



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 008

Le vendredi 25 mars 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le vendredi 25 mars 2022

• (1305)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Bienvenue à la huitième réunion du Comité permanent des anciens combattants.

Conformément à l'ordre adopté le mardi 8 février 2022, le Comité se réunit pour entendre la colonelle à la retraite Nishika Jardine, ombud des vétérans. Cette dernière pourra nous fournir une mise à jour et des recommandations sur les temps d'attente et les arriérés auxquels font face les anciens combattants handicapés qui veulent recevoir les avantages auxquels ils ont droit et qu'ils méritent.

[Traduction]

Notre réunion épouse la formule hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 25 novembre 2021. Des membres du Comité y assistent en personne, dans la pièce, et d'autres, à distance, grâce à l'application Zoom. Les comptes rendus seront accessibles sur le site Web de la Chambre des communes. La webémission montrera toujours la personne qui est en train de parler plutôt que la totalité des membres.

La séance d'aujourd'hui adopte également la formule du webinaire. Les webinaires sont adaptés aux réunions publiques d'un comité et ne sont accessibles qu'aux membres, à leur personnel et aux témoins. Les membres sont immédiatement admis comme participants actifs. Toutes les fonctions des participants actifs restent les mêmes. Le personnel ne fait pas partie des participants actifs. Il ne peut donc assister à la réunion que comme s'il prenait place dans les tribunes.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous l'aie nommément donnée. Si vous êtes en visioconférence, veuillez cliquer sur l'icône du micro pour l'activer. Si vous êtes dans la pièce, votre microphone sera contrôlé comme à l'habitude par l'agent des délibérations et de la vérification. Ayez un débit lent, une diction nette. Entre vos prises de parole, désactivez votre micro. Je rappelle aux membres et aux témoins d'adresser leurs observations à la présidence.

[Français]

En ce qui concerne la liste des personnes qui prendront la parole, le greffier 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'ai maintenant le plaisir de souhaiter la bienvenue à nos témoins, soit la colonelle à la retraite Nishika Jardine, ombud des vétérans, et M. Duane Schippers, ombud adjoint des vétérans par intérim.

Madame Jardine, vous aurez la parole pendant les cinq prochaines minutes. Les membres du Comité vous poseront ensuite quelques questions.

La parole est à vous.

Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine (ombud des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Bonjour, monsieur le président, chers membres du Comité.

Je vous remercie de m'avoir invitée à m'adresser à vous au sujet des délais d'attente auxquels font face les personnes qui veulent obtenir une décision liée à une demande de prestation d'invalidité.

Aujourd'hui, j'ai le plaisir d'être accompagnée de M. Duane Schippers, qui est ombudsman adjoint des vétérans, mais plus par intérim.

[Traduction]

La tâche la plus importante d'un ombudsman consiste à répondre aux plaintes individuelles. Le principal rôle de mon bureau est de recevoir les plaintes des clients du ministère sur les difficultés qu'ils éprouvent à cause de lui et de tenter de les régler.

La principale plainte que nous recevons d'anciens combattants concerne la lenteur exaspérante des décisions sur leurs prestations d'invalidité. En 2016, elle représentait 16 % de l'ensemble des plaintes que nous recevions. Aujourd'hui, le pourcentage est de 21 %. Nous sommes tous bien conscients qu'il faut corriger la situation pour que le Canada respecte mieux son engagement envers ses anciens combattants.

[Français]

On vous a fait part de plusieurs statistiques à ce sujet. Or, les discussions sur le nombre de semaines et le nombre de personnes qui attendent plus longtemps que d'autres peuvent être confondantes. Aujourd'hui, je voudrais détourner votre attention des chiffres pour que vous la portiez sur les personnes réelles, soit les vétérans. J'aimerais vous parler de l'effet de ces délais.

[Traduction]

Le ministère chiffre son arriéré et ses temps d'attente par une moyenne de toutes les demandes examinées. Ces demandes comprennent les premières demandes, les demandes de réévaluation et les demandes de traitement accéléré pour les anciens combattants désignés « zone rouge », qui ont plus de 80 ans ou qui ont des problèmes de santé potentiellement mortels.

[Français]

D'après nous, ce sont les dossiers des vétérans qui avaient soumis une première demande qui méritent un examen plus approfondi.

[Traduction]

J'estime très important de se concentrer sur la signification concrète de ce temps d'attente pour les anciens combattants.

[Français]

Certains vétérans ont besoin d'une décision favorable afin d'avoir accès à des prestations de soins de santé pour leurs affections liées au service, comme des médicaments, des soins dentaires, des mesures d'aide comme l'adaptation de domicile ou des prothèses.

[Traduction]

Bien que certains anciens combattants puissent être admissibles à un traitement dans le cadre du programme de réadaptation pendant qu'ils attendent une réponse, le ministère ne le leur dit pas clairement. Ils ne seront pas tous admissibles, parce que leur état doit entraver leur réadaptation, ce qui n'est pas toujours le cas. Sans un triage proactif et des communications plus claires, les longs délais d'attente peuvent empêcher l'accès aux traitements nécessaires pour des états liés au service.

Le ministère est bien au fait des répercussions du temps d'attente sur les anciens combattants qui ont présenté une demande initiale. Nous avons constaté des changements visant à réduire ces répercussions depuis notre premier rapport sur le sujet en 2018. Désormais, le remboursement des prestations de traitement est rétroactif à compter de la date de la demande. C'est un pas dans la bonne direction. Toutefois, certains anciens combattants éprouvent encore des difficultés financières, car ils doivent payer immédiatement les traitements et les services de santé en attendant une décision et un éventuel remboursement. Pis encore, certains vont jusqu'à se priver de tout traitement. Si vous faites partie des milliers de personnes qui attendent toujours une réponse, vous risquez également d'attendre pour recevoir le traitement.

Le plus récent changement apporté au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, qui entrera en vigueur le 1^{er} avril, vise à combler cette lacune et à offrir, pendant deux ans, des traitements de santé mentale financés par le ministère des Anciens Combattants qui attendent la décision relative à leurs demandes d'indemnisation pour cause de maladie mentale. J'invite le gouvernement à aller encore plus loin et à offrir la même prestation de transition à toutes les personnes qui présentent une demande de prestations d'invalidité afin de combler les immenses lacunes dans les soins de santé auxquelles sont confrontées les anciens combattants au moment de quitter les Forces armées canadiennes.

Entretemps, je continuerai à me pencher sur les répercussions des délais d'attente pour les décisions relatives aux demandes initiales de prestations d'invalidité. Pour avoir accès au programme de prestations d'invalidité, il faut d'abord obtenir une décision favorable sur sa demande de prestations d'invalidité.

• (1310)

[Français]

Il s'agit sans doute d'une question complexe. Mon intention aujourd'hui est simplement d'attirer votre attention sur les vétérans qui sont cachés derrière les chiffres.

[Traduction]

Aucun ancien combattant ne devrait avoir à attendre une décision qui aura une incidence aussi grande sur sa santé et son bien-être. Le fait que les femmes et les francophones attendent toujours plus longtemps que leurs homologues anglophones et masculins demeurera aussi une source d'irritation tant que les anciens combattants, peu importe leur sexe ou leur langue, n'auront pas un accès équitable et dans les délais aux décisions du ministère.

[Français]

En résumé, je vous invite à regarder au-delà des chiffres et à vous concentrer plutôt sur ce que les temps d'attente signifient actuellement pour nos vétérans.

[Traduction]

Je vous invite à demander aux fonctionnaires du ministère combien d'anciens combattants attendent toujours une décision sur leur demande initiale, maintenant que vous savez que c'est la catégorie de demandes qui affecte le plus leur santé et leur bien-être.

[Français]

En tant qu'ombudsman des vétérans, votre intérêt pour cette question m'importe beaucoup, ainsi qu'à mon bureau.

Encore une fois, je vous remercie de m'avoir invitée à vous faire part de mes perspectives.

Le président: Merci beaucoup, madame Jardine.

[Traduction]

Je présente mes excuses à M. Schippers. Comme vous dites, il n'occupe plus son poste par intérim. Je le félicite pour sa promotion.

Allons maintenant aux questions.

J'invite donc le premier vice-président du Comité, Frank Caputo, à commencer. Il dispose de six minutes.

M. Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Merci, monsieur le président.

Avant d'entrer dans le vif des questions, je souhaite donner préavis d'une motion. J'en ai prévenu le greffier. Il est censé avoir copie du texte dans les deux langues officielles.

J'en fais la lecture:

Étant donné que la plage Juno est l'un des lieux les plus sacrés de l'histoire militaire canadienne, le Comité permanent des anciens combattants s'oppose au plan de développement de la zone immédiatement adjacente au Centre de la plage Juno, exprime son soutien à la campagne Sauvez la plage Juno au Canada, demande au gouvernement de fournir un soutien financier à l'Association Centre Juno Beach afin de protéger l'intégrité du site de commémoration canadien principale de la Seconde Guerre mondiale à l'étranger, et fait rapport de cette motion à la Chambre.

Merci, monsieur le président.

Le président: Il n'y a pas de quoi.

M. Frank Caputo: Sur ce, je tiens à féliciter l'ombudsman adjoint et à remercier nos deux témoins. Quel plaisir que de les accueillir!

Je remercie la colonelle à la retraite Jardine, notre ombudsman, pour la franchise de ses propos. J'aime bien que vous disiez le fond de votre pensée. Parmi vos recommandations — il y en aurait 93, depuis peu — y en aurait-il deux ou trois qui vous semblent les plus importants, pour les délais d'attente?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Vous me demandez quelles sont, pour nous, les deux ou trois recommandations les plus importantes que nous ayons formulées concernant les délais d'attente.

La plus importante à mes yeux, par rapport à mon exposé est de comprendre qui est la personne qui demande la prestation d'invalidité. Autrement dit, il s'agit d'effectuer une sorte de triage à l'arrivée de la demande. La personne a-t-elle un médecin de famille? Éprouve-t-elle des difficultés financières? Est-elle inscrite au régime de soins de santé de la fonction publique? Des problèmes de santé entravent-ils non seulement sa réintégration dans la vie civile, mais, également, l'empêchent-ils de mener une vie épanouissante? Est-elle encore sous les drapeaux?

J'estime, tout comme notre bureau, que c'est à cet aspect du triage de la première demande, dès le début, qu'il importe le plus de veiller.

• (1315)

M. Frank Caputo: Dans ce contexte, madame, existe-t-il une obligation pour une personne qui relève du ministère d'assister à une rencontre de triage, disons dans les 14 ou 30 jours qui suivent?

À votre connaissance, ce genre d'obligation fait-il l'objet d'un règlement?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: À ce que je sache, non.

Le ministère pourrait répondre mieux que moi.

M. Frank Caputo: Dans ce cas, vu votre dernière réponse, serait-il utile de l'exiger, d'après vous?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je suppose que tout ce que le ministère pourra faire pour mieux comprendre le demandeur et la situation dans laquelle il se trouve contribuera beaucoup à fournir le soutien dont cet ancien combattant a besoin.

