le président :** Merci beaucoup.

Nous entendrons maintenant le brigadier-général Mark Misener, du groupe de transition des Forces armées canadiennes. Je pense que c'est vous qui prendrez la parole en premier ce matin.

**Bgén Mark Misener (Commandant, Groupe de transition des Forces armées canadiennes, ministère de la Défense nationale) :** Monsieur le président, distingués membres du Comité permanent des anciens combattants, nous vous remercions.

Nous vous savons gré de nous offrir l'occasion de témoigner aujourd'hui pour vous fournir de l'information dans le cadre de votre étude et pour répondre aux questions sur la transition des Forces armées canadiennes.

En 2017, le gouvernement a lancé la politique de défense intitulée Forte, sûre, engagée. Dans le cadre de cette politique, un nouveau groupe de transition des Forces armées canadiennes a été mis sur pied en décembre 2018 pour soutenir les membres malades et blessés, et permettre à tous les membres des Forces armées canadiennes d'effectuer une transition sans heurt vers la vie après l'armée.

À titre de commandant du Groupe de transition des Forces armées canadiennes, je suis chargé de veiller à ce que les membres des Forces armées canadiennes et leurs familles bénéficient d'un soutien aux blessés et de services de transition personnalisés, professionnels et normalisés, que les membres retournent en service ou qu'ils fassent la transition vers la vie civile, en ciblant particulièrement les personnes malades ou blessées. Aujourd'hui, environ 1 500 personnes malades ou blessées sont affectées à mon unité pour des périodes de six mois ou plus. Je soutiens également directement environ 3 500 autres membres malades et blessés et leurs familles en leur fournissant des informations, en les défendant, en les orientant vers d'autres services et en leur proposant de nombreux programmes et services.

Les services et le soutien sont fournis aux membres des Forces armées canadiennes et à leurs familles par une équipe intégrée avec Anciens Combattants Canada et de nombreux autres partenaires. Environ 550 membres du personnel militaire et civil organisés en 9 unités de transition et 32 centres de transition sont en poste dans les bases et les escadrons du pays, ainsi qu'au quartier général du groupe de transition, ici, à Ottawa.

Comme je suis commandant du Groupe de transition des Forces armées canadiennes, mes priorités actuelles sont les suivantes: améliorer en permanence les soins et le soutien à nos membres malades et blessés, à leurs familles et aux familles des soldats tombés au combat; mettre en œuvre une expérience de transition renouvelée et améliorée; et accroître la capacité de transition et l'intégration des partenaires

Nous avons accompli des progrès importants au cours des trois dernières années en mettant en œuvre des initiatives novatrices, en améliorant les programmes existants et en augmentant la capacité d'améliorer l'expérience des militaires lors de leur transition vers la vie après l'armée.

• (1000)

[Français]

Le Groupe de transition des Forces armées canadiennes vise à fournir un soutien professionnel personnalisé et normalisé. En plus de reposer sur un groupe de transition doté de ressources suffisantes et d'un personnel ayant reçu une formation adéquate, ce soutien professionnel implique également une intégration plus poussée avec Anciens Combattants Canada, ou ACC, permettant de coordonner plus étroitement les services que nous fournissons.

« Personnalisé » signifie que l'approche retenue adapte les services offerts en fonction des besoins de la personne et de sa famille. Enfin, « normalisé » veut dire que les mêmes services sont offerts à tous les militaires et leurs familles lorsqu'ils vivent une transition. Il s'agit d'une entreprise ambitieuse et complexe qui prendra un certain temps à mettre en place. C'est pourquoi nous avons également lancé un essai de transition à Borden afin de mettre en œuvre certaines nouvelles initiatives, de les tester et de les ajuster avant de les appliquer à toutes les Forces armées canadiennes, les FAC.

La transition étant une responsabilité partagée entre les FAC et ACC, une coordination et une intégration étroite entre les deux ministères sont essentielles pour assurer une transition réussie et sans heurt de la vie militaire à la vie civile. En collaboration avec ACC, nous avons amélioré et continuons à bonifier les programmes et les services, ainsi qu'à introduire de nouveaux programmes et services qui sont plus harmonisés entre les deux ministères.

L'objectif est de mieux permettre à notre personnel de réussir sa transition vers la vie civile en améliorant sa formation et son état de préparation, en favorisant son recrutement et son emploi et en encourageant la collaboration entre les secteurs qui emploient des anciens combattants. Une collaboration étroite et un travail continu se poursuivent avec nos collègues d'ACC au sein du cadre de gouvernance du Comité directeur conjoint et dans le respect des priorités communes qui continuent d'évoluer en fonction des mandats et des priorités du gouvernement.

[Traduction]

La réalité inévitable du service militaire est que tout le monde finira par quitter les forces. Le fait d'être exposé à l'information et à l'éducation en matière de transition plus tôt dans la carrière militaire d'un membre contribuera de manière bénéfique à la préparation du membre et de sa famille et facilitera la réintégration dans la société civile.

Le membre en transition et sa famille doivent être pleinement préparés à réintégrer la vie civile en élaborant un plan de transition exhaustif, un plan qui aborde l'ensemble des éléments nécessaires pour être prêts à la transition: santé, objectif ou emploi, finances, logement, soutien et intégration sociale, et compétences générales de la vie courante. Quantité de ressources et d'outils de transition ont donc été créés pour permettre aux membres des Forces armées canadiennes et à leurs familles de mieux comprendre et planifier l'inévitable transition.

[Français]

En résumé, mon objectif et celui du Groupe de transition des Forces armées canadiennes est de veiller à ce que tous les membres des FAC et leurs familles soient informés et préparés et de les rendre responsables de réussir leur transition. Il s'agit d'une entreprise ambitieuse dans laquelle nous avons fait beaucoup de progrès, mais dont la réalisation exigera plus d'efforts et de temps. Je remercie à nouveau le Comité de me donner l'occasion de répondre aux questions de ses membres.

**Mgén A.M.T. Downes (médecin général, Commandant du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale):** Monsieur le président, membres du Comité permanent des anciens combattants, je vous remercie de nous avoir invités à discuter des éléments du système de santé des Forces armées canadiennes et de nos solides relations de travail avec Anciens Combattants Canada. Je suis accompagné du colonel à la retraite Brock Heilman, notre Directeur du service informatique médical.

