



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 006

Le vendredi 4 mars 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le vendredi 4 mars 2022

• (1300)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): La séance est ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la sixième réunion du Comité permanent des anciens combattants.

Conformément à l'ordre adopté le mardi 8 février 2022, le Comité se réunit pour commencer son étude intitulée « Équité dans les services offerts aux vétérans: francophones et anglophones, hommes et femmes, et communauté LGBTQ+ ».

Je souhaite la bienvenue à nos collègues Peter Fragiskatos et Marc Dalton.

[Traduction]

La réunion d'aujourd'hui se déroule en format hybride conformément à l'ordre pris par la Chambre le 25 novembre 2021. Les députés y assistent dans la pièce et à distance au moyen de l'application Zoom. Les délibérations seront publiées sur le site Web de la Chambre des communes. Sachez que la diffusion Web montrera toujours la personne qui parle et non l'ensemble du Comité.

La séance d'aujourd'hui adopte également le format webinaire, qui sert pour les séances publiques. Seuls les membres du Comité, leur personnel et les témoins peuvent participer. Les membres entrent immédiatement à titre de participants actifs. Les fonctions des participants actifs restent toutes les mêmes. Les membres du personnel seront considérés comme des participants non actifs et ne peuvent donc voir la séance que dans le mode « galerie ».

Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous nomme. Si vous participez à la vidéoconférence, veuillez cliquer sur l'icône de microphone pour enlever la sourdine. Comme d'habitude, le microphone des personnes dans la pièce sera contrôlé par l'agent des délibérations et de la vérification. Lorsque vous vous exprimez, veuillez le faire lentement et clairement. Lorsque vous ne parlez pas, veuillez mettre votre microphone en sourdine. Je vous rappelle que toutes les observations des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

[Français]

En ce qui concerne la liste des personnes qui prendront la parole, le greffier du Comité et moi-même ferons de notre mieux pour maintenir l'ordre de parole établi pour tous les députés, qu'ils participent à la réunion en personne ou à distance.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Nous avons avec nous, du ministère des Anciens Combattants, M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des

services, et Mme Amy Meunier, directrice générale, Direction des opérations centralisées.

Mme Meunier prononcera la déclaration d'ouverture.

Vous avez cinq minutes à partir de maintenant pour faire votre présentation, madame Meunier.

• (1305)

Mme Amy Meunier (directrice générale, Direction des opérations centralisées, ministère des Anciens Combattants): Monsieur le président, membres du Comité, je vous remercie de nous avoir invités aujourd'hui.

Nos vétérans méritent les meilleurs services et le meilleur soutien que nous puissions leur offrir, ainsi qu'à leurs familles. Notre priorité absolue est de réduire les délais de traitement des demandes de prestations d'invalidité et de prendre des décisions précises et de qualité.

[Traduction]

Au cours des cinq ou six dernières années, nous avons noté une augmentation de 40 % des demandes de prestation d'invalidité, dont une augmentation de plus de 75 % des premières demandes. Malgré cela, entre avril 2020 et février 2022, l'équipe a réduit le nombre global de demandes en suspens de 36 % — autrement dit, le nombre est passé de 48 000 à un peu plus de 31 000 —, et le nombre de demandes dont le traitement dépasse notre norme de service de 16 semaines a affiché une diminution de 44 %, en passant de 22 000 à un peu plus de 12 000.

Je tiens à remercier les membres de ce comité, qui se sont concentrés à juste titre sur l'importance des décisions opportunes et efficaces pour les anciens combattants, en insistant davantage sur le fait que nous abordons les obstacles et les lacunes pour les groupes tels que les femmes et les francophones. Nous avons réalisé des progrès mesurables dans les délais de traitement des demandes des femmes et des anciens combattants francophones. Par exemple, en date de décembre 2021, nous avons réduit les délais de traitement moyens des demandes des femmes de 6,9 semaines dans l'ensemble, et les délais de traitement moyens des demandes des francophones de 3,2 semaines dans l'ensemble.

[Français]

Il y a deux ans, j'ai été nommée directrice générale responsable de l'unité de traitement des demandes de prestations d'invalidité. À l'époque, notre équipe était confrontée à un volume de demandes qui n'avait jamais été aussi élevé et nous étions au début d'une pandémie mondiale.

Une constante pendant ces premiers mois d'incertitude a été la détermination de l'équipe. Les membres de l'équipe ont saisi l'importance d'assurer de la continuité de la prise de décision, et leur productivité a augmenté de manière constante à mesure que nous embauchions plus d'employés.

[Traduction]

La prolongation, pour une période de deux ans, du financement temporaire qui a été annoncée récemment par le gouvernement nous aidera à maintenir notre élan et à atteindre notre objectif de traiter les demandes dans le respect de la norme de service.

J'aimerais mentionner quelques autres faits saillants. Nous avons mis sur pied une équipe qui se consacre au traitement de demandes de femmes pour éliminer les inégalités dans les délais de traitement des demandes des femmes par rapport à celles des hommes. Nous avons aussi augmenté notre capacité bilingue et en français, et nous sommes mieux placés pour soutenir les candidats bilingues et francophones. Nous avons une unité spécialisée qui a traité en priorité plus de mille de demandes de survivants et de survivantes de traumatismes sexuels militaires. Plus de 105 millions de dollars leur ont été remis à titre d'indemnité pour souffrance et douleur. Nous avons généralement réussi à rendre ces décisions dans un délai de 30 jours.

[Français]

Nous travaillons à automatiser certaines des étapes manuelles de notre processus, ce qui permettra de supprimer les tâches répétitives, d'améliorer les échanges d'information et, surtout, d'améliorer l'expérience des clients.

Nous avons discuté directement avec les vétérans. En mai dernier, par l'entremise de notre plateforme de consultation appelée « Parlons vétérans », nous avons consulté des vétérans au sujet du processus de prestations d'invalidité. Les commentaires de près de 900 vétérans ont été formidables et nous ont permis de cerner les difficultés que les vétérans éprouvent. Nous utilisons déjà ces informations pour apporter des changements.

[Traduction]

Nous mettons au point des outils à l'intention de nos décideurs afin qu'ils puissent faire le lien entre les blessures des anciens combattants et le service plus rapidement et de manière plus cohérente. Ces outils sont élaborés dans l'optique de l'ACS Plus afin de favoriser des décisions cohérentes, équitables et transparentes qui tiennent compte du sexe et du genre, et reflètent les recherches médicales les plus récentes.

[Français]

Tout cela pour dire que nous sommes vraiment à un moment charnière. Nous savons qu'il y a encore beaucoup de travail à faire, mais nous avons parcouru un long chemin et nous sommes très bien placés pour accomplir ce travail.

[Traduction]

Avant de conclure, je voudrais vous laisser avec ce message que j'ai récemment reçu d'un membre de notre équipe: « Étant moi-même un vétéran, je dis depuis les premiers jours de mon travail à Anciens Combattants Canada que je me sens vraiment chez moi. Je peux tirer parti de mon expérience dans les Forces armées canadiennes et mettre à profit les compétences que j'ai acquises au cours de ma carrière. Je suis heureux pour les vétérans que nous servons. Je sais que nous obtenons des résultats concrets pour eux. Je l'en-

tends au téléphone. Je le vois dans les chiffres. C'est merveilleux que nous puissions maintenant continuer d'avoir une influence positive dans leur vie. »

Merci.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Meunier. Je sais que vous êtes accompagnée de M. Steven Harris. Nous allons passer au premier tour de questions.

M. Caputo est absent et je ne sais pas si c'est M. Harris qui prendra la parole en premier.

Ce sera plutôt Mme Cathay Wagantall, qui a six minutes pour poser ses questions à M. Harris ou à Mme Meunier.

• (1310)

[Traduction]

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

Je vous remercie tous les deux de votre participation. Il est vraiment bien d'avoir l'occasion de donner suite à ce dossier. J'ai eu le privilège et l'honneur de participer à cette étude lorsque nous nous sommes penchés sur l'arriéré. C'est sans aucun doute encourageant.

Vous êtes tous les deux libres de répondre, même si je vous suis reconnaissant du mémoire distribué.

J'aimerais savoir, maintenant que nous nous attaquons au dossier, combien de ces travailleurs temporaires ont été maintenus en poste. Je sais qu'on a songé à ne pas les garder, mais on a décidé de les maintenir en poste, ce qui était la bonne chose à faire selon moi. Combien en avez-vous gardé jusqu'à maintenant?

Mme Amy Meunier: Nous les avons tous gardés. Le budget de 2021 nous a donné des fonds pour garder les 168 postes. Les emplois temporaires qui restaient ont tous été préservés grâce à l'annonce récente du gouvernement.

Mme Cathay Wagantall: C'est excellent. Merci beaucoup.

Parmi les personnes retenues, je sais que certaines ont été transférées dans d'autres secteurs. Les avez-vous remplacées dans d'autres secteurs où les besoins se font sentir au sein d'Anciens Combattants?

Mme Amy Meunier: Oui, nous les avons remplacées. Dans le cadre du processus d'embauche, lorsque nous avons commencé à engager des gens à l'été de 2020, nous avons travaillé avec nos partenaires du ministère, alors que nous déplaçons des employés expérimentés pour soutenir la réduction de l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité, pour qu'ils aient le temps de remplacer chaque personne affectée à mon secteur.

Mme Cathay Wagantall: Je vois, parfait.

Vous avez dit que vous avez renforcé la capacité de répondre aux besoins de nos anciens combattants francophones, ceux dont le français est la langue maternelle. On souhaite que les employés qui travaillent auprès d'eux soient en mesure de communiquer avec eux dans leur langue, surtout lorsqu'il s'agit de questions médicales. Vous avez dit qu'ils sont bilingues. Pouvez-vous me dire quelle est la proportion de ces recrues dont le français est la langue maternelle?

Mme Amy Meunier: Vous avez parfaitement raison. Dans le cadre du processus visant à expliquer la différence dans les délais de traitement des demandes en français et des demandes en anglais, nous nous sommes rendu compte qu'il suffit d'être bilingue dans certains cas, mais nous reconnaissons, c'est semblable aux postes pour lesquels l'anglais est essentiel, qu'il fallait absolument avoir assez de postes pour lesquels le français est essentiel.

À l'heure actuelle au sein de l'effectif, il y a près de 200 personnes qui occupent un poste pour lequel le bilinguisme ou le français est essentiel. Je ne peux pas vous donner le chiffre exact, mais je dirais qu'il y a environ de 40 à 45 postes pour lesquels le français est essentiel.

Mme Cathay Wagantall: Je vois. Certains de ces postes sont-ils occupés directement au Québec?

Mme Amy Meunier: Oui. En fait, la majorité des postes est au Québec: à Québec et à Saint-Jean, de même qu'à Montréal.

Mme Cathay Wagantall: C'est excellent. Je vous remercie.

J'ai une autre question sur ce que vous nous avez dit. Vous avez parlé de l'énorme charge de travail de ceux qui travaillaient.

Je veux personnellement vous remercier, vous et votre équipe. Vos employés sont remarquables dans ce qu'ils font, mais ils étaient découragés et trouvaient la situation difficile. Vous avez indiqué que vous avez engagé plus d'employés et observé une augmentation de la productivité chez ceux qui étaient déjà en poste.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur l'effet qu'a eu l'augmentation de l'effectif sur ceux qui tentaient désespérément de bien faire leur travail?

Mme Amy Meunier: Je vous remercie. C'est une excellente question.

À titre de cheffe, j'ai travaillé dur au cours des deux dernières années pour maintenir le moral. Il est parfois décourageant de voir un imposant volume de demandes. Ce qui a vraiment contribué à augmenter ou à accroître notre capacité, c'est le fait que les nouveaux employés qui arrivaient nous ont aidés à voir notre travail de manière différente, ont posé des questions et nous ont offert des occasions d'être plus efficaces dans le cadre de notre travail. De plus, le fait de pouvoir répartir la charge de travail entre un plus grand nombre d'employés nous a réellement aidés à augmenter la cadence.

Sommairement, j'attribuerais la situation à deux facteurs: l'ajout d'employés nous a indubitablement aidés, mais c'est la fraîcheur et l'esprit des nouveaux employés qui arrivaient qui a vraiment contribué à améliorer le moral.

• (1315)

Mme Cathay Wagantall: Je vous remercie.

Nous constatons à quel point il a été important d'embaucher de nouveaux employés. L'objectif consiste toujours à traiter des arriérés et il reste certainement beaucoup de pain sur la planche, mais il a initialement été décidé d'éliminer les postes temporaires.

Rien n'importe plus que de faire en sorte que cette situation ne se représente plus, mais c'est peut-être irréaliste. D'un autre côté, il est essentiel que ces employés soient là à long terme. Qu'entendez-vous faire pour réduire les arriérés?

Mme Amy Meunier: Je vous remercie.

Dans l'environnement opérationnel, notre norme de service est de 16 semaines 80 % du temps. Cela sous-entend que le traitement d'un certain nombre de demandes prendra plus de 16 semaines. Notre objectif consiste à réduire les arriérés et à pouvoir maintenir notre norme de service. Cela signifie qu'il n'y aura jamais plus de 20 % des dossiers dont le temps de traitement dépassera la norme de service.

