



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA • NUMÉRO 009 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 3 décembre 2013**

**Président**

M. Royal Galipeau



## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 3 décembre 2013

• (1140)

[Traduction]

**Le vice-président (M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD)):** Bonjour à vous tous. Je constate que nous avons le quorum aujourd'hui.

Je tiens à préciser à tous qu'en raison du vote, la séance prendra fin à 12 h 45, heure à laquelle nous nous occuperons des travaux du comité. Malheureusement, notre séance sera brève.

Tout d'abord, le comité accueille aujourd'hui Natalie Pham, M. Keith Hillier, qui comparait régulièrement devant notre comité, et Anne-Marie Pellerin.

Au nom de notre président habituel, M. Royal Galipeau, qui, malheureusement, est toujours indisposé, nous vous souhaitons la bienvenue à la séance d'aujourd'hui.

Nous croyons comprendre que vous avez un exposé à donner. Par conséquent, nous sommes impatients de l'entendre. Nous remercions chacun de vous d'être venu aujourd'hui nous aider à mener notre étude de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Veuillez commencer.

**M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Merci, monsieur le président, et bonjour, chers collègues.

Merci de nous donner la possibilité de participer à la séance. Je suis accompagné de mes collègues Anne-Marie Pellerin, directrice de la gestion de cas et des services de soutien, et Nathalie Pham, gestionnaire d'équipe des services aux clients de notre bureau à Montréal. Nous sommes heureux d'être ici pour appuyer l'étude sur la Nouvelle Charte des anciens combattants menée par votre comité. Nous sommes conscients que nous n'avons pas beaucoup de temps et que nous devons traiter d'un grand nombre de sujets; je vais donc commencer immédiatement.

La pratique de la gestion de cas a commencé il y a plus de 100 ans aux États-Unis lorsqu'au début des années 1900, les infirmières de la santé publique et les travailleurs sociaux coordonnaient les services de santé et les services à la personne destinés aux pauvres et aux immigrants. Tout au cours de son existence, Anciens Combattants Canada a répondu aux besoins des vétérans et de leurs familles par la prestation de programmes, d'avantages et de services de soutien, y compris la gestion de cas. Nous offrons des services de counselling aux vétérans depuis plus de 30 ans.

Ces dernières années, le Canada et notre ministère ont dû composer avec l'évolution sans précédent du profil démographique des vétérans. Les vétérans traditionnels nous quittent, malheureusement, en grand nombre, tandis que la population des vétérans de l'ère moderne augmente. Nous devons également composer avec le fait que bon nombre de vétérans de l'ère moderne qui sont libérés des Forces armées canadiennes ont des besoins plus complexes en matière de santé et de réintégration. Ces facteurs nous ont obligés à

réévaluer ce que nous faisons et notre façon d'offrir les services à titre de ministère et à nous assurer que nous nous adaptons aux besoins divers et changeants de ceux que nous servons.

Avec la mise en oeuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le ministère a commencé à mettre l'accent sur les capacités plutôt que sur les déficiences, à veiller à ce que les vétérans se rétablissent dans la mesure du possible, aussi rapidement que possible. Nos pratiques de gestion de cas sont à la base de cette démarche moderne de service.

Depuis 2006, la prestation des services de gestion de cas d'ACC a évolué et des améliorations additionnelles ont été apportées pour aider davantage les vétérans dont les besoins sont complexes. Aujourd'hui, dans le cadre de notre plan d'action pour la transformation, nous continuons d'adapter et d'améliorer nos pratiques de gestion de cas afin de nous assurer d'harmoniser nos pratiques avec les pratiques exemplaires du domaine de la gestion de cas.

Le modèle de gestion de cas d'ACC porte principalement sur une approche axée sur les besoins globaux et qui est fondée sur les déterminants de la santé établis par l'Organisation mondiale de la Santé. Les services de gestion de cas permettent aux vétérans et à leur famille d'établir des objectifs convenus d'un commun accord et de les atteindre grâce à une approche collaborative, organisée et dynamique. Cette approche interactive de résolution de problèmes est coordonnée par le gestionnaire de cas d'ACC et comprend six fonctions principales: l'engagement et l'établissement de liens, les évaluations exhaustives, l'analyse, la planification de cas et la consultation, la surveillance et l'évaluation, et le désengagement.

La collaboration est primordiale. Le gestionnaire de cas oeuvre de concert avec une équipe interdisciplinaire composée d'experts internes et externes, y compris des médecins, des infirmières, des ergothérapeutes et d'autres professionnels de la santé. Il importe de souligner que tous les vétérans n'ont pas besoin de services de gestion de cas. La gestion de cas est par contre offerte à tous les vétérans qui en ont besoin en fonction de l'évaluation de leur niveau de risque, de leurs besoins et de la complexité de leur situation. Au dernier trimestre, un peu plus de 7 000 des 135 000 vétérans que nous servons recevaient des services de gestion de cas auprès de notre réseau de 220 gestionnaires de cas, établis partout au Canada.

Notre norme nationale prévoit que le rapport vétéran-gestionnaire de cas soit de l'ordre de 40 pour 1. Aujourd'hui, nous nous situons confortablement dans les limites de cet objectif. Environ 91 % des vétérans bénéficiaires des services de gestion de cas d'ACC sont des vétérans des Forces armées canadiennes. Les vétérans ayant servi en temps de guerre constituent 6 % de nos participants à la gestion de cas.

Notre ministère offre des services de transition, y compris la gestion de cas, dans 24 centres intégrés de soutien du personnel. Les services de transition nous permettent de travailler en collaboration avec nos collègues des Forces armées canadiennes pour assurer une transition harmonieuse aux membres qui quittent la vie militaire pour réintégrer la vie civile.

Nos gestionnaires de cas ont des antécédents scolaires divers. Nos critères de sélection exigent qu'ils détiennent un diplôme d'une université reconnue, avec une spécialisation en service social, en soins infirmiers, en psychologie ou dans un autre domaine lié au poste. Un examen de la scolarité et de l'expérience des gestionnaires de cas d'ACC, mené en 2011, a révélé que près d'un gestionnaire sur cinq est titulaire d'une maîtrise et que près des deux tiers d'entre eux ont au moins cinq ans d'expérience en gestion de cas. De plus, comme qualification constituant un atout à l'embauche, la priorité est donnée aux candidats qui ont l'expérience de la culture militaire, qui ont été membres des Forces armées canadiennes ou qui ont déjà travaillé à titre de gestionnaire de cas dans un milieu de réadaptation. Ces critères sont la preuve d'une main-d'oeuvre variée et chevronnée dont nous sommes très fiers.

Pour nous assurer que les vétérans et leur famille obtiennent les meilleurs services possible, nous devons fournir à nos gestionnaires de cas les meilleurs outils et la meilleure formation disponibles pour les aider à accomplir leur rôle très important. Notre plan d'action pour la transformation est audacieux à cet égard. Au cours des deux dernières années, notre ministère a mis au point divers outils, du soutien et de la formation pour améliorer les services de gestion de cas. Nous avons renforcé les normes et les pratiques exemplaires, offert une formation approfondie, en particulier dans le domaine de la santé mentale, et fourni des outils pour mieux gérer notre charge de travail et nos ressources.

Parmi les investissements en gestion de cas effectués à ce jour, mentionnons les Outils de mesure de l'intensité de la charge de travail qui mesurent le risque, le besoin et la complexité de la situation des vétérans bénéficiaires de la gestion de cas. Ces outils nous permettent d'évaluer le travail et la charge de travail des gestionnaires de cas en fonction du niveau de risque, de la complexité et de l'intensité associés à la situation de chaque vétéran. On retrouve également une stratégie nationale d'apprentissage en gestion de cas axée sur la pratique et le développement des compétences; des normes de service et des lignes directrices nationales améliorées, et l'établissement d'un profil national de compétences s'appliquant aux gestionnaires de cas.