[Traduction]

Vous savez probablement que la Loi canadienne sur la santé exclut explicitement les membres des Forces armées canadiennes des programmes d'assurance-maladie provinciaux et territoriaux. Ce sont plutôt les Forces armées canadiennes qui offrent leur propre système de santé équivalent afin de fournir des soins médicaux et dentaires complets aux militaires et aux autres personnes y ayant droit au Canada et dans les bases situées à l'étranger.

• (1005)

[Français]

Le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, l'organisation responsable du fonctionnement et de la prestation des soins dans ce système de santé, comprend un large éventail de professionnels militaires et civils.

[Traduction]

Nous sommes à même de fournir directement la plupart des soins grâce à notre réseau de cliniques de soins primaires réparties en 37 points, mais nous devons faire appel au secteur civil de la santé pour certains services, comme les soins aux patients hospitalisés, les diagnostics avancés et les soins prodigués par certains spécialistes cliniques et d'autres fournisseurs de soins de santé.

[Français]

Notre dossier de santé électronique, connu sous le nom de Système d'information sur la santé des Forces canadiennes, ou SISFC, est accessible dans toutes nos cliniques, ainsi que durant les opérations de déploiement et à bord des navires de la Marine royale canadienne.

[Traduction]

Le système d'information sur la santé des Forces canadiennes, ou SISFC, est une plateforme importante qui permet d'offrir des soins prodigués en équipe et d'intégrer les divers ministères dans les soins cliniques, notamment au chapitre des soins primaires, de la santé mentale, des soins dentaires et de la physiothérapie. Ce système facilite également la prestation de soins à l'effectif militaire fortement mobile, puisque les dossiers médicaux sont accessibles, peu importe la clinique militaire que les membres fréquentent.

Le SISFC constitue également un outil utile en permettant l'échange de renseignements médicaux avec Anciens Combattants Canada. Depuis quelques années, les Forces armées canadiennes collaborent très étroitement avec ce dernier afin d'établir les conditions techniques et logistiques et d'assurer la protection des renseignements personnels nécessaires pour que les évaluateurs du ministère puissent accéder directement dans le SISFC aux dossiers des membres des Forces armées canadiennes qui ont demandé des prestations au ministère.

[Français]

Le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes s'est engagé à fournir des soins de haute qualité pour protéger et optimiser la santé des militaires, et à veiller à ce que ceux qui quittent les FAC soient en mesure d'effectuer aussi facilement que possible la transition vers les systèmes de santé provinciaux ou territoriaux.

[Traduction]

Je voudrais vous remercier de votre attention. Nous répondrons à vos questions avec plaisir.

**Le président:** Merci à vous deux.

Nous accorderons la parole à M. Lloyd en premier.

**M. Dane Lloyd (Sturgeon River—Parkland, PCC):** Je céderai mon temps à M. Ruff.

**Le président:** À vous la parole, monsieur Ruff.

**M. Alex Ruff:** Je vous remercie de témoigner.

Ma première question s'adresse au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Nous sommes manifestement ici pour discuter des arriérés et, selon les commentaires dont j'ai eu vent, un nombre considérable de dossiers ont un temps de traitement qui dépasse, et de loin, la norme de 16 semaines et qui s'étire sur des années dans certains cas. Pourtant, quand le dossier ou la demande vous est renvoyé, votre décision indique souvent que l'affaire, l'évaluation ou la décision est erronée, et la décision est infirmée, d'où votre taux de réponse favorable.

J'admets que vous avez indiqué que les réponses sont plus favorables... La norme est en quelque sorte en train de changer, mais je trouve quelque peu décourageant qu'il faille des semaines ou des mois pour rendre une décision erronée que vous finissez par infirmer.

Où est-ce que le bât blesse? Que se passe-t-il à cet égard?

**M. Christopher McNeil:** Je suppose qu'il importe de se rappeler que nous entendons 5 % des dossiers; la bonne nouvelle, c'est donc que 95 % des gens qui présentent des demandes à Anciens Combattants Canada acceptent la décision du ministère. Je ne puis dire s'ils en sont satisfaits, mais ils l'acceptent.

Nous recevons donc 5 % des dossiers. Oui, notre taux de réponses favorables est également à la hausse, notamment parce que nous appliquons les mêmes règles favorables qu'Anciens Combattants Canada. Les gens s'adressent à nous pour plusieurs raisons, mais surtout parce qu'il leur manque des éléments de preuve. Souvent, ce n'est que de la bouche des anciens combattants qu'on peut recueillir ces preuves.

Il n'existe pas de meilleur système que celui-là. J'aimerais qu'il en existe un, mais les gens doivent témoigner et relater leur histoire. Oui, il y a des erreurs. Comme nous faisons affaire avec des gens, il y en aura toujours. Les évaluateurs commettent des erreurs. Ils appliquent peut-être les politiques différemment de nous, mais la différence s'explique principalement par l'apport de nouvelles preuves.

**M. Alex Ruff:** Je suppose que nous pourrions recommander d'instaurer un mécanisme dans le cadre duquel les membres pourraient présenter eux-mêmes des preuves au cours du processus dans les dossiers plus complexes potentiellement rejetés par Anciens Combattants Canada en première instance.

**M. Christopher McNeil:** Le problème, je présume, c'est qu'Anciens Combattants établit des politiques d'évaluation d'ensemble pour couvrir 90 % des dossiers. Je ne suis pas certain qu'il soit possible de recueillir de tels témoignages directs. Nous réduisons le pourcentage à 10 %, disons. Tout ce que je peux vous dire, c'est que ce serait un défi.

• (1010)

**M. Alex Ruff:** Ma prochaine question s'adresse tant au Groupe de transition qu'au médecin général des Forces armées canadiennes.

Je vous remercie d'avoir apporté les changements que vous avez mis en oeuvre ces dernières années.



Selon ce que nous entendons, les anciens combattants déplorent principalement le fait qu'ils doivent faire accepter le motif de leur libération des Forces armées canadiennes et qu'Anciens Combattants Canada peut demander ou non des preuves médicales supplémentaires. J'espère que la transition ou le processus seront bientôt améliorés, mais nous continuons d'entendre dire que quand les membres sont libérés des Forces armées canadiennes pour une raison quelconque, ils s'adressent à Anciens Combattants Canada, qui infirme la décision ou réclame des preuves supplémentaires de soutien médical. Je suppose que tout ce que vous pouvez faire pour corriger la situation...