Pour ce qui est du maintien en poste de nos employés, cela fait partie de notre plan stratégique, dont le second volet vise à améliorer la manière dont nous travaillons et à renforcer notre système pour que nous puissions l'utiliser beaucoup plus rapidement.

Le président: Je vous remercie, madame Meunier et madame Wagantall.

J'accorderai maintenant la parole à Darrell Samson pour six minutes.

Vous avez la parole, monsieur Samson.

[Français]

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je vous remercie beaucoup de m'offrir l'occasion d'intervenir.

Je suis très satisfait de l'information que vous nous communiquez, madame Meunier. Les choses semblent s'améliorer, mais je veux faire référence à ce que ma collègue vient de vous dire. Elle a tenu des propos au sujet desquels je voudrais faire la lumière avec vous. Elle a indiqué qu'on a décidé d'éliminer certains postes. Je suppose qu'elle parlait des 168 postes. Le ministère a-t-il déjà eu l'intention d'éliminer ces postes?

Mme Amy Meunier: Non, il n'a jamais eu l'intention d'éliminer les postes temporaires. Je préciserais qu'alors que nous examinons nos processus et continuons de les améliorer, que nous automatisons les tâches et que nous devenons plus efficaces, nous devons évaluer continuellement le genre de ressources dont nous avons besoin à long terme. Il fallait davantage réfléchir à ce dont nous avons besoin et c'était un processus quelque peu répétitif, mais l'objectif consistait à conserver les employés dont nous avons besoin.

M. Darrell Samson: Je vous remercie beaucoup de cette réponse et de cet éclaircissement. Je sais que le temps d'attente constitue un problème depuis un certain nombre d'années. Vous nous avez communiqué certains chiffres fort intéressants, que nous devrions examiner, selon moi. Le nombre de demandes a augmenté de 40 %, la hausse étant de 75 % pour les demandes initiales. Pourriez-vous nous dire d'où viennent ces chiffres et pourquoi il y a plus de demandes et plus de demandes initiales? Pourquoi le nombre de demandes augmente-t-il tant? Qu'est-ce qui cause cette hausse?

Mme Amy Meunier: Je ne peux en être absolument sûre, mais nous recueillons certainement des observations. Je voudrais donc proposer quelques explications. D'abord, Anciens Combattants Canada et le gouvernement ont lancé récemment une initiative pour promouvoir nos programmes et services, déployant un énorme effort de communication pour que les gens connaissent les programmes qui leur sont offerts. La mise en œuvre de la pension à vie a fait affluer les demandes. Les gens sont plus au courant des services dont ils pourraient se prévaloir.

À cela s'ajoute la déstigmatisation des problèmes de santé mentale. Nous observons une augmentation marquée à cet égard. Un nombre croissant de gens se sentent à l'aise de demander de l'aide. Enfin, je dirais que les blessures subies pendant le service se manifestent sur une certaine période, et je pense que nous voyons surgir celles subies en Afghanistan, particulièrement dans le domaine des problèmes de santé mentale. Les chiffres continueront de fluctuer. Il importera de suivre la situation pour être préparés pour l'avenir dans les mêmes lignes et avoir du soutien en place.

M. Darrell Samson: Je vous remercie.

Comment le nouvel investissement de 139,6 millions de dollars que nous venons d'annoncer contribuera-t-il au maintien en poste des employés afin d'éliminer les arriérés alors que nous allons de l'avant?

Mme Amy Meunier: Je vous remercie.

Cet investissement nous aidera à atteindre notre objectif. Nous voulons réduire les arriérés à 11 500 d'ici la fin du mois et le réduire à environ 4 000 au début de 2023, vers janvier ou février. À partir de là, ce sera à nous de veiller à gérer la charge de travail pour toujours respecter la norme de 16 semaines, tout en admettant qu'il y aura toujours des dossiers qui prendront plus de temps à traiter.

• (1320)

M. Darrell Samson: Madame Meunier, je voudrais profiter de l'occasion pour vous remercier et pour remercier votre équipe de direction et vos employés du travail que vous effectuez. C'est très impressionnant. Je me rends compte qu'il y a des arriérés. Nous espérons qu'il n'y en aura plus quand nous arriverons là où nous devons aller, mais le simple fait de savoir que le temps d'attente a diminué de 50 % au cours de la dernière année et que les demandes ont augmenté de 40 % et que les demandes initiales ont augmenté de 75 % me réjouit. Au nom des anciens combattants et de notre gouvernement, je tiens à vous remercier du travail que vous et votre équipe accomplissez.

Je vous remercie.

Mme Amy Meunier: Je vous remercie.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Samson et madame Meunier.

J'invite maintenant M. Luc Desilets, vice-président du Comité, à prendre la parole pour six minutes.

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, j'aimerais commencer en remerciant et en félicitant le ministère des Anciens Combattants d'avoir fourni au Comité, par suite de ma demande du 1^{er} février dernier, les données chiffrées que nous avons longtemps, malheureusement, demandées. Nous pourrions d'ailleurs y revenir ultérieurement.

Nous avons les données en main. Il y a quelques années, le ministère n'avait pas assez d'arbitres bilingues. Leur habilité à prendre des décisions n'était pas là pour les dossiers en français. Cela prenait au-delà de 16 semaines, et l'on parle de plusieurs semaines supplémentaires. Les vétérans francophones attendaient très longtemps, et vraiment trop longtemps. À cause de ce manque de bilinguisme, en 2018, les francophones attendaient en moyenne 33 se-

maines de plus que leurs compatriotes anglophones pour une décision à prendre concernant leur dossier.

Pour ma part, c'est une situation que j'ai rapidement constatée. On va me dire que cela n'était pas très compliqué à voir dès les tout premiers mois au sein du Comité en tant que député, et, évidemment, en tant que porte-parole concernant les questions liées aux anciens combattants.

Presque tous les vétérans québécois avec lesquels j'ai parlé avaient attendu deux ans pour obtenir une décision concernant leur demande de prestations d'invalidité. C'était évidemment inacceptable et injuste. Je n'ai jamais cessé de taper sur ce clou auprès du ministère et auprès de vous, M. Harris. Vous avez dû me trouver agaçant et harcelant, mais c'est la vie, et c'est mon travail.

Aujourd'hui, je suis heureux de voir vraiment le résultat. Cela me rend de bonne humeur, malgré une légère grippe. Je suis optimiste pour l'avenir. Toutefois, ce dernier me préoccupe évidemment quand je vois les fluctuations qui existent depuis, peut-être, 50 ans concernant le traitement des arriérés.

En 2018, il y avait 33 semaines d'écart. En 2019, il y avait 16 semaines d'écart. En 2021, on a atteint 8 semaines et, de janvier à février 2022, on parle de 0,6 semaine d'écart. Je dis bravo à l'équipe francophone de Montréal, principalement, et à vos sept équipes bilingues disséminées au Québec et au Canada. Elles ont fait un bon travail, et je les félicite. Ma question clé est la suivante. Comment fera-t-on pour maintenir ce standard dans le temps?

Je vais m'adresser autant à Mme Meunier qu'à M. Harris.

Comment prévoyez-vous maintenir cette absence pratique d'écart de délai de traitement entre les demandes des francophones et des anglophones, autant d'ici la fin de l'année que pour l'année prochaine?

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Je vous remercie beaucoup de la question, monsieur Desilets.

Je peux affirmer au Comité que je n'ai jamais du tout trouvé M. Desilets agaçant avec ses demandes constantes concernant les retards dans le traitement des demandes faites en français.

Comme il l'a constaté, il est vrai que la situation était tout à fait inacceptable. Je peux dire que les ressources que nous venons tout juste de recevoir, par le prolongement des périodes d'affectation des employés, vont nous aider à nous assurer que l'écart existant entre les délais de traitement des demandes en anglais et en français est vraiment éliminé.

Mme Meunier en a parlé un peu plus tôt, nous sommes en train de faire d'autres améliorations du processus et d'autres choses. Je pense que l'équipe que nous avons en place va nous aider.

De plus, concernant la question posée auparavant par un membre du Comité, la nécessité d'embaucher du personnel francophone et pas seulement bilingue est certainement pertinente à cause de la complexité existante dans l'interprétation des dossiers en français, notamment des termes médicaux, par exemple.

Il est tout à fait reconnu que nous ne pouvons pas nous fier seulement à des gens bilingues. Il nous faut des infirmières et d'autres personnes qui rendent les décisions et qui sont tout à fait compétentes en français et très à l'aise avec les termes médicaux.

• (1325)

M. Luc Desilets: Merci, monsieur Harris.

Je ne sais pas si vous souhaitez ajouter quelque chose, madame Meunier.

[Traduction]

Mme Amy Meunier: J'ajouterais aux propos de mon collègue que dans les prochains temps, nous suivrons attentivement les besoins en employés francophones. Par exemple, il y a le nombre de demandes présentées par des francophones, mais aussi un nombre important de demandes venant d'anglophones. Selon l'endroit où les demandeurs étaient affectés pendant leur carrière militaire, la moitié de leur dossier médical pourrait contenir des documents en français.

Nous ne connaissions pas la charge de travail que cela exige. Nous allons donc commencer à suivre la situation pour être mieux en mesure de toujours prévoir les besoins des francophones afin de toujours être plus fort que ce qui nous arrive.

[Français]

M. Luc Desilets: C'est parfait, merci.

Mme Meunier, vous avez fait référence à l'investissement de près de 140 millions de dollars. Par contre, on parle d'emplois temporaires. Personnellement, cela m'agace, parce que le problème risque de surgir de nouveau.

Pourquoi s'agit-il d'emplois temporaires? Si les gens travaillent 50 % du temps, pourquoi ne pas diminuer de moitié le nombre d'employés et embaucher ces derniers à temps plein? À mon avis, cela aiderait sur le plan de l'efficacité.

C'est le premier volet de ma question.

Le président: Monsieur Desilets, excusez-moi, votre temps de parole est écoulé.

Vous aurez la chance de poser votre question lors du deuxième tour.

[Traduction]

J'inviterais Mme Rachel Blaney à poser des questions pendant six minutes.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Je vous remercie, monsieur le président. Je suis toujours sensible à la manière dont vous dirigez la séance et nous envoyez des signes pour nous rappeler à l'ordre. Je tiens à vous en féliciter de nouveau.

Je veux remercier les témoins de comparaître.

Je commencerai par une déclaration, après quoi je poserai une question.

Je dois dire que je suis encore très préoccupée par les arriérés. Je ne pense pas qu'ils ne sont pas traités comme ils le devraient. Je pense que le fait qu'il y ait encore des employés temporaires et non permanents devrait tous nous préoccuper.

J'ai récemment reçu copie d'un courriel destiné au ministre où il était question d'un ancien combattant qui avait appris d'ACC que son dossier n'avait même pas encore été attribué à un arbitre après 32 semaines d'attente. Il était encore en attente de traitement. Cet ancien combattant s'est fait dire qu'il pourrait s'écouler encore 18 mois avant qu'une décision ne soit rendue dans son dossier et que s'il était en train de mourir, on pourrait accélérer les choses. Je

voulais que cela figure au compte rendu, car je ne considère pas que les anciens combattants sont traités équitablement. Je ne fais pas confiance aux chiffres que vous nous présentez. Je vous le dis carrément, car j'entends trop d'histoires semblables.

Ma première question porte sur le processus de consultation appelé Parlons vétérans mené auprès des anciens combattants. Je me demande si nous pourrions en apprendre un peu plus sur les changements auxquels référence a été faite et si nous pourrions obtenir des exemples de ces changements.

Mme Amy Meunier: Comme je l'ai indiqué, environ 853 personnes ont participé à ce sondage, et ce processus nous a permis de comprendre certaines choses. Un grand nombre de questions portaient surtout sur leur propre expérience et sur les principaux obstacles et défis.

Ce qui nous a étonnés, c'est qu'il n'y avait pas autant d'anciens combattants que nous le pensions qui connaissaient Mon dossier ACC, alors que c'est le moyen le plus rapide de réclamer des prestations d'invalidité. Nous allons donc améliorer l'information et la communication concernant l'adhésion à ce compte.

Comme vous l'avez certainement entendu dans le cadre de vos activités, il peut être difficile de comprendre les questionnaires médicaux et de travailler avec les professionnels de la santé qui traitent les gens. Nous utilisons régulièrement le terme « diagnostic », mais il s'agit en fait d'un diagnostic confirmé par un professionnel de la santé, et même si cela pourrait sembler clair, nous savons maintenant que ce n'est pas évident.

Parmi les changements que nous apporterons, nous emploierons d'entrée de jeu une langue plus claire et des documents plus conviviaux, collaborant plus étroitement avec les préposés à l'accueil avec lesquels les anciens combattants peuvent dialoguer pour mieux comprendre ce qui est demandé.

Fait plus important encore, les anciens combattants nous ont clairement fait comprendre qu'ils veulent savoir quand leur demande a été traitée. Ils nous ont donné des exemples de délais qu'ils considéraient comme acceptables pour les aviser que leur demande a été traitée. Nous collaborons avec des partenaires de Mon compte ACC à Anciens Combattants Canada pour améliorer ce que les anciens combattants verraient dans leur demande en étant plus précis sur l'état d'avancement du dossier et sur ce qu'il advient de leur demande à un moment précis.

Voilà les quelques exemples que je pourrais vous donner.