M. Frank Caputo: Visiblement, il existe un problème de chevauchement.

J'envisage quelque chose qui se formulerait comme... Dans les 15 jours suivant la demande — ou quelque chose comme ça, peut-être trois semaines — a lieu une entrevue obligatoire avec quelqu'un qui s'occupe de l'inscription, pour évaluer la santé mentale du demandeur, déterminer si ses besoins sont immédiats, s'il est en bonne posture financière, qui il est sur le plan humain, s'il a des besoins particuliers d'après sa situation personnelle. C'est revenu souvent sur le tapis à la dernière réunion.

Qu'en penseriez-vous?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Comme ça, au pied levé, je dirais que c'est tout ce qui aiderait au ministère à comprendre l'auteur de la demande. Je le laisserais déterminer la meilleure marche à suivre.

Je le répète, ce qui m'inquiète le plus dans toute cette question des demandes de prestations d'invalidité, c'est les conséquences de l'attente [*difficultés techniques*] n'y ont pas un accès facile aux traitements dont ils ont besoin ni aux moyens de les recevoir.

M. Frank Caputo: En sommes-nous à traiter trop d'anciens combattants comme des statistiques et des numéros plutôt que de voir en eux des personnes ayant besoin de soins personnalisés?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: J'en conviens, c'est l'aspect qui me dérange le plus et c'est ce qui explique mes observations d'aujourd'hui. Nous pouvons nous égarer dans les statistiques, les numéros — combien de semaines, combien de temps? — et l'arrière des dossiers. Voilà pourquoi je me suis ouverte à vous sur les conséquences de ces décisions sur les demandeurs de prestations d'invalidité.

M. Frank Caputo: Je vous remercie d'avoir soulevé la dimension humaine commune à tous ces anciens combattants qui se trouvent dans des circonstances particulières, qui nous arrivent de différents milieux et qui sont aux prises avec des problèmes différents.

Je crois que mon temps est écoulé.

Merci beaucoup de l'avoir mis en relief.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Caputo.

Merci, madame Jardine.

La parole est à M. Samson, qui dispose de six minutes.

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

Je vous remercie de votre exposé et je vous remercie tous les deux pour votre travail, qui est des plus appréciés. Vous êtes la voix des anciens combattants qui tentent de poser des questions ou de formuler des plaintes. Il importe au plus haut point de maintenir presque intactes les communications.

Dans votre exposé et dans certaines de vos réponses à M. Caputo — et je l'ai remarqué en vous lisant et en vous écoutant — vous adoptez une démarche personnelle. C'est tout à fait intéressant. C'est différent peut-être et c'est assurément à prendre en considération.

Je voudrais seulement connaître rapidement votre opinion, parce que je continue de craindre que, pour celui qui formule une première demande, par exemple, son attente sera plus longue qu'actuellement. Si, par exemple, conformément à la proposition de M. Caputo, nous nous manifestons tous les 14 jours ou dans un délai de 14, 15, 20 ou même 30 jours — et vous avez dit dans votre exposé également que nous devrions essayer de nous approcher des personnes pour mieux les connaître —, je crains un peu que ça n'étire le processus ainsi que l'attente.

Il y a peut-être moyen de faire mieux. Peut-être en passant par leur compte d'ACC, où ils pourraient préciser dans une courte note que c'est leur première demande ou que c'est les conséquences qu'ils subissent ou qu'ils sont gravement malades. Que sais-je? Dites-moi rapidement ce que vous en pensez.

• (1320)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Absolument. À première vue, c'est une excellente question. Nous ne l'avons pas étudié, et je dois faire précéder mes observations de ce genre d'avertissement et bien préciser que ce n'est pas à moi de discuter des processus que le ministère choisit d'appliquer après son étude. Mais, à première vue, l'ajout de quelques questions au formulaire de demande pour peut-être éclairer ces questions et le processus, ça m'inquiéterait aussi. Il me semble que le nombre de questions qu'on pourrait ajouter au formulaire pour aider [*difficultés techniques*] ne devrait pas tant compliquer les choses, mais, je tiens à répéter que c'est important.

M. Darrell Samson: Je vous en remercie. Je voulais le tirer au clair. Nous devons être prudents. Il y a des façons de faire, et je pense que nous commençons à en comprendre le besoin. Voilà pourquoi je vous en remercie.

Dans votre bulletin de 2021, vous faites rapidement le point sur les recommandations. On a donné suite à environ 70 %, en général, si nous prenons une moyenne. On comprendra que ça n'équivaut pas à 90 %, mais c'est mieux que 50 %. Nous progressons chaque année, et puis il est difficile, de toute manière, de rattraper le retard. Je suppose que 70 % semblent la moyenne. Sur le nombre de recommandations que le ministère a appliquées, ces dernières années, laquelle, d'après vous, était la plus utile? Quelles ont été les deux premières, qui vous donnent l'impression d'avoir contribué à des progrès véritables et extrêmement importants?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Les plus importants, à mes yeux — et rappelez-vous que je n'occupe le poste que depuis à peine un peu plus d'un an — sont les deux rapports que nous avons publiés, pendant mon mandat, sur le soutien aux familles sur les questions de santé mentale et le soutien des pairs aux victimes de traumatismes sexuels subis pendant la vie militaire. Mon bureau et moi sommes très encouragés par le travail qui s'accomplit sur ce soutien extrêmement important, qu'il faut fournir [*difficultés techniques*] aux anciens combattants qui l'ont subi ou qui s'en sont sortis, devrais-je dire. À mes yeux, personnellement, ça été la chose la plus importante jusqu'ici dans mon mandat.

M. Darrell Samson: Merci.

Me reste-t-il du temps? Si oui, quelle est la recommandation que le ministère n'a pas mise en œuvre ou à laquelle il ne s'est pas attelé encore, que vous lui recommanderiez vivement d'avancer au premier ou au deuxième rang?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je reviens encore à notre premier rapport de mon mandat, sur le soutien en matière de santé mentale aux familles. Comme je l'ai dit, à ma première comparution devant votre comité, il y a un an, quand un militaire est en service, sa famille l'est aussi. Le soutien à quelqu'un qui souffre d'une atteinte à la santé mentale découlant de son service englobe la famille et le soutien à cette personne. D'après moi, la ligne qu'on trace entre elle et sa famille crée une séparation artificielle nocive. C'est là que je voudrais beaucoup assister à un débloqué.

M. Darrell Samson: Cette opinion fait plaisir. Merci.

• (1325)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Samson.

[Français]

Nous passons à M. Desilets, qui est le deuxième vice-président du Comité.

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour six minutes.

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

Madame Jardine, je vous remercie d'être parmi nous. Vous avez un français impeccable, c'est magnifique.

Je suis tout à fait d'accord avec vous au sujet de l'impact sur l'humain. C'est un aspect dont on doit absolument tenir compte, mais c'est évidemment indissociable du temps d'attente. Plus le temps d'attente est élevé, plus il y a d'humains qui souffrent et qui ne reçoivent pas les services auxquels ils ont droit.

En 2018, votre bureau avait constaté des écarts importants, dits déraisonnables, dans le temps de traitement des demandes provenant de vétérans anglophones et celles de vétérans francophones. Il y avait aussi des écarts dans le temps de traitement des demandes des hommes et celles des femmes. On croyait, jusqu'à environ trois

semaines ou un mois, que ces écarts s'étaient estompés. Or, la semaine dernière, nous avons eu la grande surprise de constater qu'il n'en était pas tout à fait ainsi.

Les analystes de la Bibliothèque du Parlement nous ont montré une tout autre réalité qui fait peur. L'écart moyen dans le temps de traitement des demandes de francophones et celles d'anglophones était de 18 semaines, tandis que l'écart médian était de 56 semaines. Selon moi, ce sont des chiffres inacceptables.

Nous avons eu l'occasion d'en discuter beaucoup. Ce matin, j'ai eu l'occasion de poser des questions à la Chambre à ce sujet.

Selon vous, y a-t-il un manque de transparence ou de cohérence, ou un problème administratif, qui fait qu'on ne vient pas à bout d'avoir de vrais chiffres, mais, surtout, des chiffres comparables dans le temps?

Telle est ma question, madame.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je vous remercie de votre question. Je vais essayer d'y répondre en français.

[Traduction]

En fait, je vais parler en anglais, car j'entends l'interprétation dans mon oreille.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration, je pense que nous pouvons nous perdre dans les statistiques. Les chiffres portaient-ils sur l'année écoulée ou sur les quatre dernières années? Parle-t-on de moyennes ou de médianes?

L'essentiel, monsieur le président, c'est qu'à l'heure actuelle, nous ne pouvons pas dire que les temps d'attente sont équitables pour tous les groupes démographiques des anciens combattants, qu'ils soient hommes, femmes, anglophones, francophones ou membres de la communauté LGBTQ. Il y a tellement de façons d'examiner ces chiffres.

J'aimerais demander au ministère le nombre de premières demandes où des anciens combattants attendent une décision favorable qui leur permettra d'accéder à la prestation de soins de santé. Pour moi, c'est le plus important.

Je sais qu'il y a des différences dans ces écarts. À mon avis, aucun ancien combattant, peu importe son sexe, son orientation ou la langue qu'il parle, ne devrait avoir à attendre une minute de plus qu'un autre ancien combattant. Ils ne devraient pas attendre du tout. Leurs demandes devraient être traitées dans les plus brefs délais. Il devrait y avoir une compréhension très claire des anciens combattants qui ont besoin d'une décision plus rapidement que les autres.

Un ancien combattant qui a une pension complète, qui a accès au régime de soins de santé de la fonction publique et qui a trouvé un deuxième emploi après avoir quitté les Forces canadiennes n'a peut-être pas besoin d'une décision aussi rapide que l'ancien combattant qui n'a pas de pension, qui n'est pas admissible au régime de soins de la santé de la fonction publique ou qui n'a pas accès au programme de réadaptation, mais qui a été brisé par les FAC et qui est sorti de l'hôpital avec son petit sac contenant trois mois de médicaments pour une condition liée à son service. Il doit attendre.

Je dois demander, d'où sortent les 16 semaines? Ils obtiennent leurs médicaments pendant trois mois, mais la norme de service est de 16 semaines.

J'espère avoir répondu à votre question, monsieur Desilets. Merci.

• (1330)

[Français]

M. Luc Desilets: Je comprends. Par contre, madame Jardine, il y a une chose sur laquelle je ne suis pas d'accord. Le temps d'attente est important et il a un effet énorme. Le gouvernement vient de dépenser près de 200 millions de dollars pour tenter de faire disparaître cet écart, mais si on n'a pas de chiffres pertinents et crédibles, comment peut-on justifier un tel investissement?

On doit se baser sur quelque chose pour injecter des fonds là où le mal existe.

Êtes-vous d'accord avec moi?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je vous remercie de votre question.

[Traduction]

Je suis tout à fait d'accord. Je crois que nous devrions demander ces données et peut-être demander qu'elles soient fournies sous une forme désagrégée afin que nous puissions voir beaucoup plus clairement toutes les données démographiques des anciens combattants qui sont touchés par ces temps d'attente. Je suis tout à fait d'accord pour dire que les investissements doivent être en mesure de montrer des progrès, et nous, dans notre bureau, nous cherchons également à voir ces progrès.

Le président: Merci beaucoup, madame Jardine.

Pour l'instant, Mme Rachel Blaney aimerait poser plus de questions.

Madame Blaney, la parole est à vous pour six minutes. Allez-y, je vous prie.