Voulez-vous formuler une observation à ce sujet à titre de médecin général?

**Mgén A.M.T. Downes:** Merci beaucoup de me poser cette question.

C'est une question très importante pour nous également, car nous savons que la réussite d'une transition repose sur la foi et la confiance des gens à l'égard des services offerts.

Comme je l'ai souligné dans mon exposé, le Groupe des Services de santé fait ce qu'il peut pour fournir l'information au moment le plus opportun possible et de manière à en faciliter l'accès pour les évaluateurs.

Je pense qu'il importe de faire une distinction: quand nous prodiguons des soins aux membres des Forces armées canadiennes, peu importe que leur blessure ou leur maladie découle ou non de leur service. Nous les traitons de la même manière.

Anciens Combattants Canada évalue les dossiers en fonction du lien avec le service; son mandat est donc quelque peu différent, et le ministère serait peut-être mieux placé pour répondre à la question. Il doit en outre tenir compte du degré de handicap et d'autres facteurs, alors que ce n'est pas ce sur quoi nous mettons l'accent. Notre objectif consiste à fournir des soins pour que la personne se rétablisse le mieux possible.

**M. Alex Ruff:** C'est un point tout à fait valide.

Pour établir un autre lien, je m'adresserai à vous, général Misener. J'ai été estomaqué par le nombre de membres des Forces armées canadiennes qui se sont manifestés au cours des dernières semaines alors que notre comité décidait de se pencher sur les arriérés. Lorsque ses fonctionnaires ont témoigné précédemment, Anciens Combattants Canada a expliqué que le problème vient en partie du fait que les diagnostics ne sont pas complets pour les membres en service. Les arriérés constituent toutefois un problème de taille.

Je pense que vous êtes dans une position unique pour ces membres actifs. Certains d'entre eux ne travaillent pas directement pour vous, car ils sont encore affectés à des unités opérationnelles, malgré le fait qu'ils aient droit aux prestations, car ils satisfont encore entièrement à l'universalité des services et peuvent continuer de servir dans les forces.

Quand ils quittent les forces, je pense que les Forces armées canadiennes et le ministère de la Défense nationale ont une occasion d'exploiter leur expertise et leur efficacité. Vous devez parfois surmonter vos propres difficultés, mais vous pouvez, selon moi, vous montrer plus efficaces qu'Anciens Combattants Canada en aidant les gens à préparer leur dossier pour que lorsqu'ils quittent les forces, ils ne s'ajoutent pas aux arriérés, car vous les avez préparés

à effectuer la transition et à monter leur dossier, tout comme la Légion aide de nombreuses personnes qui font appel à elle.

Pourriez-vous donner votre avis sur la question?

**Le président:** Vous avez dépassé votre temps, en fait, mais je vous laisserai répondre à la question. Je vous demanderais seulement de rester bref.

**Bgén Mark Misener:** C'est effectivement ce que nous cherchons à faire: mieux préparer les gens et les éduquer plus tôt, en collaborant plus étroitement et plus tôt avec Anciens Combattants Canada et en tentant vraiment de changer la culture de transition, pour qu'au lieu de ne penser à la libération que dans la dernière partie de leur carrière, les gens y réfléchissent beaucoup plus tôt. Ainsi, au cours de leur carrière, ils commencent à mettre en place les mesures nécessaires pour être prêts pour leur départ inévitable.

Oui, nous prenons cette tâche avec le plus grand sérieux. Nous collaborons de bien des manières avec Anciens Combattants Canada, tentant de mieux préparer les gens alors que nous réinventons le processus de transition.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Nous accordons maintenant la parole à M. Amos pour six minutes.

**M. William Amos (Pontiac, Lib.):** Je pense qu'il s'agit du temps de M. Samson.

**M. Darrell Samson:** Non, c'est le vôtre.

**Le président:** On joue à roche, papier, ciseaux maintenant.

Monsieur Fillmore, vous avez la parole.

**M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.):** Je vous remercie.

Je suis enchanté de voir un compatriote néo-écossais ici. Je vous remercie tous de témoigner. Je vous en suis très reconnaissant.

Je voulais vous poser une question, en m'adressant d'abord à votre groupe.

Je crois comprendre qu'Anciens Combattants Canada a examiné les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) afin de mieux comprendre comment il peut s'améliorer. Le ministère souligne que son taux d'approbation a augmenté d'environ 20 %, ce qui m'apparaît comme un excellent résultat.

Je voulais tout d'abord vous demander si vous percevez ce changement. Ensuite, pour approfondir un peu la question, quelle est la principale raison pour laquelle le tribunal est en désaccord avec Anciens Combattants Canada? Auriez-vous l'obligeance de traiter de ces deux questions?

• (1015)

**M. Christopher McNeil:** Je prendrai d'abord l'exemple classique des acouphènes. Pendant longtemps, Anciens Combattants Canada a adopté un point de vue strict au chapitre de l'admissibilité aux prestations, alors que le tribunal appliquait essentiellement les mêmes lignes directrices de manière plus souple. Anciens Combattants Canada a annoncé récemment qu'il assouplirait ses pratiques.

Comme je l'ai indiqué plus tôt, la preuve constitue la principale raison. Tout est une question de preuve dans notre domaine. Dans un système où on évalue des demandes en essayant d'en traiter le plus possible, force est d'admettre que certains dossiers nécessiteront un peu plus de preuves.

La différence s'explique également par le fait que nous bénéficions d'une bien plus grande discrétion. La discrétion et le pouvoir que nous confère la loi sont bien plus vastes que ceux dont disposent les évaluateurs d'Anciens Combattants Canada, ce qui nous permet parfois de combler les manques. Nous avons les règles de preuve, le fardeau de la preuve le plus favorable de toutes les lois au Canada et l'avantage de faire en sorte que ces règles fonctionnent pour les anciens combattants quand ils s'adressent à nous. Ce serait là, selon moi, les deux raisons: la preuve et la plus grande discrétion.