Les investissements que nous avons faits dans la pratique et la prestation des services de gestion de cas et dont ont bénéficié nos gestionnaires de cas rapportent aux vétérans qui sont le plus à risque. Pour toutes ces raisons, nous réussissons davantage à identifier les vétérans qui sont à risque et pouvons plus facilement veiller à ce que les ressources requises soient en place pour atténuer ces risques.

Grâce à nos efforts au cours des dernières années, nous avons renforcé la prestation des services dans le but d'améliorer les résultats de ceux que nous servons.

Merci, monsieur le président.

• (1145)

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci beaucoup, monsieur Hillier.

Mesdames Pellerin et Pham, avez-vous quelque chose à ajouter?

Merci infiniment.

Nous allons maintenant passer aux séries de questions et céder la parole à M. Sylvain Chicoine qui dispose de cinq minutes.

[Français]

**M. Sylvain Chicoine (Châteauguay—Saint-Constant, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie aussi nos trois témoins d'être ici aujourd'hui pour répondre à nos questions.

Pour débiter, j'aimerais que vous me donniez le nombre actuel de gestionnaires de cas. Combien y en avait-il avant la mise en oeuvre du plan de transformation d'ACC? Combien y en aura-t-il à la fin de ce plan? Enfin, quand ce plan sera-t-il complété?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Le nombre de gestionnaires de cas est établi en fonction de la demande. Nous exerçons nos activités en employant 230 gestionnaires de cas. Ce chiffre est demeuré stable au cours des dernières années. Il peut passer à 225, et peut-être à 232, mais il est toujours de l'ordre de 230. En fait, dans les limites des ressources affectées au Secteur de la prestation des services, je dispose de plus de 1 600 équivalents temps plein, et le nombre d'ETP que j'affecte à la gestion de cas correspond aux besoins de chaque région géographique, en tenant compte du fait que notre norme exige qu'il y ait un gestionnaire de cas pour chaque 40 vétérans bénéficiaires de services de gestion de cas. Donc, la réponse à votre question est que, si les besoins en matière de prestation de services de gestion de cas augmentent avec le temps, le nombre de gestionnaires de cas augmentera également. Et si les besoins diminuent, ce qui est improbable, selon moi, nous procéderons à des rajustements, un emplacement à la fois.

[Français]

**M. Sylvain Chicoine:** Ces neuf bureaux seront fermés d'ici quelques mois. Quand seront-ils fermés exactement? La date qui a été annoncée a peut-être changé. Avec la fermeture de ces bureaux, y aura-t-il moins de gestionnaires de cas?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Premièrement, je voudrais apporter un éclaircissement, monsieur le président. L'un des bureaux qui était situé à Prince George, en Colombie-Britannique, a fermé ses portes, il y a de cela un an. Les huit autres bureaux seront fermés au public à compter du 31 janvier 2014.

Il se peut que le nombre de gestionnaires de cas diminue légèrement. Nous analysons chaque bureau séparément, ainsi que la charge de travail courante du bureau qui ferme ses portes et des bureaux qui recevront une charge de travail supplémentaire. Nous apporterons aux effectifs les modifications qui s'imposent. Il se peut que, dans certains bureaux, le nombre de gestionnaires de cas augmente, afin de permettre à ces bureaux de gérer la charge de travail à venir.

Je signalerais également, monsieur le président, que nous avons offert aux gestionnaires de cas des bureaux qui ferment leurs portes la possibilité d'être réaffectés dans un autre bureau d'ACC, afin de poursuivre leur carrière de gestionnaire de cas. La totalité de leurs frais de déménagement sera assumée par le gouvernement du Canada.

• (1150)

[Français]

**M. Sylvain Chicoine:** Le ministre a annoncé qu'à partir du 1<sup>er</sup> février, certains gestionnaires de cas allaient être affectés à des bureaux de Service Canada. Combien de gestionnaires de cas cela touchera-t-il? Où seront-ils réaffectés?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** De mémoire, je peux plus ou moins vous indiquer le nombre de gestionnaires de cas qui seront affectés à ces bureaux. Il y en aura deux à Corner Brook, trois à Sydney, je crois, un à Charlottetown, deux à Windsor, un à Thunder Bay, je crois, et trois à Kelowna. Tous ces nombres de gestionnaires de cas sont inférieurs à 10.

Je n'ai pas ces chiffres en main, mais je les obtiendrai. Ils sont de l'ordre de deux, trois, deux, trois, parce que ces bureaux sont très petits.

[Français]

**M. Sylvain Chicoine:** Donc, c'est peut-être une vingtaine en tout.

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** C'est probablement à peu près cela.

[Français]

**M. Sylvain Chicoine:** D'accord.

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Je pense que cet ordre de grandeur est approprié.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Vous pourrez toujours interroger nos témoins de nouveau, monsieur Chicoine.

Nous allons maintenant passer au secrétaire parlementaire, M. Gill, qui dispose de cinq minutes.

**M. Parm Gill (Brampton—Springdale, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens également à remercier nos témoins d'avoir pris le temps de comparaître devant nous, afin de nous aider à mener cette importante étude.

On nous a dit que, selon une étude médicale, la Loi sur les pensions prévoyait très peu de mesures, voire aucune, visant à favoriser la réadaptation des vétérans. Autrement dit, la Loi sur les pensions n'était pas conçue pour engendrer les meilleurs résultats possible. La semaine dernière, nous avons entendu des témoins dire que des gens croyaient à tort que la Loi sur les pensions prévoyait des retraites bien rémunérées et que c'était manifestement faux dans la plupart des cas.

Pouvez-vous nous préciser sur quel principe de l'étude la Nouvelle Charte des anciens combattants est fondée, et quel soutien est apporté pour aider les vétérans à se rétablir et à faire la transition vers la vie civile?

**M. Keith Hillier:** Le principe fondamental sur lequel repose la Nouvelle Charte des anciens combattants est lié à la réadaptation et la réintégration. On veut que les gens recouvrent la santé au lieu de continuer d'être malades.

En vertu de l'ancien système fondé sur la Loi sur les pensions, les personnes recevaient une pension mensuelle, mais celle-ci était plutôt restreinte. Je pense qu'elle s'élevait à environ 700 \$, en moyenne. Cela ne représente pas beaucoup d'argent pour survivre dans le monde d'aujourd'hui. De plus, ces prestations ne comprenaient pas le genre de services de soutien qui sont offerts aujourd'hui.

Au début des années 2000, compte tenu du rôle du Canada en Afghanistan et de nos interventions antérieures dans les Balkans, au Rwanda et à d'autres endroits, il est devenu de plus en plus clair qu'en versant simplement une pension aux vétérans, nous ne répondions pas à leurs besoins.

Grâce à de nombreuses recherches menées par des universitaires, des organisations d'anciens combattants et le ministère, il a été déterminé que nous devons adopter une approche plus globale. Cette approche est la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui fournit des services de soutien avant qu'une personne quitte les Forces armées canadiennes. Nous travaillons très étroitement avec nos collègues des Forces armées canadiennes. C'est la raison pour laquelle, plus de 100 de mes employés travaillent sur les bases des forces canadiennes ou au sein de ses escadres. Ils travaillent côte à côte avec les membres des forces dans les centres intégrés de soutien du personnel. Avant de quitter les Forces armées canadiennes, les vétérans passent une entrevue de transition. En fait, lorsqu'un membre est libéré pour raisons médicales, notre gestionnaire de cas travaille main dans la main avec le MDN ou le gestionnaire de cas des Forces armées canadiennes, afin qu'on ne lui attribue pas un nouveau gestionnaire de cas. Ainsi, il peut tirer parti de la relation qu'il a déjà établie avec le gestionnaire de cas.