• (1330)

Mme Rachel Blaney: Quand vous dites qu'environ 1 000 anciens combattants ont participé aux consultations, je me demande si vous pourriez fournir au Comité des données sur la ventilation démographique des participants, indiquant, par exemple, le nombre d'hommes et de femmes, le lieu géographique et l'âge. Bien entendu, nous nous intéressons particulièrement aujourd'hui aux anciens combattants francophones et aux services qu'ils reçoivent, ainsi qu'à la communauté LGBTQ2+. Si vous pouviez fournir des données à ce sujet également, cela nous aiderait.

Je suppose que je vous demanderai également si, selon ces informations, des changements ont été apportés expressément pour mieux servir la communauté LGBTQ ou les anciens combattants francophones qui reçoivent des services. Si vous n'avez pas agi dans la foulée de ce processus, que faites-vous pour veiller à ce que les services soient plus amicaux et cohérents pour ces groupes précis?

Mme Amy Meunier: Je vous remercie.

J'ai quelques données démographiques ici, mais dans le cadre du processus officiel de Parlons vétérans, nous publierons le rapport complet avec toutes ces données. Je dirais brièvement que 76 % des répondants étaient des hommes, 21 % étaient des femmes, 84 % étaient anglophones et 16 % étaient francophones. Ces chiffres sont assez représentatifs des demandes que nous recevons.

Pour ce qui est de dire comment nous offrons un meilleur soutien et travaillons mieux avec les divers segments ou cohortes d'anciens combattants que nous servons, nous procédons de diverses manières, notamment en procédant à des sondages et à des consultations, comme nous venons de le faire, et en recueillant directement les commentaires des anciens combattants. Sachez toutefois que nous ne posons pas directement de question sur l'orientation ou la préférence sexuelle des gens sur le formulaire. Mais après notre expérience avec le recours collectif concernant la purge, nous avons travaillé en très étroite collaboration avec des survivants de cette purge et en avons ainsi beaucoup appris sur ce que nous pourrions changer pour devenir une organisation beaucoup mieux informée sur les traumatismes. Nous avons déjà mis en place une formation sur les traumatismes pour tous nos décideurs et le personnel de première ligne, et cet effort se poursuivra.

Cela constituerait un bon exemple des mesures que nous prenons déjà après avoir consulté directement les anciens combattants.

Mme Rachel Blaney: Je dirais en terminant que de nombreux anciens combattants nous ont indiqué qu'ils sont les seuls à pouvoir accéder à Mon compte ACC et qu'ils ne peuvent permettre à un soignant de les aider à y accéder, ce qui leur cause bien des soucis. J'y reviendrai peut-être lors de ma prochaine intervention, mais comment pouvons-nous rendre ce compte plus accessible? Ce problème entrave l'accès aux services.

Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie beaucoup, madame Blaney.

[Français]

Je vous remercie de vos compliments. Cela me fait énormément plaisir.

Je vous remercie aussi, madame Meunier.

[Traduction]

Poursuivons. Nous allons maintenant poser des questions pendant cinq minutes.

Je voudrais inviter l'honorable Anna Roberts à prendre la parole pour cinq minutes.

Mme Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je tiens tout d'abord à vous remercier de votre travail. Vos efforts sont fort louables.

Ma question est la suivante. Comme je suis nouvelle au sein du Comité, ma question n'est peut-être pas pertinente, mais je veux vous demander quelque chose. Vous avez dit que vous êtes en poste depuis deux ans, et le travail semble extraordinaire, mais quels enseignements avez-vous tirés de cette expérience afin d'éviter de retrouver dans l'avenir des arriérés comme ceux qui s'étaient accumulés dans le passé?

• (1335)

Mme Amy Meunier: C'est une excellente question.

Ce qu'il faudrait, c'est mieux anticiper le genre et le volume de demandes qui viendront, comprendre la cause et les effets des nouveaux programmes mis en place et la communication qui va de pair, et être mieux préparés, car quand il y a une augmentation ou une forte publicité au sujet de nouveaux programmes, nous enregistrons une hausse fulgurante. S'il est une chose que nous avons retenue, c'est qu'il faut anticiper un peu plus efficacement.

J'ai également compris, au cours des deux dernières années, que deux demandes peuvent sembler identiques en surface, mais que quand on les étudie en profondeur, on constate que la situation, les circonstances et les paramètres et les critères de santé des personnes concernées sont en fait très différents. De plus, il faut veiller à avoir accès à des renseignements médicaux à jour et à des outils modernes pour que ceux qui prennent des décisions puissent établir un lien entre les blessures et les services de manière plus cohérente.

Ce sont là les deux choses qui, selon moi, nous positionneraient très bien dans l'avenir. C'est ce que nous faisons aujourd'hui et c'est la raison pour laquelle je pense ainsi, car cela fonctionne très bien. J'espère continuer d'améliorer les services.

Mme Anna Roberts: Vous avez mentionné les dossiers médicaux. N'existe-t-il pas de base de données où on peut y accéder immédiatement, ou y a-t-il un délai? Je ne comprends pas ce que vous dites au sujet des dossiers médicaux. Peut-être pourriez-vous m'expliquer ce qu'il en est.

Mme Amy Meunier: Certainement.

Lorsqu'une personne sert dans les Forces armées canadiennes ou dans la GRC, tout au long de sa carrière, il y a des documents de service qui indiquent où elle a servi — à l'étranger ou au Canada — et qui contiennent tous les renseignements médicaux associés à son service. Ces renseignements sont conservés par les Forces armées canadiennes, mais après un certain temps — je crois que c'est deux ans —, ils sont transférés à Bibliothèque et Archives Canada. Lorsqu'une personne présente une demande à Anciens Combattants Canada, nous nous adressons à l'une ou l'autre de ces organisations ou à la GRC pour obtenir la copie de ces renseignements, lesquels nous aideront à prendre une décision. Nous avons des processus officiels avec ces organisations. Depuis peu, nous travaillons avec les Forces armées canadiennes. Nous avons 50 décideurs qui ont un accès direct au Système d'information sur la santé des Forces canadiennes.

Cet accès direct ne fait que commencer. Nous sommes en train de résoudre les problèmes, par essais et erreurs. Mais ce serait beaucoup plus rapide et, avec le temps, ce sera pour nous un moyen beaucoup plus efficace d'accéder aux renseignements que nous recherchons en temps réel.

Mme Anna Roberts: J'aimerais également savoir si cette pandémie a créé des problèmes d'arriérés. Si oui, quels sont les plans qui ont été mis en place?

Certains de mes électeurs, qui sont des anciens combattants, m'ont parlé de la question de la santé mentale. Comment pouvons-nous revenir à un niveau prépandémique et faire en sorte que cela ne se reproduise pas?

Mme Amy Meunier: La pandémie a offert des occasions et présenté des défis. Les défis sont, je pense, assez évidents. La plupart d'entre nous en ont fait l'expérience. Comment faire pour que les gens travaillent à distance? Comment embaucher 350 personnes quand elles ne peuvent pas venir au bureau? Comment former 350 personnes? Nous avons surmonté ces difficultés et le travail se fait maintenant bien plus efficacement.

Les occasions tiennent au fait que notre population et les groupes au sein desquels nous pouvons engager des gens se sont élargis, en particulier si l'on considère la population francophone. Étant donné que nous n'étions plus limités aux locaux de bureaux, nous pouvions embaucher du personnel dans des régions plus éloignées, ce qui est devenu une occasion pour nous. Je dirais que la pandémie a présenté certains défis que nous avons pu surmonter et certaines occasions qui vont nous rester à l'avenir. Nous disposons d'une formation beaucoup plus efficace qui peut être dispensée virtuellement à rythme libre...

Je pense que mon temps de parole est écoulé. Je conclurais en disant que je pense que cela a plutôt été une occasion, et nous commençons vraiment à en voir les effets maintenant.

Mme Anna Roberts: Merci. Donc...

Le président: Excusez-moi, madame Roberts. Je suis désolé, mais votre temps est écoulé.

J'invite maintenant l'honorable député Sean Casey à prendre la parole. Vous disposez de cinq minutes.

• (1340)

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

Mme Roberts a posé d'excellentes questions et vous répondiez de façon si détaillée que je vais vous demander de continuer dans cette veine.

Moi aussi, je suis très intéressé par les conséquences de la COVID-19 sur vos efforts au sein d'Anciens Combattants Canada.

Monsieur Harris et madame Meunier, c'est un plaisir de vous revoir tous les deux. Il y a longtemps que je ne vous ai pas vue, madame Meunier. Je vois M. Harris un peu plus fréquemment. Bienvenue au Comité. C'est vraiment un plaisir et un honneur pour moi de pouvoir interagir avec vous de cette manière depuis mon sous-sol, à quelques rues de là où vous vous trouvez.

Avec la COVID-19, je peux imaginer la difficulté d'embaucher, d'intégrer et de rendre productif un nouvel employé qui se retrouve devant une montagne de documents papier ou électroniques, ce qui représente un défi majeur. Je sais que vous en avez parlé, mais veuillez prendre une minute pour en dire un peu plus. Ensuite, j'ai quelques autres points dont je voudrais vous parler.

Mme Amy Meunier: Auparavant, l'accueil et la formation des nouveaux employés se faisaient en personne, coude à coude. À cause de la pandémie, ce n'était bien sûr pas possible. En très peu de temps, nous nous sommes associés à un collègue local pour qu'il nous aide à développer des modules virtuels destinés à l'apprentissage des adultes. Nous avons pu produire 80 modules d'apprentissage qui nous ont permis d'intégrer ces équipes et de les former

plus rapidement que jamais auparavant. Bien sûr, il y a eu des ratés, et nous avons tiré des leçons de ce processus, puis nous nous sommes adaptés et perfectionnés à partir de ce moment-là.

Au début, nous avons remarqué des difficultés, dans la mesure où lorsque vous formez de nouvelles personnes et que vous faites de l'assurance qualité, vous faites appel à vos décideurs expérimentés pour aider, ou en quelque sorte faire équipe avec une nouvelle personne. Par conséquent, notre façon de travailler et notre formation continuent d'évoluer. En fin de compte, nous avons construit un modèle très solide qui permet au personnel de se sentir à l'aise de solliciter des conseils et du soutien dans un environnement virtuel.

Nous sommes plutôt fiers de ce que nous avons réussi à faire. Nous sommes beaucoup plus disciplinés et beaucoup plus cohérents dans notre travail. Ce sont deux éléments indispensables pour assurer la cohérence de nos normes de service à l'avenir.

M. Sean Casey: Merci.

J'ai été nommé pour la première fois à ce comité après les élections de 2011. Vous vous souviendrez sans doute qu'au cours des années 2011 à 2015, il y a eu des compressions assez marquées dans la fonction publique en général et à Anciens Combattants Canada en particulier, notamment la fermeture de bureaux de district. Quelles ont été les répercussions de ces compressions?

Permettez-moi d'aller un peu plus loin. Je vous entends maintenant parler de la complexité des dossiers. À l'époque, on prétendait que les anciens combattants décédaient et qu'il n'y avait plus d'anciens combattants traditionnels; par conséquent, ces effectifs devenaient moins nécessaires au sein d'Anciens Combattants.

L'histoire que vous racontez aujourd'hui est complètement différente. J'aimerais entendre vos observations sur les conséquences de ces compressions, sur ce qu'il a fallu reconstruire et, plus particulièrement, sur les bureaux de district.

M. Steven Harris: Permettez-moi d'offrir une pause à Mme Meunier et de répondre à cette question.

Il y a bien sûr eu des changements en ce qui concerne l'effectif des RH au ministère des Anciens Combattants au cours de cette période. Comme vous l'avez noté, on s'attendait à ce que nos clients soient moins nombreux au fil du temps. Mme Meunier l'a fait remarquer un peu plus tôt: nous avons constaté une augmentation significative du nombre de personnes qui se manifestent. Cela tient à de nouveaux programmes supplémentaires, à une gamme plus étendue de programmes qui sont offerts. Il y a toujours des difficultés, mais ces programmes aident les gens à réussir leur transition. Nous avons été en mesure de rouvrir des bureaux et de nous assurer qu'il y a des bureaux dans les collectivités locales. Nous veillons à ce que ces bureaux soient ouverts et dotés du personnel nécessaire pour aider les anciens combattants dans leurs collectivités.

Le personnel que nous avons maintenant, qui s'est ajouté au cours des derniers temps, nous a beaucoup aidés. Mme Meunier a parlé du défi que représente le recrutement en période de pandémie. L'optimisme avec lequel nous avons répondu à certaines des questions posées précédemment s'explique en partie par le fait que nous avons toutes ces personnes en place et formées. Nous avons dû d'abord les recruter, au début, il y a deux ans, puis les former pendant la pandémie. Maintenant, elles sont en place, ont eu la formation et sont prêtes à intervenir. Elles sont déjà sur la ligne de départ des deux années supplémentaires prévues, et elles s'élancent. Cela suscite beaucoup d'optimisme pour l'équipe et pour notre capacité de continuer à faire diminuer les nombres, dans un contexte d'arriérés.

• (1345)

M. Sean Casey: C'est formidable. Merci à vous deux.

Le président: Merci.

Merci, monsieur Casey.

[Français]

Il y aura maintenant deux courtes interventions de deux minutes et demie.

Je voudrais tout d'abord inviter l'honorable Luc Desilets à poser ses questions.