**M. Jacques Bouchard :** Si vous me permettez d'intervenir également, je dirais que, contrairement à Anciens Combattants Canada, les anciens combattants disposent d'un atout autre que le témoignage, un atout qu'on ne trouve dans aucun autre pays: le Bureau de services juridiques des pensions. Ce dernier les défend dans leur dossier et peut centraliser un peu plus leur argumentaire, les aidant à comprendre les Lignes directrices sur l'admissibilité au droit à pension, leur classement dans le tableau des handicaps et toutes ces questions. Ainsi, quand leur dossier nous est présenté, l'affaire est souvent bien plus concise. Il en va de même pour la Légion royale canadienne.

**M. Andy Fillmore:** D'accord. Merci.

J'ajouterais brièvement que vous avez parlé de ce que vous avez appelé l'« effet boomerang ». Je n'ai pas très bien compris. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

**M. Christopher McNeil:** Oui, et Ray McInnis en a parlé.

Au début de 2018, la loi autorisait essentiellement Anciens Combattants Canada à établir des admissibilités à part entière ou partielles. Le ministère, examinant les admissibilités partielles, s'est aperçu qu'une grande part de subjectivité intervenait dans le processus. Le système était inéquitable, puisque deux anciens combattants se trouvant dans la même situation pouvaient recevoir des prestations d'invalidité différentes. Il a donc instauré une politique statuant essentiellement qu'en cas d'admissibilité partielle, tout le monde aurait quatre cinquièmes ou cinq cinquièmes. Ce changement a évidemment incité une foule de gens s'étant vu accorder un cinquième à réclamer une nouvelle évaluation plus favorable, et selon les principes fondamentaux d'équité, il n'existe tout simplement pas de disposition ou de loi pour leur refuser l'occasion de faire valoir leur cause. Tous ces dossiers sont donc révisés.

Au chapitre de l'atteinte auditive et des acouphènes, je dirais que le tribunal et Anciens Combattants Canada ont accepté plus de 95 % des demandes l'an dernier. Il y a énormément de dossiers à cet égard. À mes débuts, il y a cinq ans, les règles étaient bien plus strictes à propos de l'atteinte auditive, et il était très difficile de remporter sa cause, à moins de pouvoir établir une preuve. Ainsi, tout un groupe d'anciens combattants se manifeste maintenant en demandant de bénéficier de la nouvelle politique plus judicieuse et plus favorable, et nous devons leur en laisser la possibilité.

**M. Andy Fillmore:** Je vous remercie. Je suis ravi d'entendre que les choses s'améliorent au chapitre des acouphènes.

Je m'adresserai au Groupe de transition pour un instant. Sachez tout d'abord que j'apprécie votre travail à sa juste valeur, et je constate que chez les membres actifs et les anciens combattants que je représente, beaucoup de travail et d'énergie sont investis dans la transition, moment auquel les membres quittent les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada prend le relais. Ces gens sont très sensibles à vos efforts. Je vous remercie donc de votre travail.

Vous avez évoqué la politique intitulée Forte, sûre, engagée, dont l'objectif consiste entre autres à veiller à ce que les membres des Forces armées canadiennes ne soient libérés que lorsque toutes les prestations — y compris les prestations antérieures, qui doivent être accessibles — sont en place. Je me demande si vous considérez que cet objectif est atteint. Où en sommes-nous à ce chapitre?

**Bgén Mark Misener:** Merci beaucoup de la question.

Je dirais sans détour que nous nous en sortons assez bien. Depuis la création du Groupe de transition, nous avons accru nos capacités au sein de l'organisation. J'ai également été en mesure de rehausser le grade des commandants et, par conséquent, de leur déléguer plus d'autorité. Cela m'a également permis d'établir un protocole de préparation à la transition. Lors de la création du groupe, j'ai demandé ou plutôt donné instruction à tous d'effectuer eux-mêmes, avant la sortie de tout membre, une entrevue de transition avec le membre et son sergent-major.

Essentiellement, le processus consiste à examiner les différents aspects dans le cadre d'une entrevue en tête à tête ou en présence de leur famille. Nous examinons les aspects du bien-être pour évaluer leur état de préparation à la transition. J'ai parlé de services de transition personnalisés, professionnels et normalisés. Nous examinons chacun des aspects du bien-être à un niveau très personnel, à des fins d'évaluation. Par conséquent, environ 90 à 100 jours avant leur départ, indépendamment de ce qui s'est passé auparavant, nous examinons leur situation actuelle pour déterminer s'ils sont prêts pour la transition. S'ils ne le sont pas, nous déterminons s'ils ont besoin de plus de temps et à quoi ce temps pourrait leur servir.

En général, nous voulons en savoir plus sur nous-mêmes, pour confirmer que nous avons fait du bon travail. Si ce n'est pas le cas, cela nous sert aussi à déterminer ce que nous pourrions faire de plus, dans un délai relativement court, pour mieux préparer ce membre et sa famille à la transition.

• (1020)

**Le président:** Merci beaucoup. Je dois vous interrompre ici; je suis désolé.

Nous passons maintenant à M. Desilets, pour six minutes.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci.

Il y a quelques semaines, j'ai eu le bonheur d'assister à l'audience de trois causes au Tribunal des anciens combattants, à Québec. Mes questions porteront là-dessus.

À partir du moment où la demande est effectuée, quel est le délai moyen?

**M. Jacques Bouchard:** Notre délai est à peu près de 16 semaines au total, à partir du moment où nous inscrivons le dossier et jusqu'à ce que nous tenions l'audience et rendions une décision.

**M. Luc Desilets:** Parfait.

Quel est le délai entre le moment où Tribunal a siégé et celui où l'ancien combattant reçoit une réponse?

**M. Jacques Bouchard:** Ce délai est inclus dans les 16 semaines.

À la fin de chaque audience, nous avisons le vétéran qu'il recevra notre décision de six à huit semaines plus tard. De temps en temps, il peut se produire un petit contretemps, par exemple si nous devons clarifier un point de droit avant de rendre notre décision. La majorité du temps, cependant, le délai est de six à huit semaines.

**M. Luc Desilets:** Combien y a-t-il de commissaires au Québec?

**M. Jacques Bouchard:** Au Québec, nous n'avons qu'un seul commissaire en ce moment. Par contre, nos commissaires francophones ou bilingues voyagent un peu partout. Au Québec, nous tenons des audiences de deux à trois semaines par mois maintenant; c'est l'un de nos postes les plus occupés.