De plus, nous avons mis en oeuvre divers programmes de réadaptation en vue d'aider les gens à réintégrer la population active. Mais il y a aussi ce que j'appellerais divers filets de sécurité financière. Le fait est que certains vétérans ont subi des blessures d'une telle ampleur qu'ils ne seront probablement pas en mesure de décrocher un emploi bien rémunéré. Nous avons donc prévu des filets de sécurité financière à l'intention du petit nombre de vétérans qui ne peuvent tout simplement pas suivre un programme de réadaptation et réintégrer la population active.

En résumé, notre approche est globale et axée sur le rétablissement. C'est là que notre réseau de gestionnaires de cas entre en jeu. Ils travaillent avec les vétérans pour faire en sorte qu'ils obtiennent les services et les prestations dont ils ont besoin pour se rétablir.

• (1155)

**M. Parm Gill:** Merci.

Outre les indemnités d'invalidité initiales qui sont mentionnées fréquemment, quels programmes et services offerts aux vétérans canadiens en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants n'étaient pas disponibles auparavant, en vertu de l'ancienne loi?

**Mme Anne-Marie Pellerin (directrice, Gestion des cas et des services de soutien, ministère des Anciens Combattants):** La pierre angulaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants est le programme de réadaptation. Avant 2006, ce programme n'était pas disponible en vertu de l'ancienne mesure législative. Le programme offre aux vétérans ayant une déficience ou un besoin de réadaptation lié à leur service militaire les trois volets de services suivants: des services médicaux pour soigner des troubles de santé physique ou mentale, un soutien psychosocial pour permettre au vétéran et à sa famille de s'adapter à la déficience ou au problème lié au service militaire; et un volet de réadaptation professionnelle qui aide le vétéran à acquérir les compétences et l'instruction requises pour passer à un emploi civil.

Ce programme est la pierre angulaire de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le programme de réadaptation est assorti d'un ensemble de prestations financières qui apportent un soutien financier aux vétérans qui participent au programme.

Le soutien financier est versé mensuellement, à raison d'au moins 42 000 \$ par année. Il correspond à 75 % du salaire du vétéran avant sa libération.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci beaucoup, madame. Nous avons légèrement dépassé le temps alloué, mais votre intervention est très appréciée.

Nous passons maintenant à... Heureux de vous revoir, monsieur Casey. Il était un excellent porte-parole du Parti libéral pour les questions relatives aux anciens combattants, mais il s'occupe maintenant de la justice, en remplacement de M. Karygiannis.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

**M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.):** Merci, monsieur le président. C'est un plaisir d'être de retour au comité.

Monsieur Hillier, je crois comprendre que c'est peut-être la dernière fois que vous témoignez au comité. Je ne fais que remplacer quelqu'un au comité aujourd'hui, mais je pense que je peux, au nom de tous les membres du comité, vous remercier infiniment pour vos années de service, pas seulement celles passées à Anciens Combattants Canada. Vous avez eu une longue carrière dans la fonction publique. Vous m'avez dit 42 ans.

Nous, du moins ceux de mon époque, vous remercions du professionnalisme et de l'objectivité dont vous avez toujours fait preuve lors de vos témoignages et dans votre travail. Une carrière de 42 ans au service du Canada mérite vraiment des éloges. Au nom du comité, de celui de Kathleen et du mien, je vous souhaite beaucoup de succès dans vos entreprises futures.

**Des voix:** Bravo!

**M. Keith Hillier:** Merci.

**M. Sean Casey:** J'ai une question à vous poser au sujet du bureau de district de Charlottetown. Je crois savoir qu'il va être fermé.

Combien comptait-il d'employés au plus fort de ses activités?

**M. Keith Hillier:** Environ 10 personnes travaillent à Charlottetown.

**M. Sean Casey:** Et combien de gestionnaires de cas y travaillaient quand le bureau était très occupé?

**M. Keith Hillier:** Il y a quelques années, probablement deux ou trois, y compris un chef d'équipe... donc trois.

**M. Sean Casey:** Je crois comprendre que, après la fermeture du bureau de district, les services de gestion de cas seront transférés au Nouveau-Brunswick. Je sais que vous allez me dire qu'ils font des visites à domicile. C'est très bien.

Combien de cas d'anciens combattants sont gérés à l'Île-du-Prince-Édouard?

• (1200)

**M. Keith Hillier:** Soixante-trois.

**M. Sean Casey:** D'accord.

Le comité mène en ce moment une étude en raison des dispositions de la Loi améliorant la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui exigent un examen détaillé. Je pense que nous serons guidés dans nos délibérations par le travail exhaustif et remarquable accompli par l'ombudsman.

En lisant le rapport préparé par l'ombudsman et particulièrement les recommandations, je remarque que de nombreuses recommandations mentionnent le résultat net. Le ministère a-t-il calculé le coût des recommandations formulées par l'ombudsman?

**M. Keith Hillier:** Pas le coût de toutes les recommandations.

**M. Sean Casey:** Parmi ces recommandations lesquelles, selon vous, sont peu coûteuses et seraient facilement mises en oeuvre sans incidence financière majeure?

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, je préférerais ne pas émettre d'hypothèses à ce sujet. Je rappellerai seulement que le ministre a souligné, lors de sa comparution au comité, le rôle important de l'ombudsman dans le processus. C'est également ce qu'ont indiqué des organisations d'anciens combattants et des députés assis à cette table. Je ne voudrais pas faire de supposition à propos d'une idée ou d'une suggestion précises.

Je pense que c'est pour cette raison que le ministre souhaite demander au comité d'étudier la question et de formuler des recommandations. J'espère que, dans vos travaux et vos recommandations, vous tiendrez compte du grand nombre de rapports et de recommandations présentés par l'ombudsman.

**M. Sean Casey:** Je vais vous dire ce qui me préoccupe, monsieur Hillier. Il me semble que l'ombudsman n'a pas ménagé ses efforts, et je m'attends à ce que le gouvernement calcule le coût de la mise en oeuvre de certaines recommandations. Je pense que le comité devrait aussi avoir une idée de l'incidence financière.

Quelle est la meilleure façon de calculer ces coûts? Est-ce une question que l'on peut poser en tout bien tout honneur à l'ombudsman ou peut-on obtenir autrement des renseignements détaillés sur ces coûts?

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, il faut tout d'abord déterminer quels seront les changements et évaluer le nombre d'anciens combattants qui seront touchés par ceux-ci; c'est en quelque sorte un calcul. Permettez-moi de vous donner un exemple, monsieur le président. Si le paiement forfaitaire maximal était augmenté — 100 % c'est en cas de décès, malheureusement — d'un certain montant, nos statisticiens, en consultation avec les Forces canadiennes, font des prévisions sur le nombre d'anciens combattants pouvant être blessés, ce qui donnera une indication des coûts.

Pour ce qui est des autres recommandations, je ne peux pas émettre des hypothèses sur les décisions que le comité prendra relativement aux propositions qu'il présentera au gouvernement, mais, m'appuyant sur ma longue expérience dans ce domaine, je vous conseillerais de les formuler le plus clairement possible afin de faciliter l'évaluation de leur coût.

Je laisse au comité le soin de décider à quels spécialistes il veut recourir pour déterminer les coûts. Je ne ferais pas de suppositions à cet égard.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci, monsieur Casey. Merci, monsieur Hillier.

La parole est à M. Hayes du Parti conservateur, pour cinq minutes.

**M. Bryan Hayes (Sault Ste. Marie, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je ne crois pas que nous avons pour mandat de faire un examen détaillé; le ministre nous a demandé d'en faire un, mais nous étions censés faire seulement un examen sommaire. Cependant, je suis ravi que nous exécutions un examen détaillé.