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

Bien entendu, comme toujours, j'aimerais remercier l'ombud du travail qu'elle accomplit. C'est toujours incroyablement important et, bien sûr, colonelle Jardine, par l'entremise du président, il est toujours agréable de discuter avec vous.

L'une des choses qui m'a vraiment frappée dans vos déclarations d'aujourd'hui, c'est le fait que lorsque les gens attendent que leur demande d'invalidité soit traitée, ils ne sont souvent pas en mesure de payer le coût du traitement, ce qui signifie, malheureusement, qu'ils y renoncent. Je regarde également la déclaration dans laquelle vous avez dit que les femmes attendent souvent beaucoup plus longtemps. Les anciennes combattantes nous ont dit que leur expérience est unique parce que, souvent, l'évaluation que l'on fait d'elles se fait à travers le prisme du corps masculin. Cela limite la compréhension des expériences qu'elles vivent et, parfois, elles se voient même refuser les soutiens qui leur reviennent de droit à cause de cela.

Je me demande simplement si vous avez fait, ou avez l'intention de faire, du travail pour mieux comprendre cette question précise et la façon dont nous pouvons aider les femmes qui ont servi notre pays à être mieux servies en tant qu'anciennes combattantes.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: En fait, nous publierons un rapport sous peu sur une enquête que nous avons menée sur le traitement des dysfonctionnements sexuels, car nous soupçonnions l'existence d'un préjugé fondé sur le sexe dans la manière dont le

ministère traitait ces demandes. Il s'agit de la dysfonction sexuelle en tant que condition ou en tant que [difficultés techniques] traitement psychologique.

Je ne veux pas entrer dans les détails du rapport, mais notre enquête a révélé qu'il y a un préjugé fondé sur le sexe dans la manière dont ces décisions d'arbitrage sont prises. Nous avons hâte de publier ce rapport très bientôt et, espérons-le, d'avoir plus de conversations à ce sujet.

Mme Rachel Blaney: Merci, par l'entremise de la présidence, de cet important travail, et j'ai hâte de voir ce rapport. Je sais que de nombreuses personnes s'identifiant comme étant des anciennes combattantes nous ont parlé de leurs expériences, et il y a certainement d'importantes lacunes.

Je me demande si votre bureau a déjà reçu des appels d'anciennes combattantes concernant des soutiens en matière de santé mentale durant la grossesse. Quelques femmes nous ont parlé à notre bureau, et j'aimerais simplement entendre les observations du bureau de l'ombudsman à ce sujet.

• (1335)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: On ne m'a fait part d'aucun cas directement, alors je n'en connais pas, mais mon ombud adjoint pourrait peut-être fournir plus de renseignements; j'invite donc M. Schippers à donner son point de vue.

M. Duane Schippers (ombud adjoint des vétérans par intérim, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Merci.

Nous n'avons pas ces chiffres détaillés, madame Blaney, du moins pas à notre disposition et à ce niveau de détail. Ce que je peux dire, c'est qu'en 2021-2022, nous avons reçu cinq plaintes concernant l'accès des membres de la famille à des soutiens de santé mentale, et ces plaintes datent d'après les changements apportés par le gouvernement à la politique de santé mentale.

Nous examinons encore les cas où des membres de la famille essaient de recevoir des traitements de santé mentale. L'un de ces cas est celui d'une ex-conjointe qui tente d'obtenir une couverture pour des services de santé mentale pour elle et les enfants. Encore une fois, si vous avez besoin de services par l'entremise de l'ancien combattant, une fois que le mariage est rompu, c'est très difficile à obtenir.

Mme Rachel Blaney: C'est triste d'entendre cela. Il est malheureux que les enfants souffrent aussi, alors que je suis persuadée qu'ils sont toujours les enfants de l'ancien combattant.

J'ai une question complémentaire sur le soutien à domicile. Je crois savoir qu'une enquête de suivi sera menée à ce sujet. Je me demande si le Comité pourrait en savoir un peu plus sur ce qui va se passer dans cette enquête et s'il y a quelque chose de particulier que vous cherchez.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je crois que vous faites référence à l'enquête sur les aidants — ou les soutiens des aidants — que nous cherchons à réaliser. La définition du terme « aidant » est assez étroite pour l'instant, et nous pensons que c'est peut-être injuste. Il y a tellement plus de types de soins et de personnes qui offrent ces soins que la reconnaissance des aidants doit être élargie.

Je pourrais peut-être demander à M. Schippers de vous en parler un peu plus, puisqu'il est un ancien directeur des services d'examen et d'analyse stratégiques.

M. Duane Schippers: Merci.

Madame Blaney, en ce qui concerne ce que nous faisons à l'heure actuelle, nous avons décidé d'examiner une allocation de reconnaissance des aidants naturels dans le cadre de tous les autres soutiens à domicile qu'ACC offre. Nous faisons une comparaison et essayons de relever toutes les lacunes dans les services qui sont offerts pour que les anciens combattants puissent rester chez eux. Nous ne pouvions pas seulement nous pencher sur l'allocation de reconnaissance des aidants naturels.

L'une de nos préoccupations, c'est que comme le titre est « reconnaissance des aidants », il faut clarifier si la reconnaissance récompense vraiment l'aidant ou si le gouvernement bénéficie des aidants non rémunérés.

Le président: Merci, monsieur Schippers.

Voilà qui met fin à la première série de questions. Commençons le deuxième tour avec Mme Cathay Wagantall pour cinq minutes, s'il vous plaît.

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

Merci à la colonelle Jardine et à son personnel d'être ici encore une fois aujourd'hui. Nous sommes très reconnaissants d'avoir ces conversations avec vous. Je vous suis certainement très reconnaissant de l'approche que vous adoptez à votre bureau.

J'aimerais que vous me parliez un peu plus de l'aspect de la santé mentale. Nous voyons peu ou pas de mouvement de la part du gouvernement pour veiller à ce que les familles des anciens combattants aient accès à des soins de santé mentale de plein droit, quel que soit le traitement que l'ancien combattant reçoit. Je sais que c'est important pour vous. C'était une recommandation importante de ce comité il n'y a pas si longtemps.

Pouvez-vous parler de l'importance que les membres de la famille de l'ancien combattant jouissent d'une bonne santé mentale, de son incidence sur le processus de rétablissement de l'ancien combattant et de ce que cela signifie? De toute évidence, l'ancien combattant traverse une mauvaise période et sa famille en souffre, mais il voit sa famille souffrir, ce qui ne fait que compliquer la situation. C'est un problème cyclique. J'aimerais connaître votre point de vue à ce sujet, compte tenu du travail que vous avez effectué.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Encore une fois, notre rapport de l'an dernier a relevé ce problème exact et est même allé un peu plus loin. Le ministère reconnaît que la santé mentale de la famille, dans la mesure où elle a une incidence sur la santé mentale de l'ancien combattant, est importante, et lorsque la santé mentale de la famille a une incidence sur l'ancien combattant, les membres de la famille peuvent recevoir des traitements de santé mentale financés par ACC. Je pense que cette reconnaissance est bien comprise, et l'allocation le reconnaît.

Là où le bât blesse, c'est quand ces membres de la famille souffrent eux-mêmes de problèmes de santé mentale. Je vous ai fait part de quelques histoires la dernière fois. Je ne veux pas entrer dans les détails, mais si un enfant éprouve des difficultés, la famille peut recevoir un traitement avec l'ancien combattant. Cependant, l'enfant peut avoir besoin d'aide, et c'est là où le bât blesse. Si l'ancien combattant a choisi de ne pas suivre de traitement de santé mentale ou si le couple est séparé, de sorte que le conjoint est maintenant un ex-conjoint, comment les enfants ont-ils accès à un traitement de santé mentale alors que ce qui affecte les enfants peut être directement lié au fait qu'ils sont les enfants d'un membre qui a servi? C'est la lacune.

• (1340)

Mme Cathay Wagantall: Leurs besoins ont changé; les circonstances ont changé.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui, exactement.

Mme Cathay Wagantall: Merci beaucoup de ces remarques.

Nous avons toujours préconisé que les anciens combattants soient mis en contact avec Anciens Combattants Canada avant de quitter les FAC. C'est une question qui a été soulevée au tout début de ce gouvernement, cette transition sans heurt et l'importance que ces personnes qui sont libérées pour des raisons médicales aient leurs besoins initiaux déterminés et traités, de sorte que ces besoins soient satisfaits avant que les personnes soient libérées pour des raisons médicales. Cela faisait partie de cette transition sans heurt.

Pouvez-vous nous dire comment cette mesure aiderait les travailleurs d'ACC et améliorerait les services tant pour les travailleurs d'Anciens Combattants que pour les anciens combattants en traitant ces demandes initiales avant qu'ils ne partent avec le petit sac de trois mois de médicaments dont vous avez parlé?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: La transition, parce qu'elle est sous les auspices des Forces armées canadiennes, ne relève pas de mon mandat. Toutefois, en tant qu'ancienne combattante qui est passée par ce processus, je peux vous dire que je suis encouragée par ce que j'ai entendu, que les Forces armées canadiennes et le ministère travaillent ensemble pour combler cet écart. Je ne peux pas parler de ce qu'ils font. Tout ce que je peux vous dire, c'est que j'ai entendu dire qu'ils travaillent ensemble, ce qui m'encourage. Nous avons hâte d'entendre les solutions qu'ils envisagent de mettre en place.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Je sais qu'il y a eu un cas d'essai ou qu'une étude est en cours sur ce sujet, mais encore une fois, comme vous l'avez mentionné, cela fait longtemps, et c'est un peu tombé dans l'oubli. Je me demandais juste si vous étiez au courant d'un quelconque changement.

En ce qui concerne l'allocation de reconnaissance des aidants naturels et de son application étroite, l'accès plus facile à l'indemnisation est-il réservé aux aidants des anciens combattants les plus gravement blessés? Pouvez-vous nous dire quel serait l'effet d'un tel accès sur la qualité de vie des anciens combattants et si cela pourrait alléger le fardeau d'Anciens Combattants, comme les avantages à court et à long terme et l'incidence de ces soins à domicile? Comme vous l'avez mentionné, d'une certaine façon, cela décharge ACC de certaines de ses responsabilités, mais je ne pense pas que la reconnaissance soit là.

Le président: Madame Wagantall, je suis désolé de vous interrompre, mais vous n'avez plus de temps. Vous ne disposiez que de cinq minutes. Vous pourrez peut-être poser la question à nouveau plus tard.

Mme Cathay Wagantall: Merci, monsieur le président.

Le président: Il n'y a pas de quoi.

Nous allons maintenant entendre Sean Casey, qui dispose de cinq minutes.

Monsieur le greffier, est-ce que le député est en ligne?

• (1345)

Le greffier: Monsieur le président, nous pourrions suspendre la séance pendant 30 secondes ou une minute pour laisser le temps à M. Casey de se joindre à la réunion.

Le président: D'accord. Nous suspendons la séance pendant une minute. Merci.

• (1345) _____ (Pause) _____

• (1348)

[Français]

Le président: Nous reprenons la séance. C'est maintenant la tour de M. Casey.

Monsieur Casey, vous disposez de cinq minutes pour poser vos questions aux témoins. Allez-y.

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

[Traduction]

La technologie, c'est merveilleux lorsque cela fonctionne, mais parfois, le vieil équipement fonctionne mieux que le nouveau. Voilà où nous en sommes.