Allez-y, monsieur Desilets.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Madame Meunier, pouvez-vous simplement me dire si, oui ou non, les postes temporaires qui ont été créés sont tous des postes à temps plein?

[Traduction]

Mme Amy Meunier: Oui. Ce sont tous des postes à temps plein.

[Français]

M. Luc Desilets: D'accord.

Le problème des arriérés est récurrent depuis 50 ans. Oui, il y a eu une injection de fonds massive, et je l'accueille toujours favorablement, mais pourquoi cette bonification se fait-elle seulement sur deux ans? Pourquoi n'a-t-on pas une vision à plus long terme?

De plus, vous avez mentionné qu'il y avait une augmentation importante des demandes, actuellement.

M. Steven Harris: Nous avons certainement observé une augmentation des demandes depuis une dizaine d'années. Nous sommes toujours à l'écoute et nous voulons nous assurer d'avoir les ressources nécessaires pour éviter les arriérés. Nous y travaillons.

En ce qui concerne la raison pour laquelle cette bonification est temporaire, nous avons encore du travail à faire pour moderniser les systèmes et changer les règles pour demeurer aussi productifs avec le nombre d'employés que nous avons et nous assurer d'avoir le bon nombre d'employés dans chaque département pour répondre aux demandes des vétérans.

M. Luc Desilets: Je vais vous poser la question autrement.

Avec cette injection de fonds, croyez-vous que, dans deux ans, les arriérés seront exactement au même niveau et qu'on pourra continuer à fonctionner sans ces nouveaux employés?

M. Steven Harris: D'ici deux ans, nous nous attendons à être en mesure de contrôler ce que nous avons du côté des demandes et du

côté des arriérés, de telle sorte que nous puissions, comme Mme Meunier l'a expliqué, répondre aux demandes dans un délai de 16 semaines 80 % du temps, ce qui est la norme de service. Nous pensons pouvoir y arriver d'ici deux ans.

M. Luc Desilets: C'est donc ce qui expliquerait la non-nécessité d'avoir des postes permanents.

M. Steven Harris: Nous ne sommes pas encore certains du nombre de postes qui sera nécessaire pour répondre aux demandes compte tenu des améliorations que nous devons apporter aux systèmes et aux processus. C'est pourquoi l'ajout d'employés temporaires nous met dans une meilleure position pour l'avenir.

M. Luc Desilets: Merci.

C'est tout pour moi, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Desilets.

Nous allons passer à Mme Rachel Blaney.

Madame Blaney, voilà l'occasion pour vous de revenir sur les questions que vous avez posées tout à l'heure. Vous avez la parole pour deux minutes et demie.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais revenir à la question de savoir si vous recevez des commentaires de la part de vétérans au sujet de Mon dossier ACC. Comme je l'ai dit précédemment, nous entendons beaucoup de choses. Les dispensateurs de soins, en particulier, sont très frustrés parce qu'ils ne peuvent pas faire ce qui est désespérément nécessaire avec ou pour leur partenaire ou leur proche. Essayer de les encadrer ou de les amener à faire le nécessaire peut être frustrant.

Est-ce qu'on a examiné Mon dossier ACC et envisagé de le rendre accessible aux personnes que les anciens combattants eux-mêmes pourraient désigner comme leurs principaux dispensateurs de soins?

M. Steven Harris: En effet, nous recevons des commentaires sur Mon dossier ACC et sur la question de l'accessibilité. Les gens peuvent demander à des mandataires d'y accéder pour eux, s'ils veulent permettre à d'autres personnes d'y accéder en leur nom au moyen d'une procuration — je vais utiliser ce genre de terme — pour que quelqu'un puisse y accéder.

Mme Rachel Blaney: Je tiens à vous dire, monsieur Harris, que des personnes ont déjà nommé un mandataire sans que cela ait été reconnu. Les personnes désignées comme mandataires qui essaient de se renseigner et de faire des choses au nom de quelqu'un sont carrément bloquées.

Est-ce qu'il existe un processus de plainte ou d'intervention auquel les dispensateurs de soins aux vétérans pourraient avoir recours quand ce problème survient?

M. Steven Harris: En cas de problème, vous pouvez, avec le vétéran, communiquer avec le bureau d'Anciens Combattants Canada pour qu'on trouve une solution. Les vétérans ou les membres de leur famille peuvent évidemment communiquer avec nous par l'entremise de notre Réseau national de centres d'appels pour signaler tout problème. Je serai heureux d'assurer le suivi de vos dossiers.

• (1350)

Mme Rachel Blaney: Voilà qui est utile. Je vous remercie.

Pour ma dernière question, j'aimerais revenir sur l'embauche dans les collectivités éloignées. Je pense que c'est très intéressant. En ces temps de travail à distance, pendant la pandémie, servir les vétérans francophones pourrait être intéressant, car l'endroit où se trouvent les gens n'a pas vraiment d'importance.

Je dirais que ma question est en deux parties. Comment allons-nous nous assurer que les personnes embauchées dans les régions éloignées, qui sont loin de nos bureaux, poursuivent leur travail? Comment allons-nous garantir la présence de personnel francophone dans les régions où se trouvent les vétérans francophones, à l'avenir?

M. Steven Harris: Je pense qu'il y a deux choses. Il y a un enjeu de service public plus important ou plus vaste concernant le lieu de travail par rapport à ce que font les gens. Les gens travaillaient à distance avant cela — bien sûr, il y en a maintenant beaucoup plus —, et ce, non seulement à Anciens Combattants Canada, mais dans de multiples secteurs. Nous avons la possibilité de faire en sorte que les gens continuent de travailler à l'extérieur de leur bureau d'attache. C'est l'une des discussions que nous avons.

En ce qui concerne la deuxième question sur les gens dans leurs collectivités, c'est toujours formidable d'avoir des gens dans leurs collectivités. Dans de nombreux cas, les personnes qui travaillent à des dossiers d'anciens combattants n'ont pas besoin de se trouver dans la collectivité, si leurs compétences leur permettent de servir.

Le président: Merci, monsieur Harris.

Nous avons deux autres intervenants.

J'invite la députée Wagantall à poser ses questions. Vous disposez de cinq minutes.

Mme Cathay Wagantall: Je vous remercie, monsieur le président, mais je crois que M. Caputo devrait poser des questions, car j'ai pris sa place précédemment.

Le président: En effet. Je donne donc la parole à M. Caputo, le vice-président du Comité, pour cinq minutes.

M. Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à M. Harris et à Mme Meunier de s'être rendus disponibles.

Madame Meunier, dans votre déclaration liminaire, vous avez parlé des nombreuses demandes de prestations d'invalidité qui ont été présentées au cours des cinq ou six dernières années, mais nous savons que les nouvelles demandes ont considérablement diminué pendant la pandémie de COVID.

Pouvez-vous nous dire combien de demandes ont été reçues depuis janvier dernier, s'il vous plaît?

Mme Amy Meunier: Certainement. Il me faudra peut-être quelques secondes pour obtenir le nombre exact.

Je veux apporter une petite précision. Le nombre de demandes initiales a effectivement diminué lorsque la pandémie a commencé à sévir, mais il s'est ensuite mis à augmenter régulièrement de septembre 2020 à aujourd'hui. Je veux juste que ce soit clair. Il y a eu un creux de courte durée, mais le nombre de demandes a continué à augmenter depuis.

M. Frank Caputo: Est-ce que cette augmentation à court terme s'est traduite par des niveaux de demandes similaires à ceux qui existaient avant la pandémie?

Mme Amy Meunier: Je ne suis pas sûre de bien vous comprendre.

M. Frank Caputo: Ce que je veux dire, c'est qu'avant la pandémie, nous avions certains niveaux. Il y a eu une diminution en raison de la pandémie, et dans votre dernière réponse, vous avez dit que les nombres ont augmenté régulièrement, je crois, à partir de septembre 2020.

Avec cette augmentation, est-ce que les niveaux de demandes correspondent à ceux d'avant la pandémie?

Mme Amy Meunier: Je vous remercie de cette précision. Je vous en sais gré.

Oui. Comme je l'ai dit, le nombre de demandes ne suit pas toujours une ligne droite, car il y a des fluctuations, mais pendant quelques mois, nous avons constaté une concordance avec les vagues, ce qui signifie qu'à mesure que les collectivités s'ouvraient, les gens avaient la possibilité de consulter des professionnels de la santé. Nous avons observé quelques pics, par exemple en novembre 2021. Le nombre de demandes est passé à 7 700, alors que dans un mois normal ou moyen, il serait plutôt de l'ordre de 5 900.

M. Frank Caputo: Vous avez également souligné une diminution de 44 % de l'arriéré, lequel est passé de 23 000 dossiers à un peu moins de 13 000 dossiers jusqu'à présent. Est-ce en partie attribuable à la réduction du nombre de demandes au début de la pandémie de COVID?

Mme Amy Meunier: Oui, certainement en avril, mai et juin 2020, mais ce rattrapage a été annulé par l'augmentation des demandes dans les mois qui ont suivi, comme je l'ai dit tout à l'heure. Il y aurait eu une différence à court terme, mais il y a eu l'augmentation à partir de ce moment-là. Tout est revenu aux niveaux habituels. Dans le même temps, en avril et mai 2020, notre organisation s'efforçait de trouver un moyen de faire travailler à distance plus de mille personnes. C'était un peu une arme à double tranchant.

• (1355)

M. Frank Caputo: Avez-vous remarqué une différence dans la productivité lorsque les gens travaillaient à domicile?

Mme Amy Meunier: J'ai assurément constaté une différence de productivité au cours des premiers mois, lorsque les gens commençaient à s'adapter au travail en ligne. Lorsque la pandémie a frappé, seuls 10 % environ des membres de mon organisation étaient équipés pour travailler à domicile et avaient déjà une entente de télétravail. Il a fallu un certain temps pour que les membres de l'équipe s'adaptent à cette situation et sachent comment travailler virtuellement dans le contexte de leur équipe.

Je dirais donc que j'ai observé des répercussions, mais la productivité a rapidement rebondi une fois que les gens se sont habitués à utiliser les outils virtuels et à travailler dans un environnement d'équipe virtuel.

M. Frank Caputo: Merci. Est-ce qu'on peut dire, dans ce cas, que la productivité actuelle, avec les gens qui travaillent à domicile, est la même que celle qui existait avant la pandémie?

Mme Amy Meunier: Je pense que c'est juste... sinon, peut-être même plus efficace.

M. Frank Caputo: Cela fait plaisir à entendre.

Le Comité a réalisé une étude sur l'arriéré des dossiers des anciens combattants, évidemment. Êtes-vous en mesure de dire combien d'arbitres ont été embauchés depuis la fin de cette étude?

Mme Amy Meunier: Je suppose que vous voulez simplement parler des décideurs. Nous avons des titres différents, dont celui d'« arbitre en matière d'invalidité ».

Nous avons embauché près de 518 personnes depuis la publication de ce rapport. De ce nombre, environ 70 % sont des décideurs.

M. Frank Caputo: Les autres seraient ce que vous appelez des « agents chargés du traitement des cas », alors?

Mme Amy Meunier: Non, je les appellerais les « agents de réception des demandes ». Ils ne prennent pas de décisions, mais reçoivent la demande. Nous avons des « agents de vérification du service », entre autres.

M. Frank Caputo: C'est donc environ 350 employés. D'accord.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Caputo.

J'invite maintenant l'honorable député Wilson Miao à prendre la parole pour le dernier tour.

Vous disposez de cinq minutes.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur participation à notre étude.

Pouvez-vous nous décrire le rôle et le mandat du Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2? Pourquoi ce bureau a-t-il été créé?

M. Steven Harris: Le bureau a pour rôle d'accomplir quelques objectifs. Il doit être un point de contact clé pour notre communauté d'intervenants afin de pouvoir rejoindre nos anciennes combattantes et nos vétérans LGBTQ et mieux comprendre leurs besoins. Comme Mme Meunier l'a fait remarquer plus tôt, nous ne recueillons pas des renseignements sur les anciens combattants LGBTQ plus précisément. Cela ne fait pas partie des renseignements inclus dans un formulaire de demandes ou d'autres documents de cette nature. L'un des moyens que le bureau utilise est de s'assurer d'être en contact avec les groupes d'intervenants et les communautés qui soutiennent les vétérans LGBTQ2.

Par exemple, je sais que vous allez recevoir M. Ross à la deuxième heure. Nous l'avons consulté, lui et son groupe, Rainbow Veterans, régulièrement pour savoir si la communauté LGBTQ était confrontée à des défis ou non avec Anciens Combattants et si des ajustements pouvaient être apportés à cet égard.

C'est un aspect. À l'interne, cela nous aide à travailler avec divers secteurs, y compris avec Mme Meunier pour les demandes de prestations d'invalidité, mais nous avons également de nombreux autres programmes. Nous avons des programmes qui se penchent sur l'éducation et la formation, ainsi que des programmes en matière de transitions de carrière. Nous voulons nous assurer que ces programmes servent bien nos anciennes combattantes et nos vétérans LGBTQ également. Ils travaillent avec ces divers secteurs pour veiller à ce que les programmes en place soient favorables et suffisamment flexibles pour tenir compte des besoins des vétérans qui peuvent avoir des besoins différents.