Cela dit, je tiens à souligner que, depuis notre arrivée au pouvoir en 2006, les conservateurs ont accordé au ministère des Anciens Combattants de nouveaux crédits se chiffrant à presque 5 milliards de dollars, et près de 90 % de ce montant sert à financer directement les services et les avantages aux anciens combattants. Pouvez-vous nous dire quelle part de ces fonds est consacrée à la réadaptation?

**M. Keith Hillier:** Nous allons effectuer des recherches, car nous n'avons pas la réponse sous la main.

**M. Bryan Hayes:** En attendant, je veux revenir sur les trois volets que vous avez mentionnés: la médecine, le soutien psychosocial et la réadaptation professionnelle. Vous avez évoqué, dans ce contexte, les compétences et l'éducation. Je voudrais mieux comprendre l'aspect lié à l'éducation, vu que le ministre vient d'annoncer un financement de 75 800 \$ pour l'éducation. L'ombudsman s'est réjoui des changements apportés, particulièrement dans le domaine de l'éducation.

Je voudrais un peu mieux comprendre le volet éducatif de la réadaptation professionnelle; savoir si vous avez lu les déclarations de l'ombudsman et si vous êtes d'accord avec lui. Encore une fois, nous cherchons à apporter des améliorations. Je veux donc savoir quelles améliorations seraient nécessaires, selon vous, sur le plan de l'éducation.

Ce sont mes deux questions.

• (1205)

**M. Keith Hillier:** Mme Pellerin va répondre.

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Dans nos programmes de réadaptation, la réadaptation professionnelle a fait l'objet, comme vous l'avez dit, de changements réglementaires visant à fournir aux participants des services financés jusqu'à concurrence de 75 800 \$. La réglementation était un peu plus contraignante auparavant: les montants affectés étaient détaillés, par exemple, pour les frais de scolarité, les services Internet, etc. Le montant global offre une plus grande flexibilité tant aux gestionnaires de cas qu'aux anciens combattants participant aux programmes, ces derniers ayant davantage de choix et de marge de manoeuvre sur le plan des services professionnels qu'ils peuvent recevoir.

Les prestations d'éducation et de recyclage sont fournies dans le cadre du programme de réadaptation professionnelle. Le recyclage peut être une formation rudimentaire liée au domaine de spécialisation du membre libéré ou à un domaine tout à fait différent en fonction des débouchés et de la formation nécessaire à l'obtention d'un emploi civil. Le plan de réadaptation est conçu en fonction des besoins particuliers de l'ancien combattant, de ses antécédents professionnels, de son invalidité et de sa volonté de travailler dans le civil.

Comme je l'ai dit, les récents changements réglementaires offrent davantage de flexibilité à l'ancien combattant et au gestionnaire qui traite son dossier.

**M. Bryan Hayes:** Met-on l'accent — c'était une recommandation de l'ombudsman — sur l'analyse du marché du travail et des qualifications demandées pour orienter les anciens combattants vers un emploi, bien que l'aptitude soit évidemment le plus important facteur pour obtenir un emploi?

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Effectivement. Afin de s'assurer que le recyclage débouche sur un résultat positif, nos conseillers

d'orientation professionnelle, de concert avec les gestionnaires de cas, travaillent directement avec l'ancien combattant en étudiant la situation de l'emploi dans la région où réside l'ancien combattant ou bien dans celle où il envisage habiter. Il est donc évident que la formation sera approuvée en fonction des antécédents professionnels de l'ancien combattant et de la situation de l'emploi dans la région en question.

**M. Bryan Hayes:** Ma première question portait sur le montant total des nouveaux crédits accordés à la réadaptation — je crois que vous étiez en train de le chercher. Connaissons-nous ce montant?

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Nous connaissons le montant des dépenses engagées ces dernières années dans le cadre du programme de réadaptation. Pour l'exercice 2012-2013, elles s'élevaient à 18,4 millions de dollars.

**M. Bryan Hayes:** Je suppose que ce montant est considérablement supérieur à celui d'il y a, disons, cinq ans.

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Oui. Il y a cinq ans, nos dépenses étaient de 7,9 millions de dollars pour tout le programme de réadaptation, soit sur le plan médical, sur le plan psychosocial et sur celui de la réadaptation.

**M. Keith Hillier:** Il est important de souligner, monsieur le président, qu'avant la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le montant était nul. Nous n'avions pas de fonds pour ce programme.

Merci, monsieur le président.

**M. Bryan Hayes:** Merci.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci beaucoup, monsieur Hayes, monsieur Hillier.

Nous passons à Mme Perreault, pour cinq minutes.

[Français]

**Mme Manon Perreault (Montcalm, NPD):** Bonjour et je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

Monsieur Hillier, c'est vrai que plus de 40 ans dans la fonction publique, cela représente beaucoup de travail. Je vois que vous êtes bien entouré, et cela aide parfois.

Je vais vous poser quelques questions et, si je vous interromps pendant l'une de vos réponses, c'est peut-être parce qu'une autre question me sera venue à l'esprit.

On a souvent parlé des gestionnaires de cas, mais j'aimerais qu'on parle aussi des critères sur lesquels on s'appuie pour déterminer si une personne peut obtenir ou non les services d'un gestionnaire de cas. J'aimerais aussi savoir si le pourcentage d'invalidité d'une personne a un lien direct avec ces critères.

J'aimerais aussi aborder les problèmes de santé mentale. Par exemple, une personne qui n'a pas de handicap physique et qui n'est pas reconnue comme ayant des problèmes de santé mentale, mais qui a de la difficulté à réintégrer la vie civile, aura-t-elle le droit de bénéficier des services d'un gestionnaire de cas?

• (1210)

**Mme Nathalie Pham (gestionnaire, Équipe service aux clients, Bureau de Montréal, ministère des Anciens Combattants):** Je vous remercie de la question.

Les vétérans ont accès aux services de gestion de cas en fonction de leurs besoins. Tout vétéran, peu importe son service, son profil démographique et l'endroit où il habite, a accès à ces services en fonction de ses besoins, qui sont évalués lorsqu'il s'adresse au bureau.

M. Hillier a parlé un peu plus tôt des outils utilisés pour déterminer les besoins des vétérans relatifs aux services de gestion de cas. Au cours des dernières années, nous avons fait beaucoup d'efforts pour nous assurer que l'intervention était faite au moment le plus opportun possible. M. Hillier a dit que le ministère a mis en avant des outils de mesure de l'intensité pour déterminer les éléments de risque qui empêchent une personne de réintégrer la vie civile. Nous utilisons ces outils pour déterminer les besoins en matière de services de gestion de cas.

**Mme Manon Perreault:** Y a-t-il des critères qui font en sorte qu'une personne peut être acceptée automatiquement ou est-ce selon chaque personne?

**Mme Nathalie Pham:** C'est axé sur les besoins du vétéran. On ne fait pas de distinction entre les vétérans pour ce qui est de l'accès à des services de gestion de cas. L'accès à ces services est déterminé en fonction des besoins du vétéran et de sa famille.

**Mme Manon Perreault:** Comment pouvez-vous déterminer quand une personne peut cesser d'utiliser les services d'un gestionnaire de cas? Est-ce une décision que vous prenez avec votre service et le vétéran, ou est-ce qu'un vétéran peut continuer à recevoir ces services même si vous en décidez autrement?

**Mme Nathalie Pham:** La gestion de cas est un processus d'engagement auprès du client. On déterminera les besoins et les objectifs que le vétéran et sa famille désirent atteindre. Lorsque les résultats sont atteints, il y a ce qu'on appelle le « désengagement » parce que la personne n'a plus besoin de services de gestion de cas.