Madame Jardine, je vous remercie beaucoup d'être avec nous. Je crois que vous vous habituez bien à votre nouveau rôle.

Dans votre discours préliminaire — et une autre fois par la suite —, vous nous avez suggéré de demander au ministère des renseignements sur les personnes en attente d'une décision quant à leur demande initiale, afin d'examiner ces chiffres.

En effet, le Comité peut faire une telle demande et je conviens que cet élément devrait nous intéresser, mais si vous avez jugé nécessaire d'en parler dans votre discours préliminaire et si c'est une question importante pour vous, pourquoi n'avez-vous pas fait une telle demande? J'ai lu votre mandat. Il semble que vous soyez en position d'examiner les problèmes existants et les problèmes systémiques.

J'aimerais d'abord vous demander pourquoi vous n'avez pas demandé ces chiffres au ministère, afin d'aller au fond de la question. Ensuite, je vous demanderais de commenter de façon générale votre collaboration et le niveau d'échange des renseignements avec le ministère. Je me demande si c'est un indicateur d'un plus gros problème.

• (1350)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je vais d'abord répondre à la deuxième partie de votre question. Depuis que je m'acquitte de ces fonctions — et je vous remercie pour vos bons mots —, j'ai constaté que ma relation de travail et celle de mon personnel avec le ministère était collégiale et respectueuse, de façon générale.

Nous demandons des données. Parfois, le ministère ne peut tout simplement pas nous les transmettre parce qu'il ne les recueille pas. Dans nos recommandations, nous demandons au ministère de recueillir des données ventilées pour avoir le plus de renseignements possible sur les diverses populations qu'il sert.

Par exemple, dans le rapport que nous publierons sous peu, nous avons constaté qu'il n'y avait pas suffisamment de données pour tirer des conclusions. Nous ne pouvons pas vous dire quelle est l'ampleur du problème, parce que les données ne sont tout simplement pas disponibles. À notre connaissance, le ministère ne recueille pas de données. J'aimerais que le Comité demande au ministère pourquoi il ne recueille pas de données et ce qu'il peut faire à cet égard.

En ce qui a trait au nombre de demandes et aux personnes qui attendent que leur demande soit traitée, encore une fois, c'est une question de données. Je demanderais à mon collègue, M. Schippers — qui comprend beaucoup mieux que moi comment nous demandons les données — de vous donner des détails à ce sujet.

M. Duane Schippers: Monsieur Casey, nous recevons des données sur les délais de traitement des demandes, et sur les premières demandes de façon précise. [Difficultés techniques] selon la personne à qui vous posez la question. Le ministère a transmis certaines données au Comité et a utilisé une méthode de calcul différente de la nôtre. Il est important pour le Comité de pouvoir comparer des données semblables.

Nous examinons les premières demandes. Le ministère examine l'ensemble des demandes, ce qui comprend les deuxièmes demandes — qui sont traitées beaucoup plus rapidement — et les demandes en « zone rouge », qui sont traitées de manière accélérée dès le départ, puisque les anciens combattants dans cette catégorie peuvent avoir plus de 80 ans ou être blessés si gravement qu'il est évident qu'ils ont besoin d'aide rapidement. Nous avons ces données. L'exercice devient encore plus complexe lorsqu'on examine le temps d'attente moyen comparativement au temps d'attente médian.

Ce que nous voulons dire, c'est qu'il est évident que les francophones attendent plus longtemps que les anglophones et que les femmes attendent plus longtemps que les hommes. Les femmes francophones attendent plus longtemps que tous les autres demandeurs. La situation n'a pas changé, mais l'écart se rétrécit.

Anciens Combattants Canada étudie les données d'un mois à l'autre. Nous les étudions d'une année à l'autre. Ainsi, nous allons comparer les données sur les temps d'attente de l'année se terminant au 31 mars à celles de l'année dernière. Nous avons donc les données d'une année entière et nous pouvons voir l'amélioration d'une année à l'autre, le cas échéant. Nous savons qu'un certain nombre d'initiatives ont été mises en place, mais il faut regarder les chiffres pour savoir ce que cela signifie.

M. Sean Casey: Merci.

Le président: Merci, monsieur Casey et monsieur Schippers.

[Français]

Maintenant, nous allons passer à deux courtes interventions de deux minutes et demie chacune. J'invite donc M. Luc Désilets à commencer.

Monsieur Désilets, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Monsieur Schippers, je vous remercie beaucoup de vos informations.

Je suis un peu surpris, encore une fois, que vous nous confirmiez que le ministre ne collecte pas les données. On doit comprendre, minimalement, qu'il regarde et analyse les données que l'on peut retrouver à la bibliothèque, n'est-ce pas?

M. Duane Schippers: La question s'adresse-t-elle à moi?

M. Luc Desilets: Oui.

[Traduction]

M. Duane Schippers: Il recueille les données.

• (1355)

[Français]

Sans doute que les données informatiques sont là, mais la question est la suivante:

[Traduction]

À quoi comparez-vous les données? Elles sont différentes, selon les divers facteurs en cause. Lorsque la colonelle Jardine disait que le ministère ne recueillait pas les données, elle parlait des données sur les hommes, les femmes, les francophones et les anglophones, et des lacunes relatives aux données sur les anciens combattants autochtones. Est-ce que ces anciens combattants attendent plus longtemps avant d'obtenir une réponse que les autres? Est-ce que le fait de vivre dans une région éloignée ou dans un centre urbain a une incidence sur le temps d'attente? Il faut tenir compte de ces facteurs supplémentaires. Est-ce que la situation est différente pour les membres de la communauté LGBTQ? Est-ce qu'ils attendent plus longtemps que les autres? Le ministère ne recueille pas les données, alors nous ne pouvons pas les comparer. Ce sont ces données qui sont manquantes, mais les données de base sur la langue et sur le sexe sont recueillies; nous les avons en main.

L'enjeu, c'est qu'il faut comparer les données de la même façon. Si l'on tient compte de toutes les demandes et non seulement des premières demandes, le résultat quant aux progrès qui sont réalisés ne sera pas le même.

[Français]

M. Luc Desilets: Je le comprends très bien, mais il me semble que ce n'est pas si complexe que cela à faire. Je sais que vous en avez déjà fait la demande, mais ne pourrait-on pas avoir un tableau, deux fois par année, avec des chiffres, comme le nombre de demandes en attente, le nombre de premières, deuxième et troisième demandes, avec des moyennes, avec des médianes que l'on pourrait suivre au fil du temps?

Effectivement, nous recevons des chiffres. Nous avons même reçu des gens du ministère, il y a trois semaines, mais j'ai l'impression que je me suis fait flouer.

Monsieur Schippers, pourquoi cela ne se fait-il pas?

M. Duane Schippers: Je n'ai pas de bonne réponse pour vous, monsieur Desilets.

En fait, c'est la responsabilité du ministère, je crois, de donner les renseignements au Comité ou au public. De notre côté, nous faisons une mise à jour dans notre rapport annuel.

M. Luc Desilets: Je comprends très bien ce que vous dites, monsieur Schippers.

Puisque le temps s'écoule rapidement, pourriez-vous...

Le président: M. Desilets, malheureusement, les deux minutes et demie sont écoulées, et je suis donc obligé de vous arrêter.

M. Luc Desilets: On m'a coupé le sifflet.

Le président: J'aimerais toutefois prendre le temps d'informer le Comité que j'ai signé la lettre qui a été envoyée au ministre pour clarifier les données dont nous sommes en train de parler.

Je donne maintenant la parole à Mme Blaney pour deux minutes et demie.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Au sujet des données, nous avons entendu de nombreux témoins plus tôt cette semaine. Les membres de la communauté LGBT nous ont dit qu'on ne leur posait pas de question sur leur orientation dans les formulaires. Les gens qui souhaitent exprimer leur appartenance à cette communauté ne peuvent même pas le faire, alors nous ne disposons d'aucune donnée à cet égard. C'est très préoccupant.

Ma prochaine question porte sur les aidants naturels. Nous savons que bon nombre d'entre eux font une grande partie du travail. J'ai entendu quelque chose de très important dans la dernière réponse: le gouvernement profite du travail gratuit de ces proches aidants.

Nous pourrions étudier la question un peu plus en détail, parce que nous savons que les critères d'admissibilité sont très stricts. Ils ne tiennent pas compte de certains éléments clés. Dans votre rapport, vous dites que les aidants naturels s'occupent de la garde des enfants, des soins aux aînés, de la préparation des repas, des courses, du lavage, des rendez-vous, et qu'ils offrent un grand soutien psychologique aux anciens combattants, mais que tous ces éléments ne sont pas pris en compte.

Pourriez-vous nous parler des conséquences d'une telle situation sur les anciens combattants et leur famille?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je vais vous donner un exemple pour vous aider à mieux comprendre la situation.

L'allocation de reconnaissance des aidants naturels vise les personnes qui aident les anciens combattants les plus gravement blessés. Qu'en est-il des anciens combattants qui sont capables d'utiliser une cuillère ou une fourchette pour se nourrir — une activité de la vie quotidienne —, mais qui ne peuvent pas sortir de la maison pour faire l'épicerie? Il revient aux membres de leur famille ou à ceux qui en prennent soin d'effectuer ces tâches.

Comment définit-on un membre de la famille? Comme détermine-t-on qui est aidant naturel? Nous croyons qu'il y a une grande injustice à cet égard, et nous allons nous centrer sur ce sujet dans le cadre de nos prochaines études.

J'espère que nous pourrons vous en dire davantage à ce moment-là.

• (1400)

Mme Rachel Blaney: Je trouve cela très intéressant, parce que je me souviens que dans le cadre de notre étude sur les aidants naturels lors de la dernière législature, nous avons parlé des familles qui subissaient de graves traumatismes psychologiques que la plupart des experts en la matière auraient de la difficulté à traiter; ces gens doivent vivre avec. Aucun soutien ne leur est offert. Les aidants naturels ne peuvent même plus travailler à l'extérieur, parce qu'ils doivent tout faire à l'intérieur de la maison.

J'espère que votre étude examinera cette situation également.

Je vous remercie pour votre travail.

Le président: Merci beaucoup, madame Blaney.

La parole est maintenant à Mme Anna Roberts.

Vous disposez de cinq minutes. Allez-y.

Mme Anna Roberts (King—Vaughan, PCC): Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je tiens à vous remercier pour votre service.

J'ai reçu l'appel d'un électeur de ma circonscription qui avait tenté à maintes reprises de me joindre. Il avait appelé les membres de mon personnel et avait répété son histoire plusieurs fois. Je crois qu'il est inacceptable de faire subir le traumatisme associé à ce processus aux anciens combattants. Ce que nous oublions aussi, c'est que les membres de mon personnel s'engagent émotivement auprès de ces personnes.

En début de semaine, des témoins nous ont dit qu'ils ne recommanderaient à personne de s'enrôler dans les forces. Je crois que cela démontre notre piètre façon de gérer les diverses situations.

Ne croyez-vous pas que la collecte de données aidera le ministère à améliorer certains volets et à offrir des soins plus rapidement à nos anciens combattants? Nous pourrions ainsi cibler les lacunes et tenter d'accroître l'efficacité des services. Soyons francs, sans les données, nous ne pouvons pas savoir quels sont les points qui doivent être améliorés.