Il joue donc un rôle externe pour servir d'interface avec les différentes communautés, mais il joue également un rôle au sein du ministère en s'assurant que les programmes, les politiques et les opérations contribuent à prendre en compte les besoins qui peuvent être différents des diverses communautés de vétérans.

M. Wilson Miao: Ce bureau a-t-il relevé des problèmes ou des barrières? Que fait-on pour les régler?

M. Steven Harris: Il y a un certain nombre de problèmes. Parfois, ces problèmes sont individuels. Il peut s'agir d'un problème auquel se heurte un vétéran. Collectivement, des problèmes peuvent être soulevés.

Certains sont des problèmes dont nous avons discuté à ce comité dans le passé et concernent des retards dans le traitement des demandes d'anciennes combattantes. Ils peuvent être attribuables à des règles, à des descriptions ou à des programmes en place qui sont un peu vieux ou désuets ou qui ne tiennent pas compte du besoin de nos anciennes combattantes, par exemple.

Dans le secteur de Mme Meunier, nous apportons des ajustements pour nous assurer que les politiques, programmes ou documents d'orientation tiennent compte des besoins de la vaste communauté d'anciens combattants qui peuvent solliciter de l'aide dans ce secteur. C'est vrai dans nos autres secteurs. Nous avons un Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui contribue à soutenir les vétérans chez eux.

Les besoins peuvent être différents s'il s'agit d'une ancienne combattante ou d'un ancien combattant. Nous devons nous assurer que ces facteurs sont pris en considération. C'est vrai pour le vaste éventail des programmes qui existent à ce chapitre. Nous apportons des changements à ces programmes à mesure que nous apprenons l'existence de barrières ou de difficultés.

• (1400)

M. Wilson Miao: Je suis très heureux de l'entendre.

L'information provient-elle des arbitres des demandes des anciens combattants afin qu'ils puissent être mieux outillés pour gérer ces demandes des anciennes combattantes et des vétérans LGBTQ2?

Mme Amy Meunier: C'est certainement le cas. Elle vient sous deux formes, du niveau stratégique et, de ce que nous disent directement les vétérans.

Pour vous donner un exemple, sur notre formulaire, on vous demande de fournir votre nom. Nous avons reçu une demande d'un homme, et pendant que nous cherchions ses documents médicaux relatifs au service, la demande revenait comme si la personne n'avait pas servi dans les forces. Le fait est qu'il avait servi, mais après son service, la personne a fait la transition pour devenir un homme.

Nous voulons changer notre formulaire de demande pour qu'il soit beaucoup plus inclusif afin que les gens aient une occasion de s'exprimer et d'avoir un dossier exact de leur service militaire. Ce serait applicable aux femmes qui ont leur nom de mariage, mais qui divorcent plus tard. Le nom peut créer de nombreux problèmes et obstacles dans le cadre du processus.

Nous éliminons... Je donne ce cas comme un exemple tactique pour améliorer le processus.

M. Wilson Miao: Merci, madame Meunier.

Y a-t-il un plan futur pour ce bureau ou son mandat?

Je sais que mon temps de parole est écoulé. Je vais peut-être poser la question plus tard.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Miao.

[Français]

Mesdames, messieurs, c'est tout le temps que nous avons pour cette partie de la réunion. Je remercie les membres du Comité et les témoins d'avoir respecté le temps de parole qui leur était alloué.

Au nom des membres du Comité, je remercie les témoins de leur contribution à cette étude et de leurs services aux vétérans.

Du ministère des Anciens Combattants, nous avons entendu M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ainsi que Mme Amy Meunier, directrice générale, Direction des opérations centralisées.

Nous allons prendre une pause de quelques minutes, le temps d'accueillir nos prochains témoins.

La séance est suspendue.

• (1400) _____ (Pause) _____

• (1410)

Le président: Bon après-midi.

Nous reprenons la séance.

[Traduction]

J'aimerais faire quelques observations pour la gouverne des nouveaux témoins.

Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous nomme. Quand vous êtes prêts à vous exprimer, vous pouvez cliquer sur l'icône du microphone pour l'activer. Je vous rappelle que toutes les observations doivent être adressées par l'entremise de la présidence.

[Français]

Les services d'interprétation offerts pour cette vidéoconférence sont à peu près les mêmes que ceux offerts pendant les réunions habituelles du Comité. Au bas de l'écran, vous pouvez choisir le parqué, l'anglais ou le français.

Je vous invite aussi à vous exprimer lentement et clairement. Lorsque vous n'avez pas la parole, mettez votre micro en sourdine.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins. Selon l'avis de convocation, Mme Sherry Bordage devait participer à la réunion, mais malheureusement elle n'est pas présente. Cela dit, je suis heureux d'accueillir M. Todd Ross, le coprésident des Vétérans Arc-En-Ciel du Canada, ainsi que M. Oliver Thorne, directeur général du Réseau de transition des vétérans.

Tous les deux auront cinq minutes pour faire leurs présentations. M. Todd Ross prendra la parole en premier, et ce sera ensuite le tour de M. Thorne.

Monsieur Ross, je vous invite à ouvrir votre micro et à prendre la parole.

[Traduction]

M. Todd Ross (co-président, Vétérans Arc-En-Ciel du Canada): Merci, monsieur le président.

[Le député s'exprime en anishinabe et fournit un texte anglais dont voici la traduction:]

Je me suis présenté comme étant Wabinaquot, qui est mon nom spirituel. Je suis du clan de l'Aigle. Ma grand-mère vient de Duck Lake. Je suis Métis et un citoyen de la Nation métisse de l'Ontario.

Je me joins à vous aujourd'hui des terres non cédées de Wolastoqey connue comme étant Menahkwek, maintenant appelée la ville de Saint John.

Je suis Todd Ross et je suis le coprésident de Vétérans Arc-En-Ciel du Canada.

Je suis ravi d'être ici aujourd'hui pour vous parler de la prestation de services pour les vétérans 2SLGBTQ+, et je félicite les efforts du Comité pour entreprendre cette étude. Je signalerais que j'espère, à l'avenir, que le Comité inclura les services aux vétérans inuits, métis et des Premières Nations dans le cadre de ses travaux.

Je suis un ancien combattant et l'un des principaux plaignants dans le recours collectif connu sous le nom de « purge LGBT ». Vétérans Arc-En-Ciel du Canada a été créé peu de temps après que le recours collectif a été intenté pour combler une lacune en étant un organisme de défense des intérêts et de sensibilisation pour les vétérans 2SLGBTQ+. Nous servons ceux qui font partie de l'urgence et tous les vétérans 2SLGBTQ+.

Cette année marque le 30^e anniversaire de la levée de l'interdiction aux personnes LGBT de servir ouvertement dans l'armée, alors que beaucoup d'entre nous viennent tout juste de nouer des relations avec le ministère des Anciens Combattants.

Lorsque j'ai reçu ma libération honorable en 1990, on m'a dit que je ne serais jamais admissible aux services du ministère des Anciens Combattants et que je n'étais pas un vétéran. Cette situation était courante pour de nombreux survivants de la purge.

Les survivants de la purge sont généralement plus âgés et présentent un taux élevé de problèmes de santé mentale. Après des années d'homophobie et de transphobie dans la société, beaucoup d'entre nous évitaient le ministère des Anciens Combattants, car nous ne pensions pas pouvoir faire confiance à ACC, et nous avons peur de ne pas être en sécurité, mais nous avons constaté un changement radical ces dernières années.

Anciens Combattants a créé un numéro 1-800 et a affecté du personnel pour les vétérans LGBT à peu près en même temps que les excuses présentées à la Chambre des communes. Nous avons été témoins de l'excellent travail d'ACC depuis les excuses. Nous avons remarqué le leadership du ministre pour travailler avec les anciens combattants 2SLGBTQ+, et nous sommes très reconnaissants du travail de la nouvelle direction des femmes et des vétérans 2SLGBTQ+. Ces efforts permettent d'éliminer bon nombre des obstacles aux services qui existaient auparavant.

Il y a quatre secteurs que j'aimerais souligner aujourd'hui qui, je crois, doivent changer pour aider les vétérans 2SLGBTQ+.

Premièrement, le personnel d'ACC a besoin de formation continue pour connaître l'histoire de la purge LGBT et les défis auxquels sont confrontés tous les anciens combattants 2SLGBTQ+. Vétérans Arc-En-Ciel du Canada se réjouit de continuer à aider à cette formation.

Deuxièmement, il peut être intimidant pour les anciens combattants de traiter avec le personnel d'ACC. Le roulement élevé des gestionnaires de cas est particulièrement néfaste. Par exemple, un ancien combattant a récemment eu quatre gestionnaires de cas au cours de la dernière année. Cela signifie qu'il a dû raconter quatre fois son histoire personnelle et être traumatisé à nouveau chaque fois. Les vétérans 2SLGBTQ+ reçoivent une classification « zone bleue ». Il s'agit d'une désignation prioritaire. Je suggère aux directeurs de district de connaître les gestionnaires de cas qui sont les plus familiers avec la purge LGBT et de jumeler ces gestionnaires de cas aux clients de la zone bleue dans leur district.

Troisièmement, de nombreux survivants de la purge sont plus âgés et s'adressent au ministère des Anciens Combattants pour la première fois de leur vie. Ceux qui ont plus de 65 ans se font dire qu'ils sont rendus trop vieux et ne sont pas admissibles aux prestations. Anciens Combattants doit prendre la responsabilité d'aider ces anciens combattants, même après 65 ans. Il y a eu quelques exemptions, mais il y a aussi eu des anciens combattants qui ont été refusés. Ces anciens combattants devraient recevoir les prestations pour les clients du programme de réadaptation et une prestation de revenu après l'âge de 65 ans.

Enfin, nous avons besoin de nous sentir accueillis. Après avoir été exclus pendant si longtemps, nous avons besoin d'être pris en considération dans les communications et de voir plus de services inclusifs à la fois à ACC et dans les autres organisations qui sont financées par ACC. Nous avons besoin qu'un plus grand nombre d'anciens combattants 2SLGBTQ+ et de partenariats soient présentés, et nous suggérons qu'un espace sûr soit désigné dans les lieux physiques et sur le site Web d'ACC.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de faire un exposé devant le Comité aujourd'hui, et je vous remercie d'entreprendre cette étude.

• (1415)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Ross, de votre exposé liminaire.

J'aimerais maintenant inviter M. Thorne à prendre la parole pour cinq minutes.

Allez-y, je vous prie.

M. Oliver Thorne (directeur général, Réseau de transition des vétérans): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour à tous, et merci de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui.

Je suis Oliver Thorne. Je suis le directeur général du Réseau de transition des vétérans, RTV, un organisme de bienfaisance enregistré dont le siège social est à Vancouver, mais qui exerce ses activités dans tout le Canada et qui offre des programmes de transition et de counselling aux anciens combattants des Forces canadiennes.

[Français]

Avant de poursuivre, j'aimerais m'excuser aux membres francophones du Comité, car je ferai tout mon témoignage en anglais. Malheureusement, mon français n'est pas assez bon pour que je puisse faire un témoignage précis dans cette langue. Cependant, la prestation de services bilingues est un objectif très important pour notre organisation. Si vous souhaitez discuter plus en profondeur de nos programmes en français, je serai heureux de vous mettre en contact avec notre coordonnatrice des programmes au Québec.

[Traduction]

Comme je l'ai mentionné, le RTV est un organisme de bienfaisance canadien enregistré. Le programme que nous offrons existe depuis 10 ans. Il a été initialement élaboré à l'Université de la Colombie-Britannique à la fin des années 1990. En 2013, notre organisation a été constituée en société avec la mission d'élargir le programme dans tout le Canada.

Depuis les neuf dernières années, notre objectif est d'accroître l'accessibilité du programme en misant sur trois secteurs clés: la géographie, le genre et la langue. Premièrement, nous voulons rendre le programme accessible dans le plus grand nombre de régions possible au Canada. Deuxièmement, nous nous assurons que notre programme est unique et adapté aux expériences et aux besoins des femmes dans les Forces canadiennes. Troisièmement, et enfin, nous veillons à fournir le même niveau de service en anglais et en français.

En 2012, lorsque nous avons lancé l'initiative, nous offrons des programmes en Colombie-Britannique seulement, pour les hommes et en anglais seulement. Cette année, nous offrons, dans huit provinces du Canada d'un océan à l'autre, des programmes pour les hommes et les femmes en anglais et en français. Chaque année, de 25 à 40 % de nos programmes sont destinés aux femmes, et entre 15 et 20 % sont des programmes en français.

Nous sommes également un fournisseur de services enregistré auprès d'Anciens Combattants Canada depuis huit ans. Cela signifie qu'il couvre les frais de scolarité des anciens combattants qui participent à notre programme et qui présentent une demande admissible à Anciens Combattants. Cela représente environ 15 % des anciens combattants que nous servons. Pour les 85 % restants, nous recueillons les fonds nécessaires pour leur permettre de suivre le programme sans frais.

Dans mon témoignage d'aujourd'hui, bien que je ne puisse pas parler précisément des services d'ACC — même si nous sommes un fournisseur de services d'ACC, nous nous concentrons sur notre propre prestation de services —, je peux certainement parler des leçons que nous avons tirées de l'expansion de ces programmes au cours des huit dernières années et de la façon dont cela se rapporte aux différences dans la prestation de services.

Il y a quatre principaux points que je veux soulever.