**M. Luc Desilets:** Au Canada, de combien de commissaires le Tribunal dispose-t-il?

**M. Jacques Bouchard:** Au Canada, nous avons 16 commissaires en ce moment. Nous avons entamé un processus de recrutement dans l'espoir d'embaucher quelques autres commissaires d'ici la fin du mois de juin.

**M. Luc Desilets:** Doit-on comprendre que les délais au Québec sont plus longs puisqu'on a seulement un commissaire?

**M. Jacques Bouchard:** Je dirais que non, mais je nuance ma réponse.

En 2018, les délais étaient peut-être un peu plus longs, car nous n'avions pas autant de commissaires qui pouvaient traiter les dossiers au Québec. Cependant, nous avons engagé quelques autres commissaires cette année-là et nous avons réussi à remonter la pente, si vous voulez. Nos dossiers du Québec, qui représentent environ 37 % de tous les cas que nous traitons, ne sont donc plus vraiment en retard par rapport aux autres.

**M. Luc Desilets:** D'accord. Vous avez fait référence tantôt au fait que vous aviez modifié et écourté votre processus pour répondre plus facilement à la demande. Pouvez-vous nous dire de quelle façon ce processus a été abrégé? Qu'est-ce qui a été allégé: la bureaucratie, les procédures, les exigences en matière de documents?

**M. Jacques Bouchard:** Nous nous sommes concentrés sur les cas les plus simples à trancher, comme les cas d'acouphène ou d'hypoacousie. En nous basant sur les nouvelles politiques du ministère, qui sont plus généreuses pour les anciens combattants, nous avons regroupé ces cas, ce qui nous permet de rendre des décisions beaucoup plus rapidement.

**M. Luc Desilets:** J'ai une autre question. Je suis surpris du taux élevé de décisions favorables, soit 44 %, qui sont rendues par le Tribunal. Doit-on comprendre que le processus suivi par le ministère avant que les dossiers ne parviennent au Tribunal est trop sévère? Je comprends le raisonnement lié aux cas d'acouphène, que j'exclus ici.

• (1025)

**M. Jacques Bouchard:** Je crois que M. McNeil en a déjà parlé. Premièrement, contrairement au ministère, nous avons l'avantage des témoignages des anciens combattants. Deuxièmement, les anciens combattants peuvent compter sur l'aide du Bureau des services juridiques des pensions ou de la Légion royale canadienne pour apprendre exactement comment fonctionne le Tribunal et pour préparer les dossiers qu'ils nous soumettent. C'est vraiment ce qui explique ce pourcentage.

Je ne crois pas qu'il faille chercher d'autre raison. Il reviendrait au ministre de considérer les améliorations possibles. De notre point de vue, cependant, nous sommes certainement prêts à accepter plus de cas, car je pense que nous sommes capables de les traiter. Nous sommes tout à fait prêts à trancher n'importe lequel des dossiers présentement en révision au sein du ministère.

**M. Luc Desilets:** Selon vous, ce taux favorable de 44 % est-il élevé, normal, satisfaisant?

**M. Jacques Bouchard:** En fait, notre taux moyen actuel est encore plus élevé et se situe à environ 70 % si l'on inclut les dossiers déposés en vertu des politiques plus favorables.

Je voudrais profiter de l'occasion pour vous remercier de votre présence, le 14 février, à Québec. Je sais que nos membres et les anciens combattants vous savent gré de votre visite.

**M. Luc Desilets:** C'est moi qui vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Madame Blaney, vous avez six minutes.

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup à tous d'être ici aujourd'hui.

Mes premières questions s'adressent aux représentants du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je vous remercie de votre présentation. J'ai suivi avec beaucoup d'intérêt certains aspects que vous avez abordés.

J'aimerais simplement avoir une précision. Si j'ai bien compris, vous avez dit qu'il y a eu environ 2 000 cas l'année dernière et que ce nombre a augmenté considérablement. Je me demande si vous pouvez nous donner un ordre de grandeur.

**M. Christopher McNeil:** Nous sommes rendus à près de 4 000 demandes cette année.

**Mme Rachel Blaney:** Cela a donc doublé, essentiellement.

**M. Christopher McNeil:** Oui.

**Mme Rachel Blaney:** Très bien. Merci.

Vous avez également évoqué la possibilité de regrouper des gens qui ont des expériences communes et d'organiser des rencontres de groupe. J'ai entendu parler des 71 causes en une journée, alors que cela prenait habituellement environ quatre semaines, comme vous l'avez indiqué, je crois.

Je me demande comment vous organisez cela. Je suppose que les gens viennent de diverses régions du pays. Je ne sais pas comment cela fonctionne.

Pourriez-vous nous expliquer brièvement comment vous procédez?

**M. Christopher McNeil:** Nous avons l'avantage de compter le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion parmi nos partenaires. Au début de notre mandat, nous avons notamment accru nos contacts et notre collaboration avec ces deux organismes. Nous avons coordonné nos actions pour améliorer la collaboration, dans l'intérêt des anciens combattants. Ces organismes connaissent la nature des demandes qui nous sont présentées.

Par exemple, nous avons établi des modalités pour les cas de droit à pension partiel ou les cas d'hypoacousie qui satisfont à des critères précis. L'argumentation est simple. Dans bien des cas, il s'agit essentiellement de dire que selon les renseignements sur l'ancien combattant qui figurent dans l'ancien système, il satisfait aux exigences du nouveau système. On évite ainsi la tenue d'une audience. Il est possible de faire une demande écrite, ce qui accélère le processus.

**Mme Rachel Blaney:** Les 71 cas représentent-ils un sommet jusqu'à maintenant, ou en avez-vous déjà eu plus?

**M. Christopher McNeil:** Eh bien, j'essaie de ne pas en faire une compétition.

**Des députés:** Oh, oh!

**Mme Rachel Blaney:** Eh bien, c'est très impressionnant.

Je ne sais pas si vous avez ces renseignements, mais pour les anciens combattants qui passent par le processus d'ACC, avez-vous une idée du temps d'attente moyen pour obtenir une réponse?