Je crois que c'est important. Êtes-vous du même avis?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui, tout à fait. J'encouragerais d'ailleurs fortement le Comité à poser ces questions précises aux représentants du ministère. Demandez-leur de vous dire combien d'anciens combattants attendent une décision concernant leur première demande. Combien de ces anciens combattants n'ont pas accès facilement à des soins de santé? Combien ont des difficultés financières? Combien de demandeurs sont toujours en service dans les forces?

Les personnes toujours en service ont accès à un système de soins de santé hors pair, offert par les Forces armées canadiennes. Est-ce que ces [*difficultés techniques*] afin que leur demande ne soit pas traitée avant celle d'un ancien combattant qui n'est plus en service et qui n'a pas accès à ces mesures de soutien? Je crois fortement que c'est ce qu'il faudrait faire.

C'est exactement là mon message: veuillez demander au ministère de vous fournir des renseignements plus détaillés afin que vous puissiez vous centrer sur les enjeux les plus [*difficultés techniques*].

Mme Anna Roberts: Le fils d'un électeur de ma circonscription entrera dans l'armée pour suivre sa formation en médecine, parce qu'il croit qu'il est important de comprendre les effets d'un tel parcours sur les anciens combattants. Il est impossible de comprendre ce que vivent les anciens combattants sans être passé par le même chemin qu'eux. C'est très important de le savoir.

Diriez-vous qu'il s'agit de la bonne voie à suivre, pour veiller à ce que les médecins, le personnel infirmier et les prestataires de soins à domicile aient la bonne formation? Est-ce que cela pourrait aider nos anciens combattants?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: C'est une question complexe, monsieur le président.

La façon dont le ministère pourvoit les postes du personnel médical et des experts ne relève pas de mon mandat.

Bien sûr, je crois que seuls ceux qui ont servi dans les Forces armées canadiennes ou même dans la GRC peuvent réellement comprendre la situation des anciens combattants.

Mme Anna Roberts: Nous pourrions peut-être étudier la question et produire des données sur ce sujet, si possible, afin de veiller à ce que les anciens combattants ne soient pas laissés pour compte. Au cours des dernières semaines, on nous a dit que parfois, les anciens combattants étaient si désespérés qu'ils voyaient le suicide

comme la seule option. Je crois que nous ne rendons pas justice à nos anciens combattants. Il faut nous attaquer à ce problème. Je vous remercie pour votre honnêteté et pour le temps que vous nous consacrez.

• (1405)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Roberts.

La parole est maintenant à Wilson Miao, qui dispose de cinq minutes. Allez-y.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci à nos deux témoins de se joindre à nous aujourd'hui. Merci aussi pour les services offerts aux anciens combattants par votre bureau.

Le 23 février dernier, le gouvernement a annoncé un investissement de 139,6 millions de dollars pour prolonger de deux ans le mandat du personnel chargé d'éliminer les arriérés. Quel effet cette mesure a-t-elle eu sur les arriérés jusqu'à maintenant? Que devrions-nous faire de plus? Sur quoi devrait se centrer le ministère des Anciens Combattants au cours des prochains mois?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Bien sûr, nous nous réjouissons de toute mesure permettant au ministère d'avoir les ressources dont il a besoin pour éliminer l'arriéré, mais aussi pour améliorer les processus décisionnels, de même que tous les outils qu'il utilise pour prendre les décisions et tous les programmes et mesures de soutien qu'il offre pour veiller à ce qu'une analyse comparative entre les sexes soit réalisée avant la mise en œuvre des politiques.

Ce que nous voyons nous encourage. Il y a toutefois des différences entre le temps d'attente des hommes et celui des femmes, celui des anglophones et celui des francophones, et nous ne savons même pas quelles sont les conséquences sur les personnes qui vivent dans les régions rurales et les régions urbaines, ou sur les Autochtones et les non-Autochtones. Il y a de nombreux autres facteurs démographiques que nous ne comprenons pas bien et nous n'arrivons pas à obtenir des réponses. Tout ce que je peux dire, c'est que nous sommes encouragés par ces mesures. Nous espérons que la situation continuera de s'améliorer et que nous pourrions combler l'écart.

M. Wilson Miao: Mis à part les analyses et les données qui devraient être produites, sur quoi devrait se centrer le ministère des Anciens Combattants à long terme, plutôt qu'à court terme? Les chiffres continueront de grimper. Savez-vous si au cours des derniers mois, les anciens combattants ont dû faire face à un plus grand nombre de défis?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Le rôle principal du Bureau de l'ombudsman est de recevoir les plaintes des anciens combattants et d'y donner suite. Nous continuons de recevoir des plaintes tous les jours. Lorsque nous constatons des problèmes systémiques, lorsque les plaintes sont semblables ou présentent des similitudes, cela déclenche une enquête systémique.

Tout ce que je peux faire, monsieur le président, c'est mettre en lumière les lacunes et les obstacles que nous constatons, percevons ou trouvons quant à l'accès équitable aux programmes et aux avantages offerts par le ministère.

Le ministère nous offre des séances d'information pour nous renseigner sur la façon dont il s'acquitte de son travail. Encore une fois, nous sommes encouragés par ce que nous entendons. Nous savons qu'il reste beaucoup de travail à faire et nous demeurons à l'affût de lacunes systémiques. Nous ferons de notre mieux pour les porter à l'attention non seulement du ministère, mais aussi des Canadiens et de notre population d'anciens combattants.

M. Wilson Miao: Votre bureau compte-t-il examiner d'autres questions dans les prochains mois pour s'attaquer à ces lacunes?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui. Absolument. Nous avons diverses enquêtes en cours et une liste d'enquêtes à venir prochainement.

M. Wilson Miao: Merci beaucoup de la réponse.

Merci, monsieur le président. Je n'ai plus de questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Miao.

Colonelle Jardine, je suis certain que M. Fraser Tolmie aimerait aussi vous poser des questions.

Monsieur Tolmie, allez-y, s'il vous plaît.

M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Colonelle Jardine, je vous remercie pour votre service. Merci de vous joindre à nous aujourd'hui.

Monsieur Schippers, je vous félicite de votre nomination à votre nouveau poste.

J'aimerais revenir sur deux ou trois choses qui ont été dites plus tôt. Au début des séries de questions, j'avais l'impression que nous ne reconnaissions pas que le rapport de l'ombudsman est un rapport indépendant. En fait, vous présentez un bulletin de notes sur le rendement du ministère des Anciens Combattants.

J'ai eu l'impression que certains commentaires précédents laissaient entendre que vous étiez là pour diriger le ministère des Anciens Combattants, alors que vous êtes ici pour souligner certains problèmes, en fait. Je sais que vous pourriez en dire plus sur cette relation.

Donc, pourriez-vous en dire plus sur votre relation avec le ministère des Anciens Combattants, sur certaines de vos recommandations et sur la façon dont elles sont accueillies par le ministère?

● (1410)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: C'est certainement un défi pour moi. Je pense qu'une des choses les plus importantes est d'aider les gens à comprendre le rôle du Bureau de l'ombudsman. Nous avons un rôle très circonscrit. Tout ce que je peux faire [*difficultés techniques*] où je constate une injustice ou une iniquité. C'est tout ce que nous pouvons faire.

J'offre mes recommandations. Nous faisons vraiment de notre mieux pour veiller à présenter au ministère des recommandations réalistes et réalisables. Nous comprenons que des modifications législatives pourraient être nécessaires dans certains cas, ce qui, comme vous le savez, relève du gouvernement. Nous savons que nous devons parfois faire de telles recommandations, et nous le faisons de manière réfléchie et prudente.

Depuis mon arrivée, pour chaque rapport, je demande explicitement au ministre de répondre et d'indiquer s'il est d'accord avec ces recommandations. C'est tout ce que je peux faire. Il revient à d'autres de renforcer ces recommandations ou de prendre les mesures nécessaires pour les mettre en œuvre.

Encore une fois, c'est mon rôle. C'est un rôle très limité. C'est un travail fantastique que j'adore. Il est si gratifiant de pouvoir cerner un problème, puis de proposer une façon de le régler. Lorsque ces recommandations sont acceptées et mises en œuvre, c'est un [*difficultés techniques*] extrêmement gratifiant.

M. Fraser Tolmie: Je vous remercie de cette réponse. Je voulais simplement m'assurer que le Comité comprenne bien que nous ne sommes pas ici pour jeter une partie du blâme sur le rapport que vous avez produit — un très bon rapport, par ailleurs — et que votre travail n'est pas de diriger le ministère des Anciens Combattants. Votre travail consiste à nous présenter ce rapport et à souligner les problèmes, et le nôtre est de nous attaquer aux problèmes, de transmettre certaines de ces recommandations et de veiller à en faire des priorités, non seulement dans notre budget, mais aussi dans notre mandat.

Il y a une chose dans votre rapport qui m'apparaît l'évidence même: l'argent ne règle pas le problème. Nous devrions nous concentrer davantage sur les clients et, bien entendu, établir des relations personnelles, ce qui est une question de service à la clientèle. Êtes-vous d'accord avec cela?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Absolument.

M. Fraser Tolmie: Merci.

J'aimerais revenir sur un commentaire que mon collègue, M. Caputo, a fait plus tôt. Votre bureau a recommandé le triage des anciens combattants pour la première fois en 2018, il y a presque quatre ans. Êtes-vous au courant des progrès réalisés par le ministère des Anciens Combattants — pas le Bureau de l'ombudsman, mais le ministère des Anciens Combattants, comme je l'ai clairement indiqué — dans la mise en œuvre d'un processus à cet égard?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je dois consulter mes notes pour répondre à cela. Je devrai probablement demander à M. Schippers d'intervenir pour m'aider, car je n'étais pas encore là.

Nous avons en effet recommandé le triage des demandes. Je dois reconnaître que la recommandation a été partiellement mise en œuvre par le ministère. Le ministère trie les demandes des anciens combattants de 80 ans et plus, ou de ceux qui déclarent souffrir d'une maladie potentiellement mortelle. Ce qui fait défaut, toutefois, c'est le triage proactif dont j'ai parlé plus tôt.

Comment le ministère peut-il obtenir plus de renseignements sur le demandeur pour l'aider à déterminer si la demande doit être traitée en priorité ou après d'autres demandes plus importantes ou plus urgentes?

Je demanderais peut-être à M. Schippers d'ajouter... ou non.

● (1415)

Le président: Non. Je suis désolé, colonelle Jardine.

M. Fraser Tolmie: Je pense que nous recevons un carton rouge.

Le président: Oui, exactement.

Nous passons à M. Rogers, pour cinq minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président, et bienvenue à notre invitée. C'est formidable d'entendre votre point de vue sur bon nombre de ces questions.

J'aimerais me concentrer sur les solutions possibles à l'ensemble des problèmes qui ont été cernés. Comme vous l'avez dit, colonelle Jardine, ne nous perdons pas dans les chiffres. Je cherche des suggestions ou des solutions que vous pourriez proposer pour améliorer le système.