Évidemment, le vétéran peut, en tout temps, décider de ne pas continuer à recevoir des services de gestion de cas. On maintient un contact avec lui et on lui offre des services tant et aussi longtemps qu'il en aura besoin.

**Mme Manon Perreault:** Qu'advient-il si vous déterminez que le vétéran n'a pas besoin de ce service, mais qu'il veut continuer à le recevoir?

**Mme Nathalie Pham:** La relation s'établit entre le gestionnaire de cas, l'équipe interdisciplinaire qui le soutient et le vétéran. La décision, qui est toujours axée sur le besoin, implique le vétéran et le gestionnaire de cas. Si cela s'avère nécessaire, le service de gestion de cas se poursuit. Cela ne veut pas dire que le ministère se désengage face au vétéran. Celui-ci a accès à une gamme de services et, en tout temps, a accès à du soutien de la part du personnel du ministère.

**Mme Manon Perreault:** D'accord.

Vous avez dit plus tôt qu'un vétéran pouvait interrompre les services quand il le voulait.

Si un vétéran décide d'interrompre les services, mais que ses proches savent très bien que ce n'est pas une bonne chose pour lui, est-ce qu'ils peuvent communiquer avec vous? Est-ce que ça peut faire en sorte qu'il y ait un suivi plus serré?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Bien évidemment, nous encourageons toujours les membres de la famille à participer au plan de gestion de cas. L'ancien combattant peut venir avec qui il veut. Ce peut être un ami

ou une amie, un copain ou une copine, le conjoint. C'est l'ancien combattant qui décide.

Je tiens à ce qu'on comprenne bien que nos gestionnaires de cas n'effectuent pas d'interventions spécialisées. Leur responsabilité, c'est d'appuyer et d'élaborer le plan de gestion de cas. Il incombe à l'ancien combattant de suivre un traitement médical, que les blessures soient physiques ou mentales. Nous encourageons bien sûr les membres de la famille à veiller à ce que l'ancien combattant vienne aux rendez-vous, suive son traitement ou prenne les médicaments que les médecins lui ont prescrits.

Mais si un ancien combattant refuse de suivre un traitement, nous ne pourrions rien faire à part tenter de le persuader de le suivre et de rappeler à sa famille et à lui qu'il doit suivre le traitement pour améliorer son état de santé. Quand je travaillais à Ottawa, j'ai eu un problème au genou, et le médecin m'a dit: « Keith, ce problème ne disparaîtra pas de lui-même. Il vaut mieux suivre un traitement. »

• (1215)

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Amen. Merci.

C'est à M. Hawn, pour cinq minutes.

**L'hon. Laurie Hawn (Edmonton-Centre, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Ma nièce est superviseuse de gestion de cas en Colombie-Britannique, et je sais qu'ils travaillent d'arrache-pied.

Vous avez déclaré que la norme nationale est de 40 pour 1. Qui a établi cette norme et comment se compare-t-elle à celles de nos alliés, les États-Unis, la Grande-Bretagne et l'Australie?

**M. Keith Hillier:** Madame Pellerin va répondre en premier, puis j'ajouterai quelque chose, monsieur le président.

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Il existe différents modèles de gestion de cas. Comme M. Hillier l'a dit, les gestionnaires de cas assurent la coordination. Nous n'offrons pas de services directement. Notre gestion de cas s'appuie sur la recherche et les pratiques exemplaires dans ce domaine. La norme générale est d'environ 40 cas par gestionnaire.

**L'hon. Laurie Hawn:** D'accord. Cette norme est-elle comparable à celle des autres pays?

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Elle est similaire, mais les autres pays ont un modèle de gestion de cas un peu différent du nôtre.

**L'hon. Laurie Hawn:** Très bien.

Je veux vraiment parler de l'accès. Je pense que l'on conviendra assez facilement que la Nouvelle Charte des anciens combattants offre davantage de prestations, de services, etc. que l'ancienne loi sur les pensions. Le principal problème, c'est l'accès, comment mettre ces services à la disposition des anciens combattants.

Monsieur Hillier, vous avez connu l'époque de l'ancienne loi sur les pensions. Je suppose — mais je vous laisse répondre — que le nombre de plaintes relatives à l'accès aux services offerts aux termes de la loi sur les pensions était aussi élevé que le nombre de plaintes relatives à l'accès aux services offerts aux termes de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Est-ce qu'on peut dire cela?

**M. Keith Hillier:** On peut le dire, oui.



**L'hon. Laurie Hawn:** Donc, le problème de l'accès n'est pas nouveau

**M. Keith Hillier:** Le problème de l'accès n'est pas nouveau. Ce qui est nouveau, c'est que nous avons affaire à une nouvelle génération, pas seulement en ce qui concerne les anciens combattants. Je le vois dans ma famille. Mes enfants appartiennent à une génération différente. Ils veulent tout avoir tout de suite. Ils veulent une réponse dans la même journée. Ce qui est quelquefois possible. Parfois, dans des cas graves, afin d'arriver au meilleur résultat pour l'ancien combattant, il est nécessaire d'avoir l'avis de plusieurs professionnels de la santé. Parfois, oui, il est possible de recevoir une réponse rapidement, mais ce n'est peut-être pas la bonne réponse car, en fait, elle pourrait empêcher d'obtenir le meilleur résultat sur la santé.

**L'hon. Laurie Hawn:** Bon, je voudrais vous mettre un peu sur la sellette, étant donné que les anciens combattants déposent tellement de fois des demandes, qui sont rejetées, puis dont est saisi le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et ce, habituellement, plus d'une fois... Il est rare qu'ils aient gain de cause au premier appel. Ils finissent par obtenir ce dont ils ont besoin, mais il leur faut faire des tas de démarches.

Que pourrions-nous faire d'autre pour raccourcir le processus et éviter que l'ancien combattant fasse toutes ces démarches avant d'obtenir gain de cause? Il arrive que la réponse soit négative. Il le faut parfois.

**M. Keith Hillier:** Oui.

**L'hon. Laurie Hawn:** Mais un très grand nombre d'anciens combattants seraient beaucoup plus heureux si nous leur offrions un processus d'appel rapide et si nous faisons peut-être preuve de diligence raisonnable après coup.

**M. Keith Hillier:** Je vais répondre le premier à la question, monsieur le président, en vous disant qu'environ 70 % des demandes des anciens combattants sont acceptées, entièrement ou en partie, dès la première fois qu'elles sont déposées.

Je devrais souligner que les initiatives annoncées par le ministre actuel et ses prédécesseurs nous ont permis de simplifier le libellé des lettres et d'expliquer à l'ancien combattant de ce que nous avons examiné, soit les éléments de preuve et les raisons de notre décision.

Il y a aussi la recommandation présentée par l'ombudsman des anciens combattants. Dans son rapport de janvier 2013, il a préconisé que, dans les cas où l'information semble incomplète, nous contactions l'ancien combattant avant de rendre la décision finale. C'est ce que nous faisons, et nous constatons que, parfois, on passe d'une réponse négative à une réponse positive, ce qui est plutôt bien.

Il faut tenir aussi compte du fait que, si un ancien combattant découvre qu'un renseignement manquait ou qu'il n'avait pas ce renseignement quand la demande a été envoyée, il peut nous le communiquer et nous ferons une réévaluation. Pour ce faire, il n'est pas tenu de recourir au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Mais, bien sûr, si le ministère donne une réponse négative, l'ancien combattant peut recourir au TACRA.

Le meilleur conseil que j'ai donné, me semble-t-il, aux anciens combattants, aux organisations d'anciens combattants et aux militaires lors de mes visites dans les bases et les escadres des Forces canadiennes, c'est qu'ils doivent s'assurer de fournir tous les renseignements dès la première demande. D'après les statistiques, le pourcentage de 70 % de demandes acceptées se situe probablement maintenant entre 85 et 90 %.