**M. Christopher McNeil:** Cela varie. Certaines demandes remontent à plusieurs années, et nous entendons parler de cas pour lesquels ACC a rendu une décision en avril dernier, ce qui est tout à fait remarquable. Lorsque je suis arrivé ici, vous n'auriez pas vu un cas remontant à moins d'un an. Nous savons qu'ils y ont droit. Je ne saurais dire depuis combien de temps ils sont dans le système d'ACC.

Il faut parfois donner à l'ancien combattant l'occasion d'exprimer sa frustration. Nous savons que le système est lourd, nous savons que c'est difficile, et nous sommes conscients que nous faisons parfois des erreurs, mais nous ne cessons d'exhorter les anciens combattants à ne pas abandonner, à faire valoir leurs droits. Nous les invitons à revenir en leur disant que nous ferons de notre mieux pour faire les choses correctement.

Nous comprenons leur frustration, bien évidemment. Toutefois, dans des groupes de discussion, j'entends aussi parler d'anciens combattants qui sont reconnaissants des services qu'ils reçoivent du ministère des Anciens Combattants. De mon point de vue, un ancien combattant pris dans un engrenage sans fin, c'est un cas de trop. Voilà le problème. Donc, nous faisons de notre mieux pour aider ces gens lorsque nous le pouvons.

**Mme Rachel Blaney:** Oui.

Le ministère et l'ombudsman nous ont dit que l'arriéré semble être pire, ou plutôt est pire chez les femmes et les francophones.

Observez-vous une tendance similaire dans le cadre de votre processus?

• (1030)

**M. Christopher McNeil:** Nous ne faisons pas de distinction pour les temps de traitement des dossiers des anciennes combattantes. Je reconnais, comme l'indiquent les anciennes combattantes et la Dre Breeck, que ce n'est qu'un des 700 défis particuliers auxquels les femmes sont confrontées lorsqu'elles souhaitent obtenir des services médicaux et lorsqu'elles veulent amener les gens à comprendre l'incidence de certaines conditions sur elles. Nous ne faisons pas de distinction quant au temps de service.

Jack a déjà traité de... Nous avons des problèmes généralisés pour le traitement des demandes en français. Toutefois — heureusement pour nous —, le ministre a appuyé notre démarche visant à définir les catégories « francophone » ou « bilingue » comme prioritaires afin d'accroître notre effectif, ce que nous avons pu faire.

Le travail acharné de Jack et le processus simplifié ont aussi contribué, et nous avons rattrapé notre retard. Veiller à avoir un effectif francophone pour traiter les demandes de ces anciens combattants dans le même délai est un défi constant.

**Mme Rachel Blaney:** Merci. C'est vraiment important.

Je vais utiliser la dernière partie de mon temps de parole pour m'adresser au représentant du Groupe de transition des Forces armées canadiennes.

Je suis toujours ravie de vous voir ici — surtout en uniforme bleu — à titre de représentant de la 19<sup>e</sup> Escadre. Voilà le groupe avec lequel je suis plus habituée à passer du temps.

Un des commentaires on ne peut plus clairs venant des anciens combattants de ma circonscription, c'est que la transition est encore un peu difficile. Je suis heureuse d'entendre qu'il y a une amélioration pour les personnes qui ont été libérées et qui tentent d'obtenir des services de santé auprès d'ACC.

Pouvez-vous expliquer au Comité quels sont certains des défis à relever, de la libération jusqu'à la présentation d'une demande à ACC?

**Mgén A.M.T. Downes:** Je voudrais tout d'abord clarifier un point.

En fait, nous sommes représentés par deux organisations. Le général Misener commande le Groupe de transition et je commande le Groupe des services de santé.

**Mme Rachel Blaney:** Merci de cette précision.

**Mgén Andrew Downes:** Toutefois, nous travaillons en étroite collaboration, tant au niveau stratégique qu'au niveau des bases et des escadres.

Je vais parler de la santé et demander au général Misener de traiter des autres aspects.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

**Mgén A.M.T. Downes:** Nous savons que l'accès aux soins des systèmes de santé provinciaux et territoriaux est l'un des défis qui se posent pendant la transition. De nombreux anciens combattants prennent leur retraite dans des régions insuffisamment desservies. Même dans des régions comme Ottawa, certains ont de la difficulté à trouver un médecin. C'est un problème important, côté médical. Nous avons des infirmières gestionnaires de cas. Elles font partie de notre système de santé, mais elles travaillent en étroite collaboration avec le groupe de transition. Elles aident à faciliter ce processus, ce qui permet de régler le problème d'accès pendant la transition.

Général Misener, souhaitez-vous ajouter quelque chose à ce sujet?

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

**Bgén Mark Misener:** J'ajouterais d'abord que c'est une sorte de choc culturel, non? Quand vous servez dans les forces, vous êtes très concentré sur votre mission, sur votre travail. La dernière chose qui vous vient à l'esprit, c'est le moment où vous ne revêtirez plus l'uniforme. C'est donc une question de sensibilisation et d'éducation, en partie, pour amener les gens à y penser beaucoup plus tôt dans leur carrière. Nous avons essayé de le faire, en cernant les facteurs de bien-être et en indiquant aux gens que ce sont des aspects auxquels ils doivent réfléchir, et c'est ce qu'ils font.

Toutefois, il faut aussi les aider à accéder aux services et mesures de soutien qui existent. Voilà pourquoi nous réinventons l'expérience de la transition, et c'est pourquoi nous travaillons en partenariat avec Anciens Combattants Canada et d'autres. Ainsi, pendant leur préparation, les militaires entrent en contact avec les gens d'ACC, rencontrent les autres partenaires et commencent à mieux comprendre leurs droits.

Enfin, nous essayons aussi de simplifier l'administration et l'accès. Voilà pourquoi nous avons mis tant de renseignements en ligne, dans des applications, dans des livres. Tout le monde — vous, votre famille, votre réseau de soutien — peut y accéder par Internet. L'idée, encore une fois, est de veiller à ce que les informations soient disponibles pour aider les membres à mieux se préparer et à penser à la transition plus tôt.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur.

Nous passons maintenant à Mme Wagantall, pour cinq minutes.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci, monsieur le président.