Voici ma première question. Croyez-vous que le ministère des Anciens Combattants a les outils nécessaires, avec les ressources dont il dispose actuellement, pour régler les problèmes liés à l'arrière et aux inégalités? Ou pensez-vous plutôt qu'il devrait moderniser et rationaliser davantage ses activités, chercher des idées novatrices voire s'inspirer de solutions d'autres administrations qu'il n'utilise pas actuellement afin de régler certains de ces problèmes, maintenant et à l'avenir?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je n'ai ni le rôle ni le mandat de dicter au ministère comment s'acquitter de son très important travail ou de faire des suggestions à cet égard. Nous faisons une enquête systémique lorsque nous constatons des lacunes. Nous en informons le ministère et nous veillons à sa pleine participation. Nous travaillons avec le ministère pour valider nos constatations au fil des recherches et de la collecte de données. Encore une fois, nous faisons de notre mieux pour formuler les meilleures recommandations possible.

Voilà la réponse que je peux vous donner. Encore une fois, nous demeurons à l'affût des lacunes. Je peux seulement signaler les lacunes [*difficultés techniques*]. Mon mandat se limite à cela.

M. Churence Rogers: Je comprends votre rôle et votre mandat. Je cherche simplement des suggestions ou des solutions qui pourraient régler certains de ces problèmes.

J'ai récemment rencontré l'ombudsman de la Défense nationale, M. Gregory Lick, pour discuter de l'ensemble des services offerts. Durant la rencontre, il a fréquemment parlé de la grande collaboration entre vos bureaux respectifs et du travail qu'ils accomplissent ensemble pour régler les problèmes auxquels les anciens combattants et les militaires en service actif sont confrontés.

Pouvez-vous nous en dire plus sur cette relation, en particulier sur votre collaboration à l'égard des problèmes des inégalités et de l'arriéré?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Un ancien combattant est évidemment une personne qui, hier, servait dans les Forces canadiennes ou dans la GRC. Cette personne n'a pas changé du simple fait de sa libération des Forces canadiennes. Elle a les mêmes besoins aujourd'hui qu'elle avait hier; en fait, ils sont encore plus grands aujourd'hui.

Je vais demander à M. Schippers de parler de la collaboration accrue possible du personnel des deux bureaux. Je n'ai pas eu l'occasion de voyager ou de rencontrer M. Lick très souvent en raison de la pandémie. Nous avons les mêmes préoccupations en ce qui concerne la transition. Je vais probablement m'arrêter ici.

J'invite M. Schippers à faire des commentaires sur la collaboration du personnel.

M. Duane Schippers: Pour répondre à votre question, monsieur Rogers, nous avons collaboré avec l'ombudsman du MDN sur la question de la transition, et nous faisons de même pour les proches. Nous avons discuté de la possibilité d'organiser ensemble des activités de sensibilisation sur les bases, lorsque possible.

D'autres facteurs sont liés aux décisions d'ACC. Par exemple, si les médecins des forces pouvaient et voulaient déterminer qu'une

maladie est liée au service, cette information pourrait être transmise à ACC. Cela relève davantage de la compétence de l'ombudsman du MDN et des Forces armées canadiennes, mais de notre point de vue, cela aurait une incidence sur la population d'anciens combattants. Ce ne sont que des exemples.

• (1420)

M. Churence Rogers: Merci beaucoup.

Mon temps est-il écoulé, monsieur le président?

Le président: Oui. Je suis désolé.

Nous aurons maintenant deux courtes interventions avec notre collègue, M. Luc Desilets, suivi de Mme Rachel Blaney.

[*Français*]

Monsieur Desilets, vous disposez de deux minutes et demie pour poser vos questions. Vous avez la parole.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Je suis content, madame Jardine, que vous partagiez exactement les mêmes préoccupations que nous en ce qui concerne les chiffres et les résultats. Ceux-ci vont nous permettre de refléter vraiment la souffrance des vétérans. On ne doit jamais oublier cela. Je reviens donc à ce que vous disiez au début de votre intervention: regarder l'homme, l'individu, la femme derrière le vétéran et comprendre sa souffrance. De plus, les chiffres vont peut-être permettre de faire disparaître un peu le cynisme qu'on peut avoir à l'égard de ce système politique.

Je voudrais simplement vous dire, par contre, qu'il y a trois semaines, c'est le ministère qui nous a présenté des chiffres qui ne concordent absolument pas avec ceux que nous recevons de la Bibliothèque du Parlement. Alors, je suis d'accord pour que l'on confie au ministère la tâche de répertorier et d'établir des données plus poussées, mais cela prendrait des balises. Je suis totalement d'accord pour qu'on établisse des données plus poussées qui seraient analysées de la même façon au fil du temps.

Selon vous, y a-t-il quelque chose que nous devrions ajouter dans notre rapport à ce sujet, madame Jardine?

[*Traduction*]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui, monsieur le président. Encore une fois, j'encourage fortement le Comité à poser des questions précises et à exiger beaucoup plus de détails, comme je l'ai indiqué à quelques reprises déjà. Cherchez à savoir qui fait l'objet d'un examen. Cherchez à savoir qui sont ces anciens combattants. Cherchez à connaître leur situation. Ensuite, je pense que le Comité pourrait se concentrer sur les anciens combattants qui sont le plus en difficulté et qui ont le plus besoin d'aide du ministère.

C'est tout simplement mon point de vue sur la question. Je me concentre vraiment sur ces gens, les anciens combattants qui n'ont pas accès aux soins de santé dont ils ont besoin.

[Français]

M. Luc Desilets: J'aimerais aussi qu'on tienne compte d'une chose à l'intérieur de ce rapport. Vous avez fait allusion aux vétérans et aux vétéranes qui font une première demande. Vous nous sensibilisez à cela, et je trouve cela important. Effectivement, la souffrance du vétéran qui revient du combat est différente de celle d'un autre vétéran. Il y a des priorités à établir dans l'ordre de traitement des demandes. J'ai beaucoup apprécié cela et, pour moi, ce serait important que cela fasse partie de nos recommandations et d'un tableau que l'on suivrait au fil du temps.

Je crois qu'il me reste encore cinq minutes, monsieur le président.

Des voix: Ha, ha!

Le président: Merci, monsieur Desilets. Vous avez bien vu le carton rouge.

[Traduction]

J'invite maintenant Mme Rachel Blaney à prendre la parole pour deux minutes et demie, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président. Je suppose que le fait que tous voudraient avoir plus de temps avec ces témoins démontre à quel point nous sommes reconnaissants de leur présence et de l'excellent travail qu'ils font.

Étant donné que nous avons entendu aujourd'hui, je tiens à remercier le Bureau de l'ombudsman des vétérans de son travail et de sa détermination à offrir aux anciens combattants un mécanisme pour obtenir justice. Je suis heureuse qu'il s'agisse d'un organisme non partisan et indépendant du gouvernement. J'apprécie vraiment les commentaires de M. Tolmie, et je vous présente nos excuses pour le ton de certaines interventions que j'ai entendues ici aujourd'hui.

J'ai une question sur le rapport de juin 2021 du BOV sur l'accès au soutien par les pairs financé par ACC pour les vétérans ayant subi un traumatisme militaire. J'aimerais simplement savoir si vous pourriez présenter une mise à jour au Comité à ce sujet. Quels sont les progrès à cet égard? Cela demeure une importante préoccupation pour beaucoup d'entre nous, et nous voulons que les choses bougent. Je me demande si vous avez du nouveau à ce sujet.

• (1425)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je suis désolée. Je n'ai pas pensé à demander au ministère de faire le point sur les progrès réalisés quant à la mise en place du soutien par les pairs. Cependant, je sais qu'il y avait déjà des progrès au moment où nous avons publié notre rapport. Le ministère des Anciens Combattants et les Forces armées canadiennes ont un groupe de travail conjoint. Je trouve cela très encourageant.

J'ai entendu... Ce n'est pas seulement 700 personnes qui sont satisfaites ou, plutôt, encouragées par ce qu'elles entendent et les progrès qu'elles constatent.

Je peux demander à mon bureau de préparer une mise à jour de notre point de vue et de vous la transmettre le plus rapidement possible.

Mme Rachel Blaney: Je vous en serais très reconnaissante.

Il ne me reste que quelques secondes.

Ce qui revient constamment... et quand je regarde le rapport d'étape et le bulletin de rendement, il me semble que l'analyse com-

parative entre les sexes doit vraiment être faite, ce qui n'est toujours pas le cas, comme vous l'avez mentionné dans certains rapports. Beaucoup de problèmes non réglés que je constate, tant pour les anciens combattants que pour leurs proches, concernent soit d'anciennes combattantes, soit des rôles traditionnellement féminins.

Je souhaiterais voir un rapport quelconque à ce sujet dans lequel on préciserait comment on compte prendre la question au sérieux et commencer à s'attaquer à ces problèmes de façon concrète. Je vous remercie du travail que vous faites en ce sens.

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons commencé les séries de questions avec M. Frank Caputo. Nous revenons maintenant à lui, pour cinq minutes supplémentaires.

M. Frank Caputo: Merci, monsieur le président. Je vous en suis reconnaissant. Merci, monsieur Desilets.

Je vais poursuivre dans la même veine que précédemment. Je crois que mon collègue, M. Samson, et moi voulons la même chose. Cela devrait être une question bipartisane, mais nous pourrions emprunter des voies différentes.

Je ne cesse de revenir à la notion de triage et de triage proactif. Il y a quelque chose qui me frappe. Cela remonte à plus tôt dans ma carrière, avant ma carrière en droit, alors que j'étais agent de libération conditionnelle fédérale. Je me souviens que tout détenu sous responsabilité fédérale devait être rencontré en personne dans les cinq jours ouvrables suivant son admission. Il s'agissait de se faire une idée de la personne qu'on avait devant soi en la regardant dans les yeux. Autrement dit, on n'utilisait pas un questionnaire dans lequel les gens cochaient une case indiquant « Je n'ai pas de pulsions autodestructrices » ou « Je n'ai pas de besoins immédiats ». Voilà ce qui me pose problème par rapport à l'usage exclusif d'un système de cases à cocher. Cocher une case c'est une chose, regarder quelqu'un dans les yeux pour lui demander quels sont ses besoins immédiats en est une autre.

Donc, indirectement, ma question concernant le triage proactif est la suivante. Nous avons parlé d'aller au-delà des chiffres. Y a-t-il une meilleure façon de moyen d'aller au-delà des chiffres que de regarder quelqu'un dans les yeux? Cette interaction humaine n'est-elle pas ce qu'il nous faut actuellement? Si nous offrons cette interaction humaine aux détenus fédéraux, pourquoi ne l'offrons-nous pas aux anciens combattants?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je suis d'accord avec vous dans le sens où la majorité des vétérans... Je vais vous faire part d'un commentaire de l'Association des anciens de la GRC qui s'applique aux vétérans. Nous avons servi notre pays et nous nous attendons à ce que cette seule réalité vous fasse lire entre les lignes lorsque nous vous disons que nous sommes brisés. Nous ne sommes pas doués pour nous plaindre. Nous ne demandons pas de soins médicaux. Bon nombre d'entre nous avons grandi dans les Forces armées canadiennes au son de cette devise — et je vous prie de pardonner son caractère un peu familier, mais c'est la soldate en moi qui parle: « Fais avec, petit. » Nous ne nous plaignons pas. Nous endurons la douleur. Nous accordons plus d'importance au service qu'à nous-mêmes et, lorsque nous sommes libérés des FAC et que nous affirmons au ministère, « J'ai servi le pays et je suis brisé », nous nous attendons à ce que cette phrase explique largement la nature du problème puis nous permette d'être entendus et compris.