Je répète sans cesse que, s'ils n'ont pas de documents médicaux — s'ils n'ont pas l'infâme CF 98, je crois que c'est le nom du formulaire — dans leur dossier, ils peuvent remettre une déclaration de témoin. Donc, au besoin, ils peuvent fournir une déclaration de témoin que nous accepterons à la place des documents. Je pense que le fait de fournir les renseignements dès le départ...

Je tiens à souligner aussi, monsieur le président, que le ministère des Anciens Combattants a environ une cinquantaine d'employés dans l'ensemble du pays qui sont tout spécialement chargés d'aider les gens à remplir leur demande de prestations d'invalidité.

• (1220)

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci, monsieur Hillier et merci, monsieur Hawn.

Nous accordons maintenant la parole à M. Lizon pour cinq minutes.

**M. Wladyslaw Lizon (Mississauga-Est—Cooksville, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de comparaître devant le comité.

Monsieur le président, j'aimerais me joindre à mes collègues pour souhaiter le plus grand succès à M. Hillier. J'espère qu'il connaîtra bien des années fructueuses.

**M. Keith Hillier:** Merci.

**M. Wladyslaw Lizon:** Avant de commencer à poser mes questions, j'aimerais simplement faire une remarque.

Nous avons tenu plusieurs séances avant celle-ci, dont une au cours de laquelle le ministre a témoigné, et les fermetures de bureaux ont suscité bien des questions et commentaires. Je ne comprends pas très bien la logique à l'origine de ces critiques, car à ce que je sache, et comme je l'ai souligné lors d'une de nos séances, l'âge moyen des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée est de 80 à 90 ans.

Ces personnes n'emprunteront pas leur voiture comme elles l'auraient fait il y a 25 ans pour obtenir une rencontre ou des services dans un bureau d'ACC en cas de besoin. Ces personnes vieillissent. J'en connais un grand nombre. Elles ont besoin d'aide pour aller du point A au point B. Je ne crois donc pas qu'il soit très utile de garder ouverts des bureaux où elles ne peuvent se rendre facilement de toute façon.

Pourriez-vous nous donner votre avis à ce sujet?

**M. Keith Hillier:** Merci, monsieur le président.

Étant donné que l'honorable membre du comité a soulevé la question du nombre de gestionnaires de cas et de bureaux qui disparaissent, j'aimerais revenir au chiffre que je savais que j'avais ici. Ce nombre est de 15.

Il est selon moi important de faire remarquer que nous n'offrons pas de services cliniques. Les anciens combattants ne se rendent pas dans un bureau d'Anciens Combattants Canada, qu'il s'agisse d'un de ceux que nous fermons ou d'un qui est ouvert, pour recevoir une intervention spécialisée. Ils doivent s'adresser à leur médecin ou à d'autres professionnels traitants du domaine médical. Ils peuvent toutefois nous rencontrer pour obtenir des conseils et d'autres informations.

Notre modèle opérationnel n'a pas certainement pas changé au cours des 19 années que j'ai passées au service d'Anciens Combattants Canada. Nous nous rendons au domicile des anciens combattants s'ils en ont besoin. Des ergothérapeutes se rendront chez eux si leur résidence doit être modifiée, et des infirmières devront leur rendre visite. La seule différence, c'est qu'à certains endroits, le gestionnaire de cas partira d'une autre ville pour venir les rencontrer. Par exemple, il a été beaucoup question de cap Breton. Si un ancien combattant vivant à Cheticamp a besoin d'une visite à domicile, le gestionnaire de cas arrivera de Halifax plutôt que de Sydney.

Sachez que trois des gestionnaires de cas de Sydney sont en train de se réinstaller à Halifax. Ainsi, la plupart des anciens combattants de cap Breton ne devront pas changer de gestionnaire de cas, puisque ces derniers déménagent. Je tiens à ce que cela figure au compte rendu.

Monsieur le président, je crois important de souligner que 7 000 anciens combattants font l'objet de gestion de cas. C'est sur une clientèle de 208 000 personnes et d'environ 135 000 anciens combattants que sert Anciens Combattants. Oui, nous fermons 8 bureaux, mais ces dernières années, nous avons ouvert 24 centres intégrés de soutien du personnel, car c'est là que la demande augmente chez les anciens combattants de l'ère moderne. Nous avons donc réagi en conséquence. Nous avons affecté des gestionnaires de cas supplémentaires dans les garnisons de Valcartier, de Petawawa et d'Edmonton, parce que nous y avons observé une plus grande demande. Et nous continuerons de répondre à la demande.

Si vous examinez la totalité de nos points de service, si je peux les appeler ainsi, vous constaterez qu'il existe 26 bureaux d'Anciens Combattants, 24 centres intégrés de soutien du personnel et 17 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, exploités en collaboration avec nos collègues des Forces armées canadiennes. Cela fait 67 endroits où les 7 000 anciens combattants faisant l'objet de gestion de cas peuvent recevoir des services. Si vous faites le calcul, monsieur le président, cela fait environ 105 anciens combattants faisant l'objet de gestion de cas par point de service. En outre, les 600 bureaux de Services Canada peuvent répondre aux besoins des anciens combattants ayant des besoins moins importants et qui ne font pas l'objet de gestion de cas.

• (1225)

**M. Wladyslaw Lizon:** Merci.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Nous effectuerons maintenant un deuxième tour de question de quatre minutes.

Monsieur Chicoine, vous avez la parole.

[Français]

**M. Sylvain Chicoine:** Merci, monsieur le président.

Au sujet des centres, je vais faire une affirmation que je ne vous demanderai pas de commenter.

Je pense que c'était une bonne décision du ministre de réaffecter des personnes dans des centres de Service Canada. À mon avis, c'était une façon d'admettre que l'idée de fermer complètement ces centres n'était pas pertinente. On verra si c'est suffisant. Je pense que c'était une bonne décision.

On dit que 200 bureaux de Service Canada vont être des points de service. Vous les calculez là-dedans, mais est-ce qu'il s'agit vraiment de points de service? Pour l'instant, tout ce qu'on entend dire est que les vétérans ne peuvent pas avoir accès à grand-chose, à part un numéro de téléphone ou un site Web.

Pourriez-vous nous donner plus de détails à ce sujet et nous dire également si de la formation est prévue pour Service Canada, compte tenu que le transfert va avoir lieu prochainement?

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Tout d'abord, monsieur le président, Service Canada compte près de 600 bureaux, y compris des sites mobiles. Tous les membres de son personnel ont reçu une formation sur les programmes d'ACC en ce qui concerne les prestations d'invalidité et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Cette formation est le fruit d'une collaboration entre Anciens Combattants Canada et Service Canada.

En ce qui concerne les régions où des bureaux ferment, les anciens combattants pourront non seulement se prévaloir des services offerts par Service Canada, mais ils pourront également présenter une demande relative aux prestations d'invalidité ou au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qu'un agent de Service Canada examinera pour vérifier qu'elle est complète. Cet agent pourra également confirmer que l'ancien combattant est bien celui qu'il affirme être. Il faut prouver l'identité de la personne, et les agents de Service Canada peuvent le faire et nous faire parvenir l'authentification. Ils aideront également les anciens combattants à obtenir ce que j'appellerais de l'information générale, comme ils le font depuis des années pour tous les ministères. Ils pourront également aider les gens à ouvrir un dossier ACC, etc. L'essentiel, c'est qu'ils examinent et authentifient les demandes.

Il faut également garder à l'esprit qu'en raison des initiatives d'allègement du fardeau de la paperasserie, les anciens combattants ont moins besoin de se rendre dans les bureaux qu'avant. Ils n'ont plus à présenter leurs reçus de déplacements liés à la santé pour les faire vérifier puisqu'il n'est plus nécessaire de les envoyer. Grâce au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, il n'est plus nécessaire de présenter une panoplie de reçus pour l'enlèvement de la neige et tout le reste, car on est passé à un système de subvention qui a permis l'élimination de 2,5 millions de transactions.

