



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 079



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 20 mars 2018**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 20 mars 2018

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)):** La séance est ouverte. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité amorce son étude de l'objet du Budget supplémentaire des dépenses (C) pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2018 et du Budget provisoire des dépenses pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2019.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à l'honorable Seamus O'Regan, ministre des Anciens Combattants, et au général à la retraite Walter Natynczyk, sous-ministre des Anciens Combattants.

Monsieur le ministre, bienvenue et merci d'avoir accepté notre invitation. Nous vous laissons la parole pour les 10 minutes qui vous sont allouées.

**L'hon. Seamus O'Regan (ministre des Anciens Combattants):** Monsieur le président Ellis, collègues députés, bonjour. Merci de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui devant le Comité permanent des anciens combattants. Je suis toujours heureux de m'entretenir avec vous, car je sais que nous partageons le même objectif, soit soutenir les vétérans des Forces armées canadiennes et leur famille.

[Français]

Notre mandat commun est de veiller à ce que le Canada respecte ses obligations de fournir les soins, le soutien, le respect et les possibilités économiques que les vétérans méritent grâce à leurs services au pays.

Avant de continuer, j'aimerais aussi remercier le comité pour son travail acharné s'assurant que nous tenons cette promesse.

[Traduction]

Lors de ma première comparution devant le Comité, l'automne dernier, je venais tout juste d'être nommé ministre. Depuis, beaucoup de choses ont changé, y compris l'annonce faite en décembre dernier concernant la pension à vie. Il s'agira d'une autre partie intégrale de tout ce que nous offrons pour le bien-être de nos vétérans. La pension à vie offre trois nouvelles prestations.

L'indemnité pour les souffrances et douleurs reconnaît les vétérans et les indemnise pour les souffrances et douleurs qu'ils ont vécues en raison d'une invalidité liée au service. Cette indemnité supplémentaire sera offerte à ceux qui ont une invalidité grave et permanente liée au service et qui constitue un obstacle à leur réinsertion dans la vie civile après leur service. Les vétérans pourront choisir de recevoir cette indemnité sous forme de paiements mensuels libres d'impôt ou sous forme de montants forfaitaires non imposables, selon ce qui leur convient le mieux, à eux et à leur famille.

La deuxième composante de la pension à vie est le revenu de remplacement qui permettra aux vétérans de recevoir jusqu'à 90 % du salaire qu'ils touchaient au moment de leur libération des Forces

armées canadiennes. Cet avantage est offert aux vétérans qui doivent composer avec des obstacles à leur réinsertion dans la vie civile, obstacles qui découlent de problèmes de santé liés principalement à leur service.

[Français]

Ces composantes seront combinées avec les avantages du bien-être offerts par la nouvelle Charte des anciens combattants afin d'offrir un meilleur soutien aux vétérans malades et blessés, alors qu'ils entreprennent la vie postmilitaire.

[Traduction]

Ces composantes s'ajoutent à l'investissement du gouvernement annoncé dans le budget de 2016 pour majorer l'indemnité d'invalidité; depuis décembre, les vétérans ont reçu 650 millions de dollars. Le crédit 5 dans le Budget principal des dépenses 2017-2018 du ministère des Anciens Combattants et le Budget supplémentaire des dépenses de cette année du ministère témoignent de cette augmentation.

Nous avons également majoré l'allocation pour perte de revenu que touchent les vétérans pendant leur réhabilitation. Cette allocation atteint maintenant 90 % du salaire qu'ils touchaient avant leur libération. Nous avons rouvert les neuf bureaux fermés par le gouvernement précédent et ouvert deux nouveaux bureaux à Surrey, en plus d'augmenter les services aux vétérans dans le Nord du pays et d'embaucher plus de personnel.