Certaines des plaintes que des anciens combattants m'ont confiées sont, « Si seulement je pouvais parler à quelqu'un... » ou « Si seulement je n'avais pas à remplir ces formulaires... » ou encore « Je ne comprends même pas ces formulaires ». Je suis d'accord avec vous: mon opinion personnelle est que cette connexion humaine sera toujours valorisée et fera une différence.

En même temps, je crois que je ferais cette recommandation au ministère: réfléchissez à l'approche qui fonctionnera. Réfléchissez au moyen de fournir un meilleur service en tenant compte de la mentalité des anciens combattants. Il devrait être suffisant pour quelqu'un de vous dire qu'il a servi le pays et qu'il est brisé.

• (1430)

M. Frank Caputo: Par l'entremise du président, j'aimerais dire que j'apprécie votre sincérité. C'est vraiment important parce qu'on ne peut pas révéler à une case à cocher sur un formulaire qu'on est brisé et, inversement, une case à cocher ne peut voir qu'on est brisé. C'est un des plus gros problèmes que je constate dans ce contexte.

Je me demande si nous pourrions faire des gains en efficacité parce que, par rapport au triage, ce ne sont pas tous les demandeurs qui ont besoin du service sur-le-champ comme vous, en tant qu'ombud, l'avez dit. Certains touchent des prestations ou ont déjà trouvé un deuxième emploi. Ces demandeurs peuvent peut-être attendre avant d'obtenir de l'aide, mais qu'en est-il des personnes qui souffrent de TSPT, qui composent avec d'autres problèmes parfois exacerbés par leur expérience dans les Forces armées canadiennes. Ces vétérans ont besoin d'aide dans l'immédiat, alors vous les épauler sur-le-champ.

Je vous laisse sur cette observation. Merci de votre travail, et merci de votre franchise aujourd'hui.

Le président: Merci, monsieur Caputo.

J'invite maintenant Mme Valdez à prendre la parole pendant cinq minutes.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Merci, monsieur le président.

Colonelle Jardine et monsieur Schippers, je vous remercie du temps que vous nous consacrez aujourd'hui et de votre témoignage.

Colonelle Jardine, je vous suis vraiment reconnaissante de nous décrire le visage très authentique, que je considère comme étant très humain, de la clientèle qu'ACC appuie au quotidien.

Dans votre bulletin, j'ai remarqué que, depuis 2017, vous faites de plus en plus de recommandations à ACC. Quels changements avez-vous observés au fil des ans et quels types de problèmes ont contribué à cette augmentation année après année?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: C'est une excellente question. Je vais demander à M. Schippers de fournir une réponse qui sera probablement plus pertinente que ce que je peux fournir puisque je n'occupe pas le rôle d'ombud depuis très longtemps.

M. Duane Schippers: Je ne suis pas certain que ma réponse sera meilleure, mais je vais essayer de répondre.

Le nombre de recommandations a augmenté simplement parce que nous avons continué à produire plus de rapports pendant cette période. Jusqu'en 2017-2018, nous nous sommes concentrés sur des gains faciles à obtenir qui portaient surtout sur l'indemnisation financière des vétérans. Au fil du temps, les gouvernements qui se sont succédé ont mis certaines de ces recommandations en œuvre.

Depuis 2018, nous sommes passés aux enjeux plus complexes, soit les inéquités fondées sur le sexe ou sur les conditions. Nous examinons la situation des familles. Nous nous penchons sur un plus grand éventail de sujets, ce qui, je crois, explique les changements.

Nous constatons que les recommandations sont mises en œuvre un grand nombre à la fois. Lorsqu'elles sont de nature législative ou réglementaire, il faut un certain temps pour les ajouter au programme législatif et pour que le Parlement y accorde son attention, alors un groupe de recommandations se concrétisent en même temps. De nombreuses recommandations sont mises en œuvre, puis il faut attendre quelques années avant que le milieu politique puisse traiter une autre série.

Nous espérons toujours que les recommandations proposées seront mises en œuvre, mais nous nous en remettons à vous et à vos collègues pour promouvoir celles qui, selon tous les autres défis et projets que les parlementaires doivent évaluer, devraient voir le jour.

• (1435)

Mme Rechie Valdez: Merci énormément d'avoir aussi bien répondu à ma question.

Vous avez mentionné les familles. Je sais que des collègues ici présents — et je me compte de ce nombre — ont des enfants en service présentement. J'aimerais donc savoir quelles lacunes les familles ont portées à votre attention et ce que les gens qui communiquent avec vous vous signalent.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Les mesures d'appui en santé mentale sont un sujet qui revient souvent. Comme nous le savons, la santé mentale figure en tête des préoccupations des gens aujourd'hui. En raison de la pandémie, nous comprenons tous terriblement bien l'importance cruciale de la santé mentale, le concept de résilience, à quel point certaines réalités sont difficiles et les effets qu'elles ont sur nous.

Comme je l'ai dit auparavant, quand un militaire est en service, c'est toute sa famille qui l'est. Je crois qu'on ne devrait jamais sous-estimer le poids que représente le service pour les familles. Dans les cas où les membres des familles ont besoin de soutien en santé mentale, nous encourageons fortement le ministre et le gouvernement à étudier comment étendre l'admissibilité de la mesure aux conjoints, aux anciens conjoints et aux enfants dont la santé mentale est touchée par le service d'un de leurs soldats, marins ou aviateurs. C'est un enjeu primordial qui mérite beaucoup plus d'attention.

Mme Rechie Valdez: Pouvez-vous aussi décrire l'état d'esprit des femmes qui attendent de l'aide? Vous avez l'occasion de leur parler, alors j'aimerais vraiment savoir comment elles se sentent.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Pourriez-vous être un peu plus précise?

Je suis à l'écoute des vétérans. J'entends leurs préoccupations, qui sont propres à leurs situations.

Nous avons tenu un forum sur les femmes au printemps dernier. Un des grands enjeux est que les femmes ne se font pas démolir — je suis désolée de ne pas mâcher mes mots — par les Forces armées canadiennes ou la GRC de la même façon que les hommes. Nous encourageons le ministère à appliquer l'optique de l'analyse comparative entre les sexes à toutes leurs politiques et à tous leurs outils d'évaluation afin de mieux répondre aux besoins propres aux femmes.

Le président: Merci, colonelle Jardine.

Commençons maintenant la dernière série de questions. Un membre de chaque parti pourra poser des questions, y compris M. Desilets.

Donnons d'abord la parole à Mme Wagantall pendant cinq minutes.

Nous vous écoutons.

Mme Cathay Wagantall: J'aimerais simplement faire un commentaire sur une de vos premières observations de l'après-midi. Vous avez dit qu'ACC présente son arriéré et ses temps d'attente en faisant une moyenne de toutes les demandes qui doivent être évaluées: les demandes initiales, les demandes de réévaluation et les demandes de traitement accéléré pour les anciens combattants désignés « zone rouge », qui ont plus de 80 ans ou qui ont des problèmes de santé potentiellement mortels.

Je comprends le besoin de se concentrer sur les demandes initiales. Faites-vous référence aux demandes initiales des nouveaux vétérans ou à celles de tout vétéran qui est rendu à un moment de sa vie où il ou elle souffre d'une blessure insupportable à cause de son service, mais qui ne peut obtenir l'attention d'ACC — ce bénéfice du doute — et qui doit continuer à multiplier les demandes, les efforts, les rendez-vous médicaux et les analyses sans jamais obtenir la réponse espérée de la part d'ACC?

J'ai entendu parler de ce concept il y a deux semaines. Une personne désespérée m'a dit craindre de se retrouver dans la zone rouge. Je n'étais pas du tout au courant de l'existence de cette zone rouge. Comment se retrouve-t-on dans la zone rouge? Est-ce la première fois que quelqu'un a besoin d'appareils auditifs parce qu'il ou elle a plus de 80 ans, ou y a-t-il des vétérans qui souffrent longtemps en attendant l'aide demandée?

• (1440)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: D'après ce que je comprends, la zone rouge veut dire que, si vous avez plus de 80 ans, votre demande est accélérée. Si vous vous identifiez comme souffrant d'un problème de santé mettant votre vie en danger — si, par exemple, vous recevez des soins palliatifs — votre demande passe au haut de la liste et devient prioritaire.

J'entends par « demande initiale » la toute première fois où un demandeur, qu'il soit toujours en service ou qu'il soit un vétéran, fait une demande pour un problème de santé invalidant. Le problème peut en être un de genou, d'ouïe ou autre. Une myriade de problèmes de santé sont liés au service. Il s'agit de la première fois que vous faites cette demande. Il faut fournir beaucoup de renseignements dans cette demande. Il faut établir le lien avec le service; pour ce faire, il faut un diagnostic. Si le demandeur n'a pas de médecin de famille, il est difficile d'obtenir un diagnostic. En fait, ce peut être pratiquement impossible.

C'est ce que j'entends par « demande initiale »: c'est la première fois que quelqu'un fait une demande. Si le demandeur n'a pas plus

de 80 ans ou ne s'auto-identifie pas comme étant dans une situation mettant sa vie en danger, il s'ajoute à la fin de la file.

Les réévaluations se produisent lorsqu'une demande [*difficultés techniques*] et que le ministère dit: « Effectivement, vous avez un problème au genou gauche. Nous convenons que c'est un problème, et voici notre évaluation. » Le ministère refait une évaluation quelques années plus tard. Ces demandes sont traitées assez rapidement.

Le délai d'attente pour une réévaluation ou une demande de zone rouge est très court. Le délai nécessaire est très court, ce qui fait baisser la moyenne que vous avez entendue. Selon moi, on ne vous a pas décrit le problème tel qu'il est. C'est l'avis de Nishika Jardine. Les personnes qui font cette première demande peuvent la faire avant de quitter le service. Ce peut être juste après le service ou 50 ans plus tard.

Mme Cathay Wagantall: D'accord, mais vous dites que même dans votre cas... Je sais que vous n'allez chez le médecin que lorsque c'est absolument nécessaire. Je pense à la devise du « fais avec, petit » à laquelle les hommes adhèrent aussi. Puis, ils ont du mal à convaincre ACC que l'effroyable douleur qu'ils ressentent au dos est liée à leur service. Ils viennent de faire une demande pour les soins de santé appropriés — cinq ans se sont écoulés — puis on communique à nouveau avec eux pour qu'ils obtiennent un avis médical.

Nous venons de vivre la pandémie de COVID, et ils ne peuvent obtenir un rendez-vous avant deux ans. C'est inacceptable.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: C'est au cœur du problème. C'est précisément ma préoccupation, et je vous remercie tous de vous intéresser à la question.

Le président: Merci beaucoup, madame Wagantall. Il vous reste 30 secondes.

Mme Cathay Wagantall: Quand je suis sur Zoom, j'ai du mal à déterminer quand mon temps est écoulé. Je devrais me minuter. Je suis désolée.

Je l'apprécie. Je vais donner mon temps à quelqu'un qui aimerait poser une autre question.

Le président: Merci beaucoup.