Comme le ministre l'a annoncé jeudi dernier, nous affecterons un agent de service à la clientèle d'Anciens Combattants dans le bureau de Service Canada le plus près du site que nous fermons, lequel se trouve, dans bien des cas au Canada, dans le même édifice. Cet agent sera intégré à huit bureaux de Service Canada et répondra aux demandes dépassant les compétences du personnel de Service Canada.

Ce qui fait une différence de taille, c'est que les agents de Service Canada n'ont pas accès à la base de données d'ACC et ne peuvent consulter le dossier des anciens combattants, alors qu'un agent de service à la clientèle, qui est un employé d'ACC, aura pleinement accès à cette base de données et pourra répondre aux demandes plus complexes. Nous voulons simplement nous assurer que les anciens combattants ne subissent pas de baisse du niveau de service au cours de la transition dans les huit villes touchées.

• (1230)

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci, monsieur Hillier.

Nous accordons maintenant la parole à M. Lobb pour quatre minutes.

**M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Hillier, de votre temps et de votre dévouement. Au cours des cinq dernières années, vous avez comparu à maintes reprises devant le comité, et j'étais présent.

Nous avons tenu quelques discussions sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et avons examiné quelques programmes, comme la CSPAAAT, en Ontario. J'ai pensé qu'il serait pertinent d'aborder la question de l'endroit où survient la blessure. Je veux que vous expliquiez au comité ce qui se passe si un membre actif des forces se blesse. Disons qu'une personne, qui possède et exploite aussi une ferme avec ses parents, subit une hernie discale à deux vertèbres. Comment faites-vous pour déterminer si elle s'est blessée sur la ferme, pendant ses loisirs, ou lorsqu'elle accomplissait son service militaire? Comment s'effectue le transfert entre les FC et Anciens combattants?

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Les rapports médicaux dont M. Hillier a parlé précédemment au sujet des prestations d'invalidité sont d'une importance cruciale. Dans le cas que vous décrivez, les rapports médicaux relatifs aux blessures ou aux incidents survenus au cours du service ou aux blessures professionnelles découlant de microtraumatismes répétés sont d'une aide précieuse pour les déposés aux demandes de prestations d'invalidité quand ils déterminent si une blessure a été causée ou aggravée par le service militaire.

Dans le cas de la personne travaillant sur une ferme, si on juge que la blessure est principalement attribuable aux activités agricoles, mais que le service l'a aggravée — ce qui peut être démontré dans le cadre du processus de détermination de l'invalidité —, on rendrait une décision favorable.

Notre programme de prestations d'invalidité bénéficie du soutien de conseillers médicaux. Ces derniers étudient l'ensemble de la preuve médicale et non médicale lorsqu'ils prennent une décision. Le bénéfice du doute est extrêmement important quand vient le temps d'attribuer une blessure au service.

**M. Ben Lobb:** Dans mon esprit, l'élément clé que vous avez évoqué est le bénéfice du doute, puisqu'il faut tenir compte du fait que la personne ne peut peut-être plus faire partie du service actif. Cette dernière a peut-être dû mettre fin prématurément à sa carrière et pourrait subir un stress mental et physique considérable. Le bénéfice du doute lui permet d'être traitée équitablement. Anciens Combattants pourvoit à ses besoins physiques et mentaux pour qu'elle ne s'enfonce pas encore plus profondément qu'elle ne l'est peut-être déjà.

Est-ce l'idée générale derrière la pratique?

**Mme Anne-Marie Pellerin:** La disposition relative au bénéfice du doute signifie que lorsque la preuve ne permet pas de rendre une décision favorable ou défavorable quand on examine l'ensemble de la preuve présentée relativement à une demande de prestations d'invalidité, on accorde le bénéfice du doute à l'ancien combattant. Il s'agit donc d'un processus décisionnel au cours duquel un préposé examine et soupèse toutes les preuves, et accorde le bénéfice du doute quand il ne peut trancher dans un sens ou dans l'autre.

•(1235)

**M. Ben Lobb:** L'expérience que je possède dans le domaine de la fabrication m'a montré que la CSPAAAT n'accorde pas le bénéfice du doute à quiconque, selon moi.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Je vais maintenant poursuivre, et j'ai quelques questions.

Je veux d'abord faire écho aux propos de mes collègues et vous remercier de la carrière extraordinaire que vous avez connue au sein de la fonction publique.

**M. Keith Hillier:** Merci.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Nous vous sommes reconnaissants de votre travail et nous vous souhaitons, à vous, à votre famille et à tout le monde, le plus grand succès. C'est avec plaisir que nous travaillerons avec la personne qui vous remplacera. Nous vous souhaitons bien du plaisir.

J'ai quelques questions à vous poser. Vous avez indiqué qu'environ 7 000 personnes font l'objet de gestion de cas. Il n'en demeure pas moins que plus des deux tiers de nos anciens combattants ne reçoivent même pas de services du ministère des Anciens Combattants actuellement. Ils ne reçoivent pas de prestations, que ce soit parce qu'ils n'ont pas présenté de demande, parce que leur demande a été rejetée ou pour une raison de cette nature. Avez-vous prévu une augmentation à cet égard?

Quand le sous-ministre et le ministre ont comparu, je leur ai dit que vous aviez affirmé que chaque ancien combattant peut recevoir une visite à domicile. Ce n'est pas nécessairement exact. Nous avons effectué 11 tentatives à Halifax. En dehors du fait qu'on nous a répondu que le ministère des Anciens Combattants répondrait dans un délai de deux à cinq jours, le fait est qu'il faut faire l'objet de gestion de cas pour recevoir une visite à domicile. De nombreux anciens combattants ont cru qu'ils n'auraient pas à se déplacer et qu'un agent viendrait chez eux pour les aider à remplir les formulaires dès le premier appel. J'ai dit « Je ne crois pas que les choses se passent ainsi. » Nous voudrions que vous nous expliquiez de nouveau ce qu'il en est aux fins du compte rendu.

Je préciserai, à l'intention de M. Hayes, du comité et de ceux qui pourraient nous écouter, que le projet de loi C-55 a été autorisé et approuvé par le Parlement en 2011. L'article 20.1 fait référence à un « examen approfondi des dispositions et de l'application de la présente loi ». C'est en raison de cet article que la présente étude a été entreprise initialement, et c'est le comité qui a proposé cet amendement. Quand le comité a été saisi du projet de loi, il a adopté cet amendement à l'unanimité. Je voulais simplement le préciser aux fins du compte rendu. Voilà pourquoi nous sommes ici maintenant.

Nous vous remercions de nouveau, monsieur, de votre service. Je suis impatient de connaître votre réponse.

**M. Keith Hillier:** En ce qui concerne les visites à domicile, nous n'avons pas modifié nos pratiques opérationnelles depuis bien des années. Les anciens combattants faisant l'objet de gestion de cas qui ont besoin d'une visite à domicile en obtiendront une. Nous n'avons jamais envoyé d'employés à domicile pour aider les gens à remplir les demandes initiales ou je ne sais quoi encore.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Monsieur Hillier, je voudrais vous interrompre un instant.

Vous avez absolument raison, mais quand il a été question de la fermeture de bureaux, on a affirmé devant le Parlement, devant le comité et publiquement, dans les médias, qu'il n'y avait pas de soucis à se faire et que les anciens combattants pourraient recevoir des visites à domicile. On n'a pas parlé d'« anciens combattants faisant l'objet de gestion de cas ». Il a officiellement été dit — pas par vous, soit dit en passant, mais par d'autres — que les anciens combattants peuvent recevoir des visites à domicile. Je voulais donc rectifier les faits.