Dans deux semaines, les initiatives annoncées dans le Budget de 2017 entreront en vigueur, y compris l'allocation pour études et formation; les services de transition de carrière; le Fonds d'urgence pour les vétérans; l'allocation de reconnaissance des aidants naturels; l'élargissement de notre projet pilote réussi sur le centre de ressources pour les familles des militaires; le Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille; le centre d'excellence sur les TSPT et la santé mentale; et, l'élimination du délai relatif au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Je suis impatient de vous faire rapport des progrès réalisés pour chacune de ces initiatives au cours de l'année.

La clé pour ces prestations et programmes se trouve dans leur prestation. Depuis décembre, j'ai eu l'occasion de m'entretenir avec des centaines de vétérans et leur famille et de membres actifs des FAC lors d'assemblées publiques. Je peux vous dire que les participants nous ont parlé haut et fort et à maintes reprises de la prestation des services et, dans bien des cas, du manque de prestation des services, et avec raison.

Lors de ma dernière comparution, j'ai parlé des rapports publiés par ce comité intitulés *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services* et *La santé mentale chez les vétérans canadiens: Une mission de famille*. Bon nombre de vos recommandations correspondent à ce que l'examen du ministère sur la prestation de ses services a permis de définir comme étant des secteurs clés où il y a des besoins.

•(1105)

[Français]

J'ai aussi dit que le ministère avait un plan d'action pour répondre à ces recommandations. Parmi les 91 mesures concrètes pour améliorer l'expérience des vétérans, le ministère a déjà répondu à près de la moitié d'entre elles, et je m'engage à poursuivre leur mise en oeuvre d'ici la fin de 2020-2021.

[Traduction]

Pour y arriver, nous avons apporté plusieurs changements fondamentaux à la façon dont fonctionne le ministère. Le changement le plus important a été de complètement modifier l'approche du ministère à l'égard de la prestation de services. Auparavant, il revenait au vétéran de présenter des demandes de prestations et de services. Dans notre rapport sur l'examen de la prestation de services, nous parlons d'un modèle guidé par la demande. Le problème avec ce modèle, c'est que, souvent, les vétérans n'ont pas suffisamment d'information pour être en mesure de poser les questions nécessaires afin de pouvoir présenter une demande de prestations. Encore une fois, c'est une chose que m'ont répétée à maintes reprises les vétérans que j'ai rencontrés.

Donc, nous avons changé ce modèle pour un modèle guidé par la prestation de services. Maintenant, le personnel du ministère des Anciens Combattants prend les devants et fournit aux vétérans toutes les informations dont ils ont besoin concernant les services auxquels ils sont admissibles. J'aimerais prendre quelques instants pour vous parler un peu plus de cette façon de faire.

Ce mois-ci, le ministère terminera un projet pilote de six mois sur le soutien guidé. Dans le cadre de ce programme, un agent des services aux vétérans est désigné comme étant le principal point de contact au ministère pour un vétéran. L'agent apprend à connaître le vétéran et sa situation familiale ainsi que ses besoins afin de déterminer à quels programmes, prestations et services il est admissible. L'agent aide le vétéran afin de faciliter pour lui les démarches du système de demandes et de prestation de services du ministère et assure la coordination des services.

La réaction des participants au projet pilote a été très encourageante. Les vétérans et leur famille ont bien aimé n'avoir à communiquer qu'avec une seule personne au ministère. Ils ont aimé le soutien qu'ils ont obtenu pour en apprendre davantage au sujet des services et des prestations et pour remplir les bons formulaires pour présenter leurs demandes.

[Français]

Les agents des services aux vétérans étaient également enthousiastes. Ils aimaient pouvoir visiter les vétérans chez eux, apprendre à mieux les connaître et élaborer un plan adapté à leurs besoins individuels. Nous sommes sur le point de mettre en place ce niveau de soutien pour tous les vétérans qui n'ont pas besoin d'un gestionnaire de cas, mais qui ont besoin de plus qu'un simple appel téléphonique.