Pour commencer, j'aimerais avoir une précision des gens du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Je crois savoir que la politique sur les troubles auditifs et les acouphènes a été mise à jour, et qu'on offre plus de traitements d'entrée de jeu. Toutefois, si j'ai bien compris, les personnes qui veulent y avoir accès doivent s'adresser de nouveau au Tribunal et refaire le processus pour obtenir les services maintenant offerts aux nouveaux demandeurs, n'est-ce pas?

• (1035)

**M. Christopher McNeil:** Ils ont deux possibilités. Aux termes de la loi, s'ils se sont déjà adressés au Tribunal et que leur demande a été rejetée, ils doivent présenter une nouvelle demande. Ils peuvent aussi demander une révision ministérielle.

**Mme Cathay Wagantall:** Pour que ce soit clair, s'ils se sont adressés au Tribunal dans le passé, c'est parce que la politique n'avait pas encore été modifiée?

**M. Christopher McNeil:** On parle de gens qui sont passés alors que l'ancienne politique — beaucoup plus restrictive — était en vigueur.

**Mme Cathay Wagantall:** Je vois. Je ne saisis pas vraiment pourquoi une nouvelle politique s'appliquerait seulement aux cas subséquents, alors qu'elle s'appliquerait clairement à certains cas antérieurs. Je ne veux pas vous enlever du travail, mais en même temps, il me semble insensé de procéder ainsi. Pour moi, c'est un manque d'efficacité.

J'ai aussi une petite question. Vous avez indiqué qu'il s'écoule environ 16 semaines entre le moment où une personne est informée qu'elle n'est pas admissible et celui où elle se présente devant le TACRA, c'est cela?

**M. Christopher McNeil:** Non, c'est 16 semaines à partir de la date à laquelle elles s'inscrivent et à laquelle nous fixons une date d'audience.

**Mme Cathay Wagantall:** Et il faut six à huit semaines supplémentaires avant que la décision soit rendue.

**M. Christopher McNeil:** Non. Les 16 semaines, c'est la période entre la date d'inscription à une audience et la décision.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord. Sachant simplement qu'il est question...

**M. Christopher McNeil:** Habituellement, après une audience, il faut compter six à huit semaines.

**Mme Cathay Wagantall:** Je vois. Donc, sachant que l'arriéré est un problème énorme, cela rallonge le temps de traitement. C'est la réalité.

**M. Christopher McNeil:** En effet. C'est pourquoi nous avons cherché à trouver des processus simplifiés pour traiter plus rapidement bon nombre de ces demandes.

**Mme Cathay Wagantall:** Donc, je crois comprendre que le TACRA agit en toute indépendance pour trouver des processus simplifiés pour le traitement des demandes, mais il y a aussi ACC. Communiquez-vous souvent avec le ministère en disant, par exemple, qu'il y a un nombre donné de cas semblables et qu'il conviendrait vraiment de trouver une façon beaucoup plus simple de les traiter avant qu'ils arrivent... Est-il nécessaire que le TACRA en soit saisi pour qu'il y ait des améliorations?

**M. Christopher McNeil:** C'est toujours un défi pour un organisme indépendant. Je viens du système de justice pénale. J'ai passé ma vie dans un système qui a ses particularités et dans lequel chacun a un rôle indépendant, mais c'est un système. Je suis convaincu que la qualité d'un système tient à celle du maillon le plus faible.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec ACC, en particulier avec le Bureau de services juridiques des pensions, ainsi qu'avec la Légion, afin d'éviter les retards inutiles. Nous examinons ces politiques et faisons de notre mieux pour assurer l'uniformité. D'expérience, je dirais que si les anciens combattants considèrent qu'ils sont traités équitablement, c'est qu'ils acceptent la situation.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

J'ai une question concernant la transition. Je suis vraiment heureuse de voir que cela se met en place. Est-ce seulement un essai, ou est-ce généralisé?

Brièvement, s'il vous plaît, car j'ai une autre question.

**Bgén Mark Misener:** Nous n'en sommes qu'au début. Cela a été mis en place il y a un peu plus d'un an. Nous mettons en oeuvre le plus de mesures possible pour les personnes qui sont aiguillées vers mon organisation. Il s'agit surtout de cas complexes chez les membres malades et blessés. Nous avons mis en place un certain nombre de choses dans l'ensemble des Forces armées canadiennes. Par exemple, il y a un processus initial de transition qui permet de recommencer au début. Le but est de sensibiliser et d'informer les gens pour que tous puissent en bénéficier.

**Mme Cathay Wagantall:** Très bien, merci.

Dans ce document, on lit ce qui suit: « les militaires ne sont désormais libérés qu'une fois leurs indemnités en place, incluant les prestations d'invalidité d'Anciens Combattants Canada ». Qu'entend-on par « libéré »? Cela signifie-t-il que vous n'êtes plus employé? Vous êtes employé et vous recevez un salaire jusqu'au moment où vous êtes libéré?

**Bgén Mark Misener:** C'est exact. Le terme « libéré » signifie qu'une personne ne fait plus partie des Forces armées canadiennes.

**Mme Cathay Wagantall:** Et tout est en place.

**Bgén Mark Misener:** Oui, c'est ce que nous nous employons à faire. C'est un objectif ambitieux, surtout si on considère les défis liés à l'arriéré.

C'est ce que nous cherchons à faire, tandis que nous réinventons l'expérience de transition dans le cadre de l'essai de transition, à Borden, afin d'entamer cette conversation beaucoup plus tôt. Nous commençons le processus de demande beaucoup plus tôt.

**Mme Cathay Wagantall:** Y a-t-il des commentaires?

Dans le cadre de ce projet, combien de cas avez-vous traités jusqu'à la libération complète? Ces gens ont-ils présenté des commentaires? En quoi consistent les communications, par la suite?

**Bgénéral Mark Misener:** Je n'ai pas le chiffre exact. C'est plus de 100 personnes.

La clé, c'est la rétroaction. Nous travaillons avec ces gens tout au long du processus de transition, mais il faut laisser le temps passer. Il faut leur laisser du temps avant de chercher à avoir des commentaires. Nous n'en sommes pas rendus là, puisque l'essai de transition n'a commencé qu'en février.

• (1040)

**Mme Cathay Wagantall:** Le temps venu, lorsque vous aurez tout cela, pourriez-vous transmettre vos conclusions au Comité?