D'après notre expérience, le premier point le plus important est le suivant: la compétence culturelle est une condition essentielle pour travailler avec succès avec les anciens combattants dans un contexte de santé mentale. C'est vrai pour tous les anciens combattants, mais c'est particulièrement vrai pour les groupes minoritaires ou marginalisés au sein de la population des anciens combattants, car leur identité a une incidence sur l'expérience de leur service militaire, leurs besoins et leurs besoins durant la transition après le service. Je pourrai fournir des exemples complémentaires à la période de questions.

Le deuxième point est qu'il existe une distinction très importante entre les blessures subies durant le service au sein des Forces canadiennes et les blessures causées par le service dans les Forces canadiennes. Encore une fois, c'est particulièrement vrai pour les groupes minoritaires et marginalisés dans l'armée, comme les femmes et les vétérans LGBTQ+. Leurs blessures traumatiques sont souvent causées par l'institution, et non par le service militaire en soi. Cela affecte les services dont ils ont besoin, la manière dont ils s'engagent dans ces services — comme M. Ross en a parlé —, la confiance qu'ils ont dans les institutions et la manière dont ils peuvent demander des services. Cela fait ressortir le besoin d'avoir des fournisseurs de services gouvernementaux comme notre organisation et celle de M. Ross.

Troisièmement, compte tenu des deux points précédents, les offres de services doivent donc être élaborées de manière unique et adaptées aux besoins de ces personnes afin d'être utiles et de pouvoir les aider de manière appropriée.

Enfin, le quatrième point est qu'en raison des préjugés historiques entourant la santé mentale au sein de l'armée, les anciens combattants des Forces armées canadiennes sont souvent réticents à demander de l'aide et ne se manifestent qu'au moment où ils sont en crise ou sur le point de l'être. Par conséquent, nous avons besoin de services professionnels adaptés à leurs besoins et rapidement accessibles lorsqu'ils tendent la main, car s'ils ne sont pas accueillis par quelqu'un qui leur offre un service, ils risquent de se désengager complètement du processus de recherche d'aide et de se perdre.

C'est tout ce que j'ai à dire en réponse à vos questions. Merci beaucoup.

• (1420)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Thorne.

[Français]

Je vous remercie de votre discours et de vos commentaires.

Comme vous le savez, nous avons des services d'interprétation.

Je voudrais maintenant passer à la période de questions. Je veux aviser les membres que, pour cette séance-ci, nous allons avoir deux périodes de questions, soit une période de six minutes par membre et une autre période de deux minutes et demie et de cinq minutes.

Sans plus tarder, je voudrais inviter le premier vice-président, M. Frank Caputo, à poser ses questions pendant six minutes. Je lui demanderais d'indiquer si la question s'adresse à M. Ross ou à M. Thorne.

[Traduction]

M. Frank Caputo: Merci, monsieur le président.

Monsieur Ross, nous n'avons pas eu le plaisir de nous rencontrer en personne. J'espère que nous pourrons le faire dans le futur car ce que vous avez décrit dans votre déclaration liminaire doit vraiment être communiqué, et j'aimerais vous entendre en personne. Je pense que cela va de soi, mais merci de votre service et de tout ce que vous avez fait.

Monsieur Thorne, je suis ravi de vous revoir. Je me rappelle que vous n'êtes pas un ancien combattant, mais vous faites un travail formidable. Merci.

Monsieur Ross, je me demande si vous pouvez, s'il vous plaît, expliquer comment l'expérience des clients 2SLGBTQ+ change durant et après le service?

M. Todd Ross: Je suis désolé. À titre de clarification, voulez-vous dire comment leur expérience avec ACC change avant et après le service?

M. Frank Caputo: Désolé, je n'ai pas bien formulé la question. À quels types d'obstacles une personne peut-elle se heurter durant le service et après le service?

• (1425)

M. Todd Ross: Absolument. Je vous rappelle que j'ai été libéré en 1990, alors cela fait un certain temps que j'ai fait mon service militaire.

Des défis existent encore au sein des Forces armées canadiennes pour les personnes 2SLGBTQ+. Par exemple, nous nous sommes penchés sur le Service de l'aumônerie où nous savons que l'homophobie existe encore. C'est problématique, plus particulièrement quand une personne sort du placard en tant que membre actif et va voir son aumônier qui lui dit qu'elle devrait nier qui elle est. J'ai eu l'occasion de discuter avec l'aumônier général à ce sujet. Le service veut changer et a donné la directive aux aumôniers que l'homophobie est inacceptable. Toutefois, elle existe encore dans certaines de ces organisations.

Pour parler plus particulièrement de la tradition navale, l'expérience sur les navires peut maintenant être très accueillante. Je connais des membres actifs qui sont ouverts et fiers et qui ont des expériences formidables. Je ne sais pas si c'est le cas pour tous. Je sais, de manière anecdotique, qu'il y a encore des défis au sein des forces armées où des personnes sont victimes d'homophobie et de transphobie.

Une fois libéré des forces, le défi est toujours ce que nous appelons les deux placards. Lorsque vous êtes en service, vous êtes dans le placard et vous n'admettez pas ouvertement votre homosexualité. Une fois libéré des forces et que vous êtes dans la communauté gaie, vous ne pouvez pas dire ouvertement que vous avez servi dans l'armée, car dans de nombreuses régions de la communauté gaie, il est mal vu d'avoir servi dans l'armée ou dans un service de police.

Il y a des défis lorsque nous portons l'uniforme. Il y a des défis lorsque nous quittons l'uniforme.

Lorsque nous sommes libérés des forces, il n'y a pas de nombreux endroits accueillants pour les anciens combattants. Je suis encore hésitant à me rendre dans une Légion à l'heure actuelle car je ne sais pas si c'est un endroit sûr. Je ne sais pas comment les membres de la Légion vont réagir. C'est une expérience que nous avons vu fonctionner avec diverses Légions d'un peu partout au pays. Certaines sont excellentes, mais des Légions isolées ont encore du mal avec l'homophobie et la transphobie. Cela traumatise à nouveau les anciens combattants LGBT lorsqu'ils travaillent avec ces Légions.

Je ne sais pas si j'ai répondu complètement à votre question. Il y a des défis au sein et en dehors des forces. En tant que personnes LGBT, nous devons trouver des solutions et espérer que nous pourrions minimiser les défis pour les générations futures.

M. Frank Caputo: Merci.

Je peux dire que je serais très fier de vous accompagner n'importe où, y compris à la Légion. Merci pour tout ce que vous avez dit et ce que vous faites.

Étant donné que vous êtes en lien direct avec des anciens combattants 2SLGBQ+, êtes-vous en mesure de nous raconter ce qu'ils vous disent généralement au sujet de la prestation de services d'Anciens Combattants Canada?

M. Todd Ross: Récemment, l'expérience est très bonne.

Quelques personnes se sont butées à des difficultés, comme celle que j'ai mentionnée et qui traite avec des gestionnaires de cas. Il y a aussi des personnes âgées de 65 ans et plus qui ont des difficultés, qui se sont vu refuser des services. Dans certains cas, nous avons réussi à y remédier. De temps à autre, nous rencontrons des difficultés pour certains anciens combattants.

Dans l'ensemble, nous constatons que les services sont bien meilleurs qu'il y a quatre ans. La réponse d'Anciens Combattants Canada s'est beaucoup améliorée, mais il y a encore des problèmes.

Nous avons des bénévoles qui aident ces anciens combattants à interagir directement avec Anciens Combattants Canada pour essayer de régler les problèmes. Nous faisons appel à la direction d'Anciens Combattants Canada au besoin.

M. Frank Caputo: Si je vous comprends bien, le problème avec le gestionnaire de cas en est généralement un de rapport, et ce rapport est vraiment détruit quand il y a roulement de personnel, parce qu'il faut alors tout recommencer. Est-ce bien cela?

Le président: Monsieur Caputo, je suis désolé. Votre temps est écoulé. Je dois passer au député suivant.

J'invite M. Darrell Samson à prendre la parole pour six minutes, s'il vous plaît.

• (1430)

M. Darrell Samson: Merci beaucoup à vous deux pour vos exposés.

Monsieur Ross, je commencerais, bien sûr, par vous remercier de vos bons services.

J'étais moi aussi présent à la Chambre des communes — je ne sais pas si vous y étiez à ce moment-là — quand le gouvernement a présenté ses excuses. Le simple fait de voir les gens présents m'a rendu fier d'être Canadien. C'était très touchant. Quand vous l'avez mentionné, cela m'a beaucoup ému encore une fois parce que c'est un moment tournant marquant et que ce devait être fait. J'étais très fier que notre gouvernement et l'ensemble des parlementaires appuient ce geste. J'étais très heureux.

Je pense aussi au fait que vous êtes autochtone et LGBTQ. C'est presque comme un double défi pour une personne marginalisée. Cela rend les choses encore plus compliquées, je vous remercie donc de partager vos réflexions avec nous.

J'ai quelques questions brèves à vous poser.

Vous avez mentionné que certains anciens combattants de plus de 65 ans ne sont pas admissibles à des prestations. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet, rapidement?

M. Todd Ross: Oui, bien sûr. Je vous remercie.

J'étais à la Chambre ce jour-là. C'était une journée très émouvante, et ce l'est toujours.

D'après ce que je comprends, ACC cesse d'offrir ses services aux anciens combattants après l'âge de 65 ans. Selon la politique, à partir de 65 ans, la personne peut recevoir des prestations d'autres services gouvernementaux, de sorte que les services d'ACC ne sont plus nécessaires. Il y a des exceptions.

Celles-ci concernent la réadaptation et le soutien du revenu. Par exemple, pour la plupart des personnes ayant survécu à une purge, nous envisageons, lors de l'évaluation, d'offrir un soutien en santé mentale d'ACC. De plus, il y a un supplément de revenu supplémentaire pour les personnes considérées comme des survivants de la purge. Si je comprends bien, pour les personnes de 65 ans et plus, le soutien du revenu n'est pas jugé essentiel, parce qu'elles ont accès à un soutien du revenu du gouvernement.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup.

Monsieur Thorne, j'ai juste une question à vous poser très rapidement.

Vous faites une distinction entre les blessures subies en service et les blessures causées par le service. Pourriez-vous nous en parler davantage, s'il vous plaît?

M. Oliver Thorne: Oui, absolument.

C'est en fait un concept dont a discuté l'un des groupes de rôle des centres d'excellence. J'aimerais m'en attribuer le mérite, mais il n'est pas de mon cru; c'est un autre collègue qui l'a proposé.

C'est différent d'une blessure causée par l'institution. Par exemple, prenons les traumatismes sexuels militaires qui, dans nos programmes pour femmes, sont le principal élément évoqué le plus souvent quand on parle des obstacles à la transition et des blessures traumatiques. Souvent, ces blessures, ces traumatismes ont été causés et perpétrés par des personnes qui font partie de l'organisation et qui occupent un poste haut gradé ou de supervision.

La façon dont cette blessure traumatique se manifeste aura des effets différents d'un individu à l'autre. Encore une fois, je parle surtout du point de vue des blessures et des traumatismes de santé mentale et des difficultés de transition — c'est notre cheval de bataille.

La blessure qui en résulte peut vraiment briser le sentiment de confiance d'une personne et sa capacité à faire confiance à des institutions comme les forces armées canadiennes et le gouvernement. Cela a pour conséquence directe de teinter la façon dont une blessure traumatique se manifeste, les symptômes qu'elle cause et aussi la façon dont nous pouvons aider la personne à traverser cette épreuve. Par ailleurs, comme je l'ai déjà mentionné, cela influence la façon dont elle ira chercher de l'aide.

M. Ross en a parlé tout à l'heure, les gens peuvent être très méfiants ou réticents à l'idée de s'adresser à une organisation comme le ministère des Anciens Combattants ou au gouvernement, à la chaîne de commandement, au MDN, pour demander de l'aide, parce que c'est l'institution même qui a causé leur blessure.

• (1435)

M. Darrell Samson: C'est bien. Je vous remercie. Je ne veux pas prendre trop de temps.

Les témoins m'ont répondu rapidement, alors je vais céder le reste de mon temps pour que nous ayons plus de temps pour d'autres questions.

Merci.

M. Oliver Thorne: Pas de problème.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Samson.

Nous allons maintenant entendre M. Luc Desilets, qui dispose de six minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Lorsque le rapport incendiaire, dirais-je, de l'ombudsman, intitulé « Répondre aux attentes : Décisions opportunes et transparentes pour les vétérans malades et blessés du Canada », a été publié, on pouvait comprendre en quelque sorte l'écart entre le nombre de francophones et d'anglophones compte tenu de la difficulté à recruter. Toutefois, l'écart entre les hommes et les femmes était moins évident et il l'est encore moins maintenant.

Cela dit, j'ai trouvé que votre témoignage était très touchant et dérangeant. Dans ce rapport, on n'a pas fait allusion à la communauté LGBTQ2+ ni aux Premières Nations, ce qui, en quelque sorte, bonifie négativement le tout.

Ma question est peut-être un peu particulière, mais n'avez-vous pas l'impression que la communauté LGBTQ2+ a été davantage lésée que les vétérans par Anciens Combattants Canada?