[Traduction]

Cependant, il est important de comprendre que les changements fondamentaux apportés par le ministère aux prestations et services, ainsi qu'à la prestation des services, ont déjà un impact sur la vie des vétérans et de leur famille.

Ce n'est pas seulement par l'entremise du projet pilote que les vétérans obtiennent plus d'informations de qualité au sujet des services et prestations auxquels ils sont admissibles; tout le ministère est en train d'adopter l'approche guidée par la prestation de services. Cette approche a permis d'améliorer de façon considérable les

communications avec les vétérans et leur famille, les défenseurs des droits des vétérans et les intervenants, que ce soit en personne ou par téléphone, Internet ou courrier.

Grâce à ces efforts, le nombre de demandes de prestations d'invalidité a augmenté de 32 % au cours des deux dernières années. Nous nous assurerons que tous les vétérans qui présentent des demandes, qu'ils soient 10 ou 10 000, reçoivent ce à quoi ils ont droit.

Je suis ici aujourd'hui pour parler du Budget supplémentaire des dépenses (C). Comme vous pouvez le constater, le ministère des Anciens Combattants demande 45 millions de dollars supplémentaires pour ses dépenses de fonctionnement et 132 millions de dollars pour ses subventions et contributions.

Nos programmes sont guidés par la demande. C'est pourquoi la majeure partie de ces dépenses supplémentaires serviront à payer les prestations et programmes qui profitent directement aux vétérans, à leur famille et aux aidants naturels. Ces dépenses incluent également la majoration de l'indemnité et de l'allocation d'invalidité, le doublement de l'indemnité pour blessures graves, les fonds nécessaires pour l'aide à l'éducation des enfants des membres ou vétérans décédés, les services d'entretien ménager et paysager pour les vétérans et des fonds pour les prestations de traitement et les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel.

Monsieur le président, membres du comité, nous avons un objectif commun, soit de faire en sorte que les vétérans canadiens reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin. Le ministère des Anciens Combattants déploie beaucoup d'efforts pour améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille.

[Français]

Avec d'autres améliorations prévues au cours du prochain exercice financier et la remise en place d'une option de pension à vie en 2019, nous faisons de réels progrès. Avec le soutien de ce comité, nous pourrions poursuivre ce progrès.

Merci beaucoup.

•(1110)

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur le ministre.

Nous allons amorcer notre première série de questions. Les intervenants disposeront chacun de six minutes.

Je demanderais aux membres du Comité de faire preuve de patience aujourd'hui en ce qui a trait au temps que nous avons. Nous devons accueillir un autre groupe. Donc, je garderai un oeil attentif sur l'horloge.

Monsieur McColeman, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC):** Merci, monsieur le ministre, d'avoir accepté notre invitation.

Mardi dernier, le 13 mars, le *Globe and Mail* a publié un rapport — j'en ai une copie ici et je serai heureux de la partager avec vous — dans lequel deux problèmes sont soulevés.

Le premier auquel j'aimerais faire référence est soulevé par M. Forbes, le président des associations des vétérans au Canada. L'article dit ceci:

Selon M. Forbes, la nouvelle pension à vie offre des prestations mensuelles maximales de 3 650 \$ aux vétérans ayant les invalidités les plus graves, alors qu'en vertu de la Loi sur les pensions, les vétérans handicapés admissibles qui ont pris leur retraite avant 2006 peuvent recevoir une prestation mensuelle pouvant atteindre 7 444 \$.

M. O'Regan dit qu'il y a peu d'écart entre les deux programmes, mais, selon M. Forbes, les chiffres prouvent que le ministre est mal informé.

Selon M. Forbes, les vétérans attendent depuis maintenant trois ans que l'engagement de rétablir la pension à vie soit honoré.

Toutefois, selon lui, les pensions annoncées par le gouvernement libéral sont loin de combler l'écart. « À notre avis, cet engagement n'a pas été honoré. »

Comment réagissez-vous aux commentaires de M. Forbes?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je dirais qu'il a tort.