**M. Keith Hillier:** Je tiens également à apporter un rectificatif, car il existe des exceptions. En fait, il nous arrive d'aller aider les anciens combattants, même pour remplir une demande initiale et certainement pour remplir parfois les demandes relatives au PAAC s'il y a des circonstances atténuantes. Si un ancien combattant nous indique qu'il ne se sent pas très bien, qu'il souffre d'un certain nombre de problèmes médicaux, comme un trouble de la vue ou de l'ouïe, le bureau local jugera s'il convient d'effectuer une visite à domicile. En réalité, ce serait impossible, et il me semble que ce n'est pas un usage particulièrement avisé des deniers publics.

Je ferais également remarquer que, comme je l'ai indiqué plus tôt dans mon exposé, si nous ne rendons pas visite aux gens pour les aider à remplir des formulaires à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes, il y a une cinquantaine de personnes au pays dont c'est là la tâche quotidienne. Elles aident les anciens combattants à réunir les renseignements nécessaires pour recevoir des prestations d'invalidité. Ces personnes, appelées agents de prestations d'invalidité, sont en poste aux quatre coins du pays.

Sachez en outre que dans le cadre de notre partenariat avec la Légion royale canadienne, cette dernière travaille très étroitement avec nous et avec les agents de service de la légion, qui vont à l'extérieur pour aider les gens à remplir les divers formulaires et à s'occuper d'autres formalités.

Il est donc essentiel de se rappeler que les visites à domicile sont accordées en fonction du besoin.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci, monsieur Hillier.

Nous passerons à un autre nouveau membre du comité aujourd'hui, en la personne de M. Trost. Vous disposez de quatre minutes. La séance se conclura sur cette intervention.

• (1240)

**M. Brad Trost (Saskatoon—Humboldt, PCC):** Merci, monsieur le président.

Comme le président l'a fait remarquer, je suis en quelque sorte en visite aujourd'hui. Je tente donc de comprendre un peu mieux ce qui se passe.

Dans votre exposé, vous avez indiqué qu'Anciens combattants sert 200 000 clients. Or, il est question ici de 135 000 anciens combattants, dont 7 000 font l'objet de gestion de cas. On peut lire plus loin que 91 % des anciens combattants viennent des Forces armées canadiennes et que 6 % ont servi en temps de guerre. Je ne doute pas que cela soit clair pour vous, mais pour moi, c'est à peu près aussi limpide que de la boue. Qui sont ces 135 000 personnes? Comment déterminez-vous qui en fait partie? Et qui sont les 200 000 clients? Et les 7 000 personnes? Et à qui font référence les 6 et 91 %? Tout le reste du monde ici le sait peut-être, mais j'ai besoin qu'on m'informe.

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, je commencerai pas le b. a.-ba.

Selon Statistique Canada, quelque 700 000 anciens combattants vivent actuellement au Canada. Anciens combattants offre des services à 208 000 personnes, dont 135 000 sont des anciens combattants, que se soit de la Seconde Guerre mondiale, de la guerre de Corée ou de conflits ultérieurs. La différence entre le chiffre de 135 000 et celui de 208 000 vient du fait qu'il y a environ 10 000 agents de la GRC, et le reste sont des survivants. Ces derniers sont pour la plupart des veuves d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui ont pu se prévaloir du programme du gouvernement qui leur permet, dans certaines circonstances, de continuer de recevoir des services du PAAC à domicile après le

décès de l'ancien combattant. Ainsi, le chiffre de 135 000 fait référence à ceux qui ont porté l'uniforme et servi le Canada. De ce nombre, il y en a 7 000 qui ont des besoins plus grands et qui font l'objet de gestion de cas. Il s'agit généralement de personnes souffrant d'une série de blessures psychologiques et/ou physiques. De ce nombre, 90 % ont combattu dans des conflits ultérieurs à la guerre de Corée. Voilà qui a un lien avec la fermeture des bureaux et l'affectation d'un plus grand nombre de personnes sur les bases des Forces armées canadiennes.

**M. Brad Trost:** Donc seulement 6 % — soit environ 420, selon nos calculs — sont des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée?

**M. Keith Hillier:** Oui.

Non, excusez-moi.

**M. Brad Trost:** Quatre cent vingt...

**M. Keith Hillier:** Non, revenons en arrière un instant. Je crois que le chiffre que vous avez concerné les anciens combattants faisant l'objet de gestion de cas.

**Mme Anne-Marie Pellerin:** Oui.

**M. Keith Hillier:** Des 7 000 anciens combattants, 6 % ont combattu lors de la Seconde Guerre mondiale.

**M. Brad Trost:** Il y en aurait 420.

**M. Keith Hillier:** Oh, pardonnez-moi, je croyais que vous vouliez dire 420 000. Je craignais que vous en arriviez à un chiffre bien plus grand. Je n'avais pas entendu...

**M. Brad Trost:** Ce n'est pas un problème.

Voilà qui me permet vraiment d'y voir clair. Probablement environ la moitié des cas d'anciens combattants qui arrivent à mon bureau sont ceux de gens qui ont combattu lors de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée. Je ne comprenais pas totalement à quel point on visait les anciens combattants plus récents, ceux qui ont été en Afghanistan.

J'ai une dernière brève question. Le bureau de Prince George est fermé depuis environ un an.

**M. Keith Hillier:** En effet.

**M. Brad Trost:** Sait-on comment cette fermeture s'est déroulée, combien de dossiers de cas s'y trouvent toujours et combien de gens sont touchés? Quels commentaires a-t-on reçu à cet égard?

**M. Keith Hillier:** Le bureau de Prince George a fermé en janvier 2013, je crois. Je n'ai pas reçu la moindre plainte au sujet du service.

Il faut garder à l'esprit qu'il s'agissait d'un minuscule bureau qui ne comptait que deux employés. En fait, la situation était devenue très difficile, parce qu'une personne ne pouvait travailler seule dans le bureau pour des raisons de santé et de sécurité. Donc si un employé partait en vacances ou prenait un congé de maladie ou d'obligation familiale, les anciens combattants parcouraient *x* kilomètres pour se rendre au bureau de Prince George et se retrouver devant une affiche indiquant qu'aucun préposé n'était disponible ce jour-là. Les bureaux de deux employés ne sont donc vraiment pas pratiques.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci beaucoup.

Monsieur Casey, il reste du temps pour que vous posiez une très brève question.

**M. Sean Casey:** Monsieur Hillier, je ne veux pas lâcher le morceau. Nous avons la responsabilité de formuler des recommandations en vertu de la loi.

Quand je vous ai demandé si le ministère avait évalué le coût des recommandations de l'ombudsman, vous avez répondu qu'il ne l'avait pas fait pour chacune d'entre elles. Pourriez-vous dire au comité ce qu'il en est pour celles dont vous avez déterminé le coût?

**M. Keith Hillier:** À brûle-pourpoint, je ne peux le dire, monsieur le président...

• (1245)

**M. Sean Casey:** Pourriez-vous nous faire parvenir l'information?

**M. Keith Hillier:** ... mais je vous indiquerai certainement ce qu'il en est à une date ultérieure, monsieur le président.

**M. Sean Casey:** Merci.

**Le vice-président (M. Peter Stoffer):** Merci beaucoup.

Voilà qui met fin à notre séance d'aujourd'hui.

Nathalie, Keith et Anne-Marie, je vous remercie de nouveau d'avoir comparu aujourd'hui pour nous aider dans nos délibérations.

Keith, je vous souhaite une fois de plus le plus grand succès dans vos entreprises futures.

Nous prendrons une pause d'une minute, puis nous nous réunirons brièvement à huis clos.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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 Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>