[Traduction]

M. Todd Ross: Je m'excuse, est-ce que cette question s'adresse à moi?

[Français]

M. Luc Desilets: Oui. Je suis désolé. Je ne vous ai peut-être pas dit que ma question s'adressait à vous.

[Traduction]

M. Todd Ross: Merci.

Je ne connais pas l'expérience des femmes dans les forces armées. Je ne pourrais pas vous dire si un groupe a plus ou moins été lésé que l'autre.

Je sais qu'un grand nombre de survivants de la purge LGBT ont intenté un recours collectif, et qu'un très grand nombre d'entre eux étaient des femmes. Cela indique deux choses. La première, c'est que l'expérience des femmes est plus récente. Au début de la purge LGBT, c'étaient des hommes qui étaient visés. Après l'arrivée des femmes au sein des forces armées, à ce que je vois, elles étaient probablement plus ciblées que les hommes par la purge LGBT.

Quoi qu'il en soit, je sais que des défis subsistent au sein des forces pour les personnes LGBT, les femmes et les membres des Premières Nations, les Inuits et les Métis.

[Français]

M. Luc Desilets: Nous n'avons pas du tout la possibilité de chiffrer tout cela; est-ce exact, monsieur Ross?

[Traduction]

M. Todd Ross: Non, monsieur.

[Français]

M. Luc Desilets: C'est parfait.

C'est certain que la purge du personnel LGBTQ par la Défense nationale pendant 40 ans est un aspect pas mal sombre de l'histoire de ce pays. Il y a quand même eu un recours collectif à la suite du-

quel 145 millions de dollars ont été injectés pour tenter de dédommager les victimes.

Êtes-vous satisfait de cette entente? Est-ce que c'était un montant suffisant? Est-ce une bonne entente?

[Traduction]

M. Todd Ross: Encore une fois, il est difficile de mettre un prix sur le mal qui a été fait aux individus. Je pense que ce montant a fini par apporter un certain réconfort à ceux qui ont vu leur vie détruite, mais il ne peut évidemment pas effacer les années de traumatisme et d'angoisse qui ont résulté de la purge LGBT. Il ne permet pas non plus de reconnaître ceux qui sont décédés.

Nous avons pu créer le fonds pour la purge LGBT grâce aux quelque 24 millions de dollars, je crois, destinés aux efforts de commémoration et de réconciliation. Je pense que c'est un montant appréciable. Je pense que c'est un montant assez respectable pour les gens, mais, encore une fois, des vies ont été détruites, et il est très difficile de mettre un prix là-dessus.

Cela dit, un travail formidable a pu être fait grâce aux 145 millions de dollars consentis dans le cadre de ce recours collectif.

• (1440)

[Français]

M. Luc Desilets: Monsieur Ross, avec cette culture de masculinité très toxique qui règne à la Défense nationale, avez-vous l'impression qu'il y a quand même une évolution ou que l'on continue malgré tout à discriminer le personnel LGBTQ2+?

[Traduction]

M. Todd Ross: Oui. J'ai donné l'exemple des aumôniers. Il y a des gens qui sont libérés maintenant et qui souffrent de stress post-traumatique à cause de problèmes avec des aumôniers dans l'armée. Le problème perdure. Il y en a d'autres exemples.

Il est très difficile dans l'environnement militaire d'être une personne ouvertement gaie, lesbienne, trans ou bi et d'être accepté de tous.

[Français]

M. Luc Desilets: Je vous remercie infiniment de votre témoignage, monsieur Ross.

Nous vous en sommes reconnaissants.

Le président: Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'aimerais maintenant donner la parole à la députée Rachel Blaney pour six minutes.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier M. Ross et M. Thorne de leurs témoignages.

Bien sûr, merci à vous, monsieur Ross, pour le service que vous rendez à notre pays. C'est d'une profonde tristesse que nous ayons encore du mal sur cette planète à respecter les droits de l'homme fondamentaux, à simplement vivre ainsi et à reconnaître réellement les êtres humains comme des êtres humains.

Ma première question s'adresse à vous, monsieur Ross. J'ai trouvé vos quatre points très intéressants. Le premier que j'aimerais aborder est l'idée de formation continue. Plus précisément, vous avez parlé de la purge et de la nécessité de la reconnaître sans équivoque. Je suppose que plus les gens traiteront ce genre de dossiers, quel que soit leur rôle, plus ils seront en mesure d'évaluer le phénomène de manière plus appropriée. Je présume également que ce serait très utile pour les gestionnaires de cas et ceux qui travaillent avec les communautés.

Vous parlez de formation « continue ». Avez-vous un cadre de référence en tête, une fréquence... Devrait-il y avoir un volet à ce sujet dans la formation initiale, lorsque quelqu'un est embauché pour ce genre de poste?

M. Todd Ross: Oui, nous travaillons avec Anciens Combattants Canada à offrir de la formation. Nous avons fait un exercice de formation virtuelle tout récemment — je crois que c'était plus tôt cette année — avec quelques centaines d'employés de partout au pays. Quand une personne est embauchée à Anciens Combattants Canada, elle devrait recevoir une formation minimale. Il ne devrait jamais arriver qu'un survivant de la purge se présente, dans un bureau d'ACC ou devant un gestionnaire de cas, et qu'il doive expliquer au gestionnaire de cas ce qu'est la purge.

Il devrait y avoir une compréhension de base, en particulier chez tous les gestionnaires de cas et toute personne en situation d'autorité au sein d'Anciens Combattants. Ils devraient aussi comprendre les problèmes propres aux victimes de la purge. Il faut constamment nous en assurer.

Compte tenu du taux de roulement parmi les gestionnaires de cas et de toutes les personnes que nous avons vues passer, c'est difficile. C'est pourquoi j'ai proposé également qu'il y ait des gestionnaires de cas spécialisés, experts en la matière, qui travaillent directement avec les anciens combattants LGBT.

Mme Rachel Blaney: J'aime vraiment l'idée d'appariement. Je pense que c'est vraiment important. C'est assurément difficile pour tous les anciens combattants lorsqu'ils doivent réexpliquer leur traumatisme et l'impact qu'il a sur eux. Il est tout simplement inacceptable d'en rajouter une couche.

Pour ma prochaine question, vous avez parlé de créer des espaces sûrs. Vous avez également parlé du site Web, je crois. Je me demande si vous avez des recommandations à nous faire sur la façon de rendre un outil comme le site Web plus sûr pour la communauté.

M. Todd Ross: Oui, absolument. Merci.

Il serait très facile de mettre un indicateur sur le site Web pour préciser qu'il s'agit d'un espace sûr pour les anciens combattants 2SLGBQ+. Il serait très facile d'y mettre un petit bouton, mais il faut aussi favoriser l'inclusion partout sur le site Web. Nous avons constaté une hausse de l'achalandage sur le site Web d'ACC. Mon profil y figure maintenant. Il faut normaliser le fait que ce n'est pas pour le mois de la fierté qu'un profil y est affiché.

Ce serait très facile de mettre sur le site une bannière « espace sûr ».

• (1445)

Mme Rachel Blaney: Je vous remercie. Cela me fait penser à l'examen d'un projet de recherche auquel j'ai participé, qui portait sur le fait que de nombreuses personnes de la communauté LGBT-Q2+ retournent dans le placard en vieillissant, lorsqu'elles sont ad-

mises dans des établissements pour personnes âgées. Je pense que tout cela contribue à élargir le dialogue et à rendre les espaces plus sûrs.

Ma dernière question s'adresse aux deux témoins, j'aimerais entendre votre opinion et vos réflexions.

Je pense que c'est vraiment important. Vous nous avez parlé de traumatismes et de la différence entre un traumatisme subi durant le service et un traumatisme causé par le service. Je travaille avec beaucoup d'anciens combattants qui ont beaucoup de mal à accéder à Mon dossier ACC. Ils ont du mal à y accéder parce qu'ils ont des difficultés. Ils peuvent souffrir du trouble de stress post-traumatique. Ils peuvent être trop confus pour arriver à s'asseoir pour le faire. Il est très compliqué de faire en sorte qu'un soignant ou leur principale personne de référence puisse accéder à l'information, saisir des données dans le système et les aider à obtenir les services dont ils ont besoin. Je ne suis pas toujours certaine que les gens comprennent que quand une personne souffre d'un fort traumatisme, ce peut être un défi de la conduire quelque part juste pour avoir une conversation.

Je me demande si vous pouvez nous parler, de vos deux points de vue, de la façon dont nous pourrions rendre les services plus accessibles pour ces personnes qui en ont désespérément besoin et les soignants qui les aiment.

M. Oliver Thorne: Absolument. La question à un million de dollars, c'est comment rendre ces services plus accessibles.

Tout d'abord, il faut réduire autant que possible la barrière de la bureaucratie entre le moment où une personne lève la main et celui où elle s'assoit avec un conseiller, par exemple. Le ministère des Anciens Combattants a récemment annoncé qu'il approuverait automatiquement certains services dès le moment de la demande. De notre point de vue, c'est une annonce et un progrès fantastiques.

Pour les personnes qui ont de la difficulté à suivre le processus de demande, à parler de leur expérience et à la mettre sur papier, nous travaillons souvent avec des agents d'entraide de la Légion royale canadienne, afin qu'une personne formée par ACC puisse agir au nom de la personne qui présente une demande à Anciens Combattants. Ce genre de service est extrêmement utile, mais encore une fois, tout dépend de l'accès et du niveau d'aisance avec l'organisation, comme l'a indiqué M. Ross.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Thorne et madame Blaney.

Lançons maintenant la dernière série de questions. Il y a environ quatre députés qui vont intervenir.

Je profite de l'occasion pour souhaiter la bienvenue au député Alex Ruff. Je lui donne la parole pour cinq minutes, s'il vous plaît.

M. Alex Ruff (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC): Merci, monsieur le président. C'est formidable d'être de retour au comité des anciens combattants. J'ai commencé ma carrière politique ici, au sein de ce comité.

Je sais que M. Ross n'est pas nécessairement au courant, mais j'ai porté l'uniforme pendant 25 ans, donc je suis bien informé.

J'allais vous poser une question directe, monsieur Ross, mais Mme Blaney m'a devancé. Je veux simplement vous remercier de vos bons services, comme je vous remercie de vous porter à la défense de la communauté 2SLGBTQ.

Les choses se sont améliorées, mais comme vous le dites, nous n'y sommes pas encore tout à fait. L'un de mes meilleurs amis est toujours dans l'armée, c'est un officier supérieur ouvertement gai, et l'un des meilleurs soldats que j'ai eus dans mon bataillon était non seulement autochtone, mais gai aussi.

Vous êtes toujours les bienvenus à la Légion de Tara, filiale 383, dans ma ville natale de Tara. La Légion y accueille tout le monde, qu'il s'agisse d'anciens militaires ou de n'importe qui d'autre.

Monsieur Thorne, je tiens à vous remercier encore une fois non seulement de défendre les anciens combattants, mais pour tout ce que vous avez fait dans le dossier de l'Afghanistan. Cela dit, les quatre recommandations que vous nous avez présentées sont fondamentales. Ce sont quatre des meilleures recommandations que j'ai entendues: la compétence culturelle, la nécessité qu'il y ait des anciens combattants au sein d'ACC pour comprendre non seulement si une personne appartient à un groupe marginalisé, mais toute sa situation en soi; la distinction entre les blessures causées par les FAC et celles causées par l'institution; la nécessité d'offrir de services sur mesure... Mais l'objet de ma question, parce que c'est ce qui me préoccupe toujours, malgré les témoignages que nous venons d'entendre du groupe précédent, c'est l'importance d'un accès rapide. Malgré les améliorations apportées à ACC, j'entends encore d'anciens combattants dire qu'il a fallu de 20 à 30 mois pour que leur dossier se règle.

Pouvez-vous nous en dire plus sur les traumatismes et l'importance d'avoir accès à l'aide nécessaire rapidement, surtout pour les anciens combattants qui souffrent de TSPT et de problèmes de santé mentale et qui n'arrivent pas à en obtenir rapidement?

• (1450)

M. Oliver Thorne: Absolument.

Je peux dire que bon nombre des courriels que nous recevons de la part de gens qui expriment leur intérêt pour le programme sont envoyés à 2 heures du matin. C'est souvent à ce moment-là qu'ils se manifestent, et nous avons parlé de la culture militaire. Nous avons parlé de la question de l'hypermasculinité. L'armée a un aspect darwinien. Sa culture est construite autour de la force et de l'élimination des faiblesses, et c'est compréhensible, compte tenu de ses objectifs, mais il en résulte que ses membres sont vraiment réticents à chercher de l'aide par peur d'être perçus comme des gens faibles.

Il en résulte que les gens s'adressent souvent à des services comme le nôtre pour demander de l'aide lorsqu'ils sont au bord d'une crise ou qu'ils sont en situation de crise. Dans les courriels que nous recevons à 2 heures du matin, ils disent, par exemple, « je viens de perdre un deuxième emploi en six mois, ma femme envisage de me quitter, et je me dis que j'ai besoin d'aide ». C'est à ce moment-là qu'ils demandent de l'aide, et il est donc crucial qu'il y ait le moins d'obstacles possible entre le moment où nous recevons un courriel et le moment où ils reçoivent des services, simplement parce qu'ils sont déjà rendus à ce point critique. Si, au lieu de recevoir un message en retour leur indiquant « oui, parlons-en, nous pouvons vous aider », ils reçoivent une pile de documents à remplir, ils vont alors se retirer de ce processus de recherche d'aide. C'est d'une importance vitale.