**Bgénéral Mark Misener:** Absolument. Cela peut être communiqué. Nous faisons régulièrement le point sur l'état d'avancement de l'essai de transition.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

**Le président:** Pour les cinq dernières minutes, nous passons à Mme Lalonde.

[Français]

**Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

En tant que députée d'Orléans représentant un certain nombre de militaires et d'anciens combattants, je tiens à vous remercier d'être ici. Merci aussi à tous les militaires. C'est toujours un honneur pour moi de vous rencontrer.

Beaucoup de questions ont été posées, mais je voulais vous laisser un peu plus de latitude. Nous parlons de l'arriéré. Nous entendons des témoignages plutôt positifs, je dirais, quant au travail que vous faites. Y a-t-il des recommandations ou des observations que vous souhaiteriez nous communiquer tous les deux, au nom des deux organismes, sur l'aide que nous pouvons apporter au gouvernement du Canada et au ministère des Anciens Combattants, en particulier pour les problèmes d'arriéré?

J'ai entendu dire que beaucoup de militaires ont été libérés sur une très courte période. À cela s'ajoutent les nouveaux programmes. Vous avez établi une nouvelle orientation. Je voulais en fait vous donner le champ libre: dites-nous ce que nous pouvons faire. Quelles sont vos recommandations?

**M. Christopher McNeil:** Je dois dire que je viens du milieu municipal. S'il y a une chose que j'ai apprise sur la bureaucratie fédérale, c'est que pour les problèmes de ce genre, c'est comme presser une balle antistress. Il en va de même dans notre propre organisme. Lorsqu'on exerce une pression, quelque chose surgit là où l'on ne s'y attend pas. Voilà l'incidence des changements positifs qui ont été apportés et d'une information accrue.

Nous allons sur le terrain et recommandons aux anciens combattants de ne pas attendre s'ils ont un problème de genou, par exemple. Nous les invitons à faire une demande maintenant, parce que dans 10 ans, ils ne sauront pas où seront leurs collègues. C'est un processus fondé sur la présentation de preuves.

Tout ce que nous pouvons offrir, c'est... Nous avons une toute petite part du gâteau. À notre avis, nous pourrions contribuer aux examens ministériels si nous pouvions convaincre les anciens combat-

tants de deux choses: nous arriverons au même résultat et aux mêmes conclusions que ce qu'ils obtiennent systématiquement du ministère des Anciens Combattants, et nous pouvons le faire plus rapidement.

Si nous pouvons prendre ces 4 000 dossiers et faire quelque chose pour les retirer de la pile, je laisserai à ceux qui jouent un rôle plus important le soin de m'indiquer comment procéder pour les 40 000 autres dossiers. Nous pensons que nous avons une petite part du gâteau et que si nous parvenons à améliorer nos façons de faire, nous pourrions contribuer à régler ce problème.

**Mme Marie-France Lalonde:** Merci.

**Bgénéral A.M.T. Downes:** Je vous remercie de la question. Je n'ai pas l'habitude des questions ouvertes.

Je ne sais pas si j'ai une réponse vraiment réfléchie, mais je tiens à dire deux choses. Premièrement, je vous remercie tous de votre intérêt pour la santé et le bien-être des membres et des anciens combattants des Forces canadiennes. Je vous invite à maintenir cet intérêt. Je ne voudrais pas voir le jour où le gouvernement du Canada délaissera cet important groupe de personnes.

Deuxièmement, nous cherchons toujours à nous améliorer. Nous innovons beaucoup. J'ai parfois l'impression qu'il pourrait y avoir des pressions pour qu'on en fasse plus que ce que nous pouvons gérer. Je constate qu'on nous arrive avec des nouveautés alors que nous en sommes toujours à mettre en place d'autres mesures. Je demande donc aux gens d'être compréhensifs et d'être conscients qu'il faut du temps pour mettre en place de nouveaux programmes et services. Je préfère mettre en œuvre une mesure de manière adéquate plutôt que de passer à la mesure suivante sans avoir eu l'occasion, peut-être, de mettre pleinement en œuvre la première initiative.

Avez-vous quelque chose à ajouter?

**Bgénéral Mark Misener:** Oui. Merci encore de l'occasion.

Je dirais que c'est en cours, mais c'est que cela nécessite une collaboration continue.

En ce qui concerne la transition, nous avons mis en place une structure de gouvernance assez solide avec le ministère des Anciens Combattants. On l'appelle le Comité directeur mixte; il comprend le Groupe de travail sur la transition harmonieuse, qui dirige des équipes de mise en œuvre. Il s'agit d'équipes mixtes axées sur la collaboration dont l'objectif est d'améliorer les choses et de mettre en œuvre des mesures. Je pense que c'est important. Cela nous ramène aux propos du général Downes, soit la nécessité d'éviter les conséquences inattendues. Lorsque deux ministères s'acquittent de tâches différentes, il faut s'assurer que les deux sont au fait des actions de l'autre afin d'atténuer les conséquences inattendues.

Je suppose que le dernier point, c'est que la collaboration s'améliore constamment. Il se fait beaucoup de travail de numérisation au ministère des Anciens Combattants et chez nous. Nous essayons de procéder de façon réfléchie, ce qui nous ramène encore une fois aux propos du général Downes. Il convient de faire les choses correctement avant de passer à l'étape suivante.

• (1045)

**Mme Marie-France Lalonde:** Me reste-t-il un peu de temps?

**Le président:** Malheureusement non.

Je tiens d'abord à vous remercier tous d'être venus pour contribuer à cette étude. J'ai sans aucun doute beaucoup appris sur le travail que vous faites, et je vous en remercie. J'ai très hâte d'entendre parler des résultats.

Il a été question de la communication d'un rapport. Avez-vous une idée de la date à laquelle ce rapport serait disponible? Y a-t-il une date de présentation?

**Bgén Mark Misener:** Je vous le transmettrai dès qu'il sera disponible.

**Le président:** Excellent. Merci beaucoup.

Je remercie tous mes collègues d'avoir rendu possible la réunion d'aujourd'hui. Bien entendu, comme toujours, je remercie les gens qui sont dans la cabine et aussi ceux qui veillent au bon déroulement de ces réunions. Sans vous, nous serions en grande difficulté.

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>