Passons à M. Samson pendant cinq minutes.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup, madame Wagantall, de me laisser vos 30 secondes. Je l'apprécie vraiment. Si vous aviez su que je suivais la conversation, je ne suis pas certain que j'aurais hérité de ce temps, mais ce n'est pas un problème. Je l'apprécie.

Mme Cathay Wagantall: Cela me fait plaisir.

M. Darrell Samson: Merci.

Ma question porte encore sur le triage. Le concept est intéressant. Mon collègue, M. Caputo, l'a mentionné lui aussi. Le fait que quelqu'un attende maintenant 16 semaines ou 3 ans parce qu'il ou elle a une pension et certaines des prestations d'avant... est une différence paire de manches, mais je ne pense pas que nous inventions quoi que ce soit.

Saviez-vous que, en 2019, la lettre de mandat du ministre prévoyait que des échanges auraient lieu? C'est la raison pour laquelle il y a eu beaucoup de communications. Pendant la COVID, je crois qu'il y en a eu 15 000 ou plus. Je crois que tous ceux qui avaient un conseiller en gestion de cas ont reçu un appel. Pourriez-vous nous faire part de votre perspective à ce sujet?

• (1445)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Les vétérans qui ont un conseiller en gestion de cas sont ceux qui participent au programme de réadaptation ou dont une demande d'invalidité a été approuvée et qui ont besoin d'aide supplémentaire. M. Schippers peut me corriger si j'ai tort.

Nous faisons référence au délai nécessaire pour que le ministère rende une décision pour les demandes de prestations d'invalidité. La demande de prestation d'invalidité est la porte d'entrée vers le ministère et vers l'accès stable et régulier à des avantages financés pour soins de santé.

Je fais la distinction entre deux choses. Les arbitres prennent les décisions [*difficultés techniques*] pour les vétérans qui sont déjà dans le système, pour ainsi dire.

M. Darrell Samson: Merci.

M. Rogers a une question de suivi.

M. Churence Rogers: Merci, monsieur Samson, et merci, monsieur le président.

Je ne sais pas exactement si cette question relève directement de votre équipe, mais je me demande comment votre bureau s'assure de prévenir les problèmes d'arriérés dont nous avons entendu parler ou les autres préoccupations entourant le traitement équitable. Êtes-vous en mesure de prédire ou de voir les tendances assez tôt pour certains des problèmes qui se pointent à l'horizon? Aussi, comment communiquez-vous ces inquiétudes pour qu'elles soient traitées aussitôt que possible et éviter qu'elles ne s'enveniment?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Nous le faisons de deux manières. D'abord et avant tout, lorsqu'un vétéran ou un militaire actif nous consulte pour se plaindre des difficultés qu'il éprouve à traiter avec le ministère, nous devons interagir avec le ministère pour attirer son attention sur le problème et régler la plainte. À tous les échelons, les membres de mon personnel sont en mesure de travailler avec les employés du ministère qui peuvent contribuer à régler le problème.

S'ils ne parviennent pas à le faire, le problème est acheminé à M. Schippers. M. Schippers s'adresse alors aux employés du ministère qui sont à son échelon afin de tenter de corriger le problème. Parfois, la plainte me parvient directement, et j'écris alors une lettre au sous-ministre pour lui exposer le problème et lui faire une recommandation quant à la manière de le régler.

Nous accomplissons ce travail quotidiennement. C'est le gagnepain de l'ombud. Nous faisons cela tous les jours pour aider les vétérans et les militaires actifs. Tous les clients du ministère des Anciens Combattants peuvent s'adresser à nous lorsqu'ils ont une plainte à formuler. Nous la portons à l'attention des responsables du ministère, car ce sont eux qui peuvent la régler.

La deuxième façon de procéder consiste à mener des enquêtes systémiques. Lorsque nous constatons qu'il peut y avoir un problème systémique ou une iniquité systémique qui fait obstacle aux prestations et aux services ou à un accès équitable aux prestations

et aux services, nous lançons une enquête officielle. Nous effectuons des recherches fondées sur des données du ministère. Nous visitons le ministère, et nous prenons connaissance des politiques. Nous tirons des conclusions, puis nous formulons des recommandations qui, selon nous, permettront de résoudre le problème systémique. Nous faisons état de ces recommandations dans notre rapport annuel et notre bulletin.

Voilà les deux façons dont nous travaillons quotidiennement avec le ministère pour repérer les lacunes et les obstacles auxquels les vétérans se heurtent.

M. Churence Rogers: Merci beaucoup. Je vous suis reconnaissant de votre réponse.

J'ai terminé, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Rogers.

[Français]

Monsieur Desilets, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Je vais m'adresser à madame Jardine.

Je veux d'abord vous remercier, car vous m'avez fait réaliser quelque chose de fort important lorsque vous avez répondu à M. Caputo, c'est-à-dire toute l'importance du lien avec le « client ». Je comprends aujourd'hui que les agents de gestion de cas sont parmi les seuls professionnels en relation d'aide qui ne rencontrent pas leurs clients en personne, qui ne sont pas vraiment en relation avec le client. Je réalise cela maintenant et je trouve que c'est un peu aberrant.

J'aimerais avoir votre opinion sur ceci. Nous avons reçu cette semaine une paire aidante qui a suivi 1 200 vétérans de façon bénévole au cours des 12 dernières années pour les aider à rédiger leur demande et à faire le suivi, entre autres. Elle nous a proposé de créer des postes d'agent de liaison, afin de créer un contact fiable et stable avec un individu durant tout son cheminement de gestion de cas. Le vétéran serait plus informé, soutenu et sécurisé durant tout le processus.

Je voudrais avoir votre opinion là-dessus. Selon vous, est-ce quelque chose de possible et de crédible?

• (1450)

[Traduction]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je mentionne très rapidement que les gens qui interviennent pour aider les vétérans [*difficultés techniques*] sont des saints.

La Légion royale canadienne le fait, et ce, depuis des dizaines d'années. Il y a de nombreuses personnes partout au pays, comme celles que vous avez entendues, qui interviennent pour essayer d'aider leurs collègues à obtenir ce qu'ils demandent, parce que ces personnes ont une certaine expérience en la matière. Ils sont méritants de le faire, car le processus n'est pas aussi clair que nous le souhaiterions.

L'importance d'obtenir l'information et de fournir une réponse complète... J'ai déjà fait allusion à ce travail. Après avoir servi, les vétérans estiment qu'il devrait leur suffire de mentionner qu'ils ont servi, qu'ils ont occupé un certain poste, qu'ils sont blessés et qu'ils ont besoin d'aide. Cependant, le processus et les formalités à remplir nécessitent bien plus que cela. Les personnes qui les aident leur rendent véritablement un service inestimable.

Je les félicite de leur travail, tout comme le font tous les employés de mon bureau.

Le président: Merci beaucoup.

J'invite maintenant Mme Blaney à intervenir pendant deux minutes et demie. Vous avez la parole, madame Blaney.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Cette conversation me réjouit vraiment. J'adresse ma question à vous deux — à la personne qui vous semble la mieux placée pour y répondre.

De nombreux vétérans m'ont dit qu'ils ont maintenant l'impression de s'adresser à une compagnie d'assurance, à qui ils doivent continuellement prouver les torts qu'ils ont subis. C'est le sentiment qu'ils ont. Je les ai entendus dire tellement de fois qu'ils doivent prouver de nouveau leur valeur, qu'ils doivent se battre de nouveau, qu'ils n'ont pas l'impression d'être à un endroit où l'on va pour obtenir de l'aide et qu'ils ont l'impression d'être à un endroit où l'on va pour se battre.

J'aimerais également ajouter que le problème lié à Mon dossier ACC continue d'être préoccupant. Souvent, on dit aux anciens combattants: « Vous seul pouvez utiliser ce dossier ». Il y a tout un processus à suivre s'ils veulent que quelqu'un d'autre puisse y avoir accès en leur nom. Lorsqu'on est aux prises avec des traumatismes et problèmes de santé physique de plusieurs types, on n'a tout simplement pas le temps de s'occuper de ces questions.

Je trouve cela déroutant. Je travaille souvent avec des anciens combattants et, selon leur état d'esprit, je dois parfois attendre une heure avant qu'ils se calment suffisamment pour avoir une conversation à partir de laquelle nous pouvons agir. Si vous continuez à les placer dans une situation où, lorsqu'ils appellent, il faut une heure pour les calmer... Nous avons travaillé avec des anciens combattants qui ont été informés qu'ACC ne répondrait plus à leurs appels. Je ne comprends pas du tout cela. Ils ont servi notre pays et on leur dit: « Vous ne pouvez plus appeler ici, parce que vous malmelez notre personnel ».

Je me demande simplement si vous avez entendu des propos semblables. Avez-vous des suggestions à nous faire quant aux personnes que nous pourrions faire comparaître devant le Comité afin de discuter de ce problème?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Il y a deux choses que je peux dire.

Premièrement, je partage absolument votre préoccupation au sujet des vétérans qui sont incapables de fournir l'information requise

de façon calme et posée, parce qu'ils sont très frustrés et qu'ils souffrent peut-être de problèmes de santé mentale. J'ai communiqué cette préoccupation directement au ministère. En outre, cette question me préoccupe même en ce qui concerne mon propre bureau.

Deuxièmement — et j'aimerais insister sur ce point —, je précise que le gouvernement a apporté un changement, qui entrera en vigueur le 1^{er} avril, en vue d'offrir des avantages pour soins de santé mentale à des vétérans qui ont [*difficultés techniques*] de santé mentale [*difficultés techniques*]. J'exhorte le gouvernement à faire un pas de plus et à accorder exactement la même considération et les mêmes avantages aux vétérans qui présentent une demande de prestations d'invalidité, quel que soit leur état de santé. Cela contribuera grandement à combler le fossé qui est créé simplement en libérant ces militaires des Forces armées canadiennes.

• (1455)

Mme Rachel Blaney: Merci.

[Français]

Le président: Je vous remercie de vos interventions.

Colonelle Jardine, au nom des membres du Comité et en mon nom personnel, je veux vous remercier de votre présence aujourd'hui et de vos services en tant que membre de l'armée. Je vous remercie aussi de tout le travail que vous faites au nom des vétérans.

Je rappelle, madame Jardine, que vous êtes colonelle à la retraite et ombud des vétérans. J'imagine que vous avez remarqué que tous les membres du Comité et moi-même avons fait de notre mieux pour bien dire « *ombud of veterans* ».

[Traduction]

Je tiens également à remercier M. Duane Schippers, l'ombud adjoint des vétérans.

[Français]

Mesdames et messieurs, je voudrais demander...

M. Luc Desilets: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Le président: Je vous écoute, monsieur Desilets.

M. Luc Desilets: Avant que vous leviez la séance, serait-il possible de mettre dans le cartable numérique la magnifique lettre que vous avez écrite au ministre des Anciens Combattants, s'il vous plaît?

Le président: C'est une excellente intervention, monsieur Desilets. Cette lettre est en train d'être traduite et, aussitôt que ce sera fait, tous les membres du Comité en auront une copie.

Je vois qu'il n'y a pas d'objection à ce que je lève la séance, mais avant, j'aimerais remercier notre greffier, notre analyste, nos interprètes et tous les membres de l'équipe technique de leur soutien au Comité permanent des anciens combattants.

J'ajourne maintenant la réunion.

Merci et à bientôt.

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>