Je comprends que le ministère des Anciens Combattants a évidemment ses propres processus à suivre pour que les gens puissent bénéficier de services. C'est là que je pense que les fournisseurs de services externes comme notre organisme et celui de M. Ross sont en mesure d'aider. Parmi les personnes qui font appel à nos ser-

vices, 50 % n'ont pas fait de demande auprès d'Anciens Combattants. Cela signifie que nous nous adressons à un segment de la population des anciens combattants qui, pour une raison ou une autre, est réticent à s'adresser à Anciens Combattants. C'est donc le rôle que nous pouvons jouer en tant que fournisseurs de services externes, et ce faisant, lorsque les anciens combattants participent à notre programme, que nous essayons de rendre très accessible et rapidement disponible...

Lorsqu'ils suivent ce processus — et souvent, lorsqu'ils ont recours à notre programme, c'est le premier type d'aide qu'ils reçoivent — et que nous les aidons à relever certains de ces défis initiaux, nous les encourageons ensuite à recourir à d'autres services, à s'adresser à Anciens Combattants, même si le processus peut être lourd.

C'est à cet égard que nous pouvons fournir de l'aide, selon moi.

M. Alex Ruff: Merci beaucoup, monsieur Thorne.

Monsieur Ross, je n'ai qu'une petite question. Je vais vous donner l'occasion d'en dire plus sur l'importance de réduire le roulement des gestionnaires de cas à ACC et d'avoir en poste, comme le disait la députée Blaney, des gens qui peuvent comprendre les anciens combattants qui demandent de l'aide.

M. Todd Ross: Encore une fois, compte tenu de l'expérience traumatisante qu'ont vécue les survivants de la purge LGBT en particulier et du fait qu'il faut se rendre à ACC, remplir des documents, suivre le processus et, souvent, le faire seul, cela peut être très difficile et, comme M. Thorne l'a souligné, les gens se désengagent du processus. Ils abandonnent.

Il est très important qu'il y ait des personnes qui comprennent dès le début et qui sont capables de travailler avec ces gens.

Le président: Je remercie MM. Ross et Ruff, de leurs interventions.

J'invite M. Churence Rogers à prendre la parole pour cinq minutes.

Je sais que vous allez céder une partie de votre temps à la députée Valdez. Veuillez activer votre micro.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président. En effet, je céderai une partie de mon temps à Mme Valdez.

Je souhaite la bienvenue à nos invités d'aujourd'hui. Je trouve que les témoignages et les exemples fournis sont fascinants.

Monsieur Thorne, vous avez parlé de géographie, de genre et de langue, de différences dans la prestation de services influencées par la culture, de répercussions institutionnelles, de services adaptés aux individus et de services professionnels. Ce sont quelques-uns des éléments et des termes que vous avez mentionnés.

Pouvez-vous nous parler du travail de votre organisme — comme l'exemple que vous venez de donner —, de la façon dont vous aidez les anciens combattants et, surtout, de la relation que vous et votre organisme avez avec Anciens Combattants Canada?

Merci.

M. Oliver Thorne: Absolument.

Au cours des 20 dernières années, jusqu'à l'arrivée de la COVID, nous avons offert un programme de transition pour les anciens combattants. Il s'agit d'un programme de counselling en groupe de 10 jours. Il est offert dans le cadre d'une retraite et repose sur le concept d'entraide entre militaires.

Les fondateurs de notre programme ont découvert très tôt que les besoins et les expériences des anciens combattants et des militaires n'étaient souvent pas bien couverts par les services de psychologie offerts dans la communauté. Ils étaient en grande partie gérés par des conseillers et des psychologues civils qui ne connaissaient pas l'expérience et la culture militaires, ce qui créait un fossé entre le client et le prestataire de services.

Notre approche consiste à réunir des anciens combattants qui comprennent l'expérience des autres et nous avons un programme guidé par des psychologues professionnels qui ont suivi une formation spéciale avec nous pour comprendre l'expérience et la culture militaires. Cependant, le groupe est également animé par deux anciens combattants qui ont suivi le programme et qui reviennent pour l'animer en tant que pairs aidants. Ils agissent à titre d'intermédiaires entre les psychologues, qui ne sont pas toujours des civils, mais qui sont généralement des civils, et les militaires qui participent au programme. Ils nous aident à établir un climat de confiance. Ils nous aident à comprendre la culture, la langue et l'expérience afin que nous puissions créer une cohésion dans le groupe et commencer le travail thérapeutique et d'aide à la transition.

Voilà le programme que nous offrons. Nous l'avons modifié en raison de la COVID. Évidemment, nous avons intégré un mode de prestation comportant une seule phase et des mesures de distanciation sociale et l'utilisation d'EPI, mais nous avons continué à l'offrir tout au long de la pandémie.

C'est là un aperçu de notre programme.

Je suis désolé. Je sais qu'il y avait une deuxième composante à votre question, mais j'ai oublié de quoi il s'agissait.

● (1455)

M. Churence Rogers: Quel genre de relation avez-vous, vous et votre organisme, avec Anciens Combattants Canada?

M. Oliver Thorne: Notre organisme est un fournisseur de services inscrit. Essentiellement, cela signifie que pour les clients qui participent à notre programme, qui sont des clients d'Anciens Combattants Canada et qui présentent un type de demande particulier qui est admissible, Anciens Combattants paie le coût de leur participation. Il s'agit de paiements par client pour les anciens combattants admissibles qui participent à notre programme.

Encore une fois, cela représente environ 15 % des anciens combattants qui participent à notre programme. Pour les 85 % restants, nous recueillons les fonds en tant qu'organisme de bienfaisance pour leur permettre de suivre le programme sans frais. Tous les anciens combattants qui participent au programme reçoivent les services gratuitement, mais pour ceux qui sont admissibles, nous recevons un paiement d'Anciens Combattants Canada.

M. Churence Rogers: Merci beaucoup.

C'est à vous, madame Valdez.

Le président: Madame Valdez, vous disposez de près d'une minute. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Je n'ai pas beaucoup de temps. Je vous remercie beaucoup tous les deux.

J'ai survécu à un traumatisme et tout ce que vous dites est très important.

Très rapidement, en ce qui concerne votre expérience, monsieur Ross, vous savez que la période de transition pour nos anciens combattants est très importante. À votre avis, quelle est la principale recommandation à faire pour vraiment aider nos anciens combattants pendant cette période de transition?

M. Todd Ross: Il faut que le processus commence avant que les anciens combattants ne quittent le service. Il doit y avoir une phase de transition entre le service et le ministère des Anciens Combattants. Il doit y avoir un pont entre les deux qui serait bénéfique. En particulier, si l'ancien combattant quitte les forces pour des raisons médicales, il est essentiel qu'il ait accès à ACC le plus tôt possible et qu'il soit le plus facile possible pour lui de recevoir les services.

Mme Rechie Valdez: Merci beaucoup.

Je suppose qu'il ne me reste plus beaucoup de temps.

Le président: En effet. C'est terminé. Merci, madame Valdez.

Il reste deux interventions de deux minutes et demie. J'invite M. Luc Desilets à commencer, s'il vous plaît.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Monsieur Thorne, pouvez-vous me dire à peu près combien de vétérans vous vous trouvez à soutenir annuellement? Avez-vous un chiffre approximatif?

[Traduction]

M. Oliver Thorne: Absolument. Entre environ 175 et 200 anciens combattants participent à notre programme tous les ans. Chaque ancien combattant qui y participe reçoit environ 50 heures de services de counselling. Nous offrons le programme sur une période de cinq jours. C'est assez intensif.

Nous continuons à accroître nos services; nous voulons servir davantage. À titre de référence, 50 heures de counselling équivalent, en gros, à une année de consultation hebdomadaire avec un psychologue. Le travail que nous faisons est très approfondi et on parle d'un nombre relativement restreint de personnes, mais nous continuons d'augmenter nos services année après année.

[Français]

M. Luc Desilets: C'est parfait.

Monsieur Ross, combien y a-t-il de membres dans votre organisation?

● (1500)

[Traduction]

M. Todd Ross: Il s'agit d'une organisation assez récente. Nous n'avons pas encore de membres officiels. Nous travaillons actuellement avec 200 anciens combattants, principalement par l'intermédiaire de groupes Facebook qui sont privés.

[Français]

M. Luc Desilets: C'est parfait, merci.

Monsieur Thorne, je reviens à vous.

Vous avez fait allusion, tantôt, à un programme de transition. Je suis particulièrement sensible à cela, et je pense que tout le Comité l'est, parce que nous savons et nous sentons qu'il y a des bogues majeurs lorsqu'on quitte les Forces armées canadiennes et qu'on se retrouve dans un autre ministère. Il y a des bogues dans les transferts de dossiers, l'arrimage, et ainsi de suite.

Pouvez-vous juste faire une recommandation à ce comité concernant la transition de membre des Forces armées canadiennes au statut de vétéran et employé d'Anciens Combattants Canada, s'il vous plaît?

[Traduction]

M. Oliver Thorne: Nous avons une devise non officielle. Nous disons que notre approche est axée sur la transition et tient compte des traumatismes. Tout ce que nous faisons dans le cadre de notre programme a pour but de faciliter la transition de la vie militaire à la vie civile.

Pour ce qui est de la recommandation, je reprendrais ce qu'a dit M. Ross. Nous devons intervenir plus tôt pendant cette période où les gens passent des Forces canadiennes au statut de vétéran et à Anciens Combattants Canada. Ce qu'il faut, c'est de l'éducation, de l'éducation psychosociale sur le processus de transition et sur la manière dont il touche les individus, afin qu'ils puissent comprendre ce qui se passe et quels services sont à leur disposition à ce moment critique.

[Français]

M. Luc Desilets: Merci infiniment à vous deux.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Thorne.

J'aimerais inviter la députée Blaney à poser les dernières questions. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney: Merci.

Les témoignages ont été fantastiques. Je remercie encore une fois les deux témoins.

Je vais m'adresser à vous, monsieur Thorne. Vous avez parlé de votre organisation et du fait que vous recueillez 85 % des fonds, puis qu'environ 15 % proviennent d'Anciens Combattants Canada.

Tout d'abord, je tiens à vous remercier. Merci d'offrir des services gratuits aux anciens combattants de sorte que lorsqu'ils vous envoient un courriel à 2 heures du matin, vous savez qu'il s'est passé quelque chose. C'est vraiment un cycle qui devrait être imité parce que lorsque les gens ont besoin d'aide et qu'ils sont prêts, plus on agit tôt, mieux c'est.

J'ai deux questions à vous poser. L'une concerne les 15 % de financement que vous recevez, qui provient d'ACC, et vous avez dit que si l'on répond aux critères d'admissibilité... Vous l'avez dit plusieurs fois, alors j'aimerais savoir quels sont les critères d'admissibilité.

Ensuite, les critères d'admissibilité ont-ils changé au cours des neuf dernières années durant lesquelles vous avez fourni des services?

Comment recueillez-vous les 85 % restants?

M. Oliver Thorne: Tout d'abord, les critères d'admissibilité ont-ils changé? Je le crois, oui. Je ne suis pas tout à fait sûr de la manière dont les processus ont changé, mais ce que je peux dire, c'est qu'auparavant, de 25 à 30 % des clients qui participaient à nos programmes étaient couverts par le financement d'Anciens Combattants. Cette proportion a diminué au fil des ans. Nous en sommes maintenant à 15 %, peut-être même moins au cours des deux années précédentes.

Pour être admissibles, ils doivent généralement participer au programme de réadaptation professionnelle. Seul un très petit nombre d'anciens combattants qui font appel aux services d'Anciens Combattants Canada entrent dans cette catégorie. Dans le cadre du programme de réadaptation professionnelle, les gens font généralement l'objet d'une gestion de cas active. Il est nécessaire que la personne fasse l'objet d'une gestion de cas active pour parler à un gestionnaire de cas et faire approuver la participation. Cela devient de plus en plus difficile. Nous obtenons beaucoup plus de réponses négatives que de réponses positives et, encore une fois, beaucoup plus de réponses négatives qu'il y a plusieurs années.

Enfin, pour ce qui est de la provenance des fonds que nous recueillons, ils proviennent en grande partie d'autres fondations, d'organismes de bienfaisance de partout au Canada, comme la Légion royale canadienne. La Fondation La Patrie gravée sur le cœur soutient notre organisme depuis longtemps. Nous recueillons également des fonds auprès du public canadien et de sociétés canadiennes.

Le président: Merci, madame Blaney, merci, monsieur Thorne.

C'est tout le temps que nous avons. Au nom du Comité, j'aimerais remercier les témoins de leur participation à notre étude et du travail qu'ils accomplissent. Nos témoins d'aujourd'hui étaient M. Todd Ross, coprésident de Vétérans Arc-En-Ciel du Canada et M. Oliver Thorne, directeur général du Réseau de transition des vétérans.

Merci beaucoup à tous les deux.

• (1505)

[Français]

Je voudrais demander aux membres du Comité s'il y a consentement unanime pour ajourner cette rencontre. Je ne vois pas d'objection.

Je vous remercie tous et toutes, y compris tout le personnel qui nous a accompagnés pendant cette séance.

La séance est levée.

Bon après-midi.

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>