**M. Phil McColeman:** Merci. Je vais passer à ma prochaine question.

En fait, celle-ci s'appuie également sur ce même article. Les vétérans se plaignent que cette nouvelle allocation pour études et formation ne correspond pas à ce qui a été promis dans les jours précédant l'élection de 2015. Selon les groupes de vétérans, la pension à vie faisait également partie de la plateforme libérale et est beaucoup moins élevée que prévu. Je vous cite les propos de Sean Bruyca, un défenseur des droits des vétérans: « Les politiciens doivent cesser de s'attendre à ce que les vétérans se pâment d'admiration devant leurs belles paroles politiques. » L'article poursuit en disant que le premier ministre a dit: « Nous allons couvrir les coûts de quatre années d'études postsecondaires pour tous les vétérans qui le souhaitent. »

L'article nous apprend également que la réalité est différente, que ce ne sont pas tous les vétérans qui sont admissibles à cette allocation. Auriez-vous quelque chose à ajouter à cela?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Certainement. Ceux qui sont visés par la nouvelle Charte des anciens combattants, soit tous les vétérans qui ont présenté une demande depuis 2006, sont admissibles à cette allocation. Je suis incroyablement fier de l'allocation pour études, car elle est excessivement généreuse. Après six années de services, l'allocation s'élève à 40 000 \$, et après 12 années de service, elle s'élève à 80 000 \$. Il s'agit d'une subvention qui offre toute la flexibilité nécessaire aux vétérans pour étudier ce qu'ils veulent, peu importe la matière ou l'établissement. Elle couvre non seulement les droits de scolarité, mais aussi le logement et repas, les livres et tous les coûts associés à leurs études. D'ailleurs, elle inclut également une petite prime de graduation de 1 000 \$. Cette allocation permet aux vétérans d'avoir un nouveau départ. Ils peuvent se prévaloir de cette allocation à tout moment dans les 10 ans suivant leur libération. S'ils changent d'idée, ils peuvent faire autre chose.

**M. Phil McColeman:** Je vous ai demandé si tous les vétérans y étaient admissibles, et vous dites que non, que ce sont seulement les vétérans visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ce ne sont pas tous les vétérans qui y sont admissibles, contrairement à la promesse qui a été faite.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Ce sont les vétérans visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants qui y sont admissibles.

**M. Phil McColeman:** Selon la promesse faite dans le cadre de la campagne électorale de 2015, tous les vétérans y seraient admissibles, mais ce n'est pas le cas.

**L'hon. Seamus O'Regan:** En fait, il y a une allocation pour études offerte en vertu...

**M. Phil McColeman:** Non, monsieur, je parle d'un programme complet.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Il s'agit d'une allocation plutôt intéressante offerte en vertu...

**M. Phil McColeman:** Permettez-moi de revenir à la citation. Il était question de couvrir les coûts pour quatre années d'études, mais

ce ne sont pas tous les vétérans qui y sont admissibles. Merci de m'avoir répondu.

Je vais passer à mon troisième commentaire, ma troisième question. Celle-ci s'appuie sur une étude menée récemment par l'Association nationale des retraités fédéraux. En 2017, l'Association a lancé une initiative de communication avec les vétérans dans le but de déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour eux. Dans le rapport de 2018 de l'Association, sous le thème « Respect », on peut lire ceci:

Dans leurs rapports avec ACC, les vétérans ont fait état d'un sentiment de manque de respect dans deux domaines: le sentiment qu'ils doivent se battre pour obtenir des prestations et certaines interactions avec le personnel d'ACC. Bon nombre d'entre eux estimaient que les processus étaient intentionnellement difficiles, afin de décourager les demandes ou de refuser des prestations. Même si les interactions avec le personnel d'ACC étaient généralement positives au moment où elles se sont produites, les vétérans ont signalé plusieurs cas où le personnel les avait mal traités.

Si vous faites tout ce que vous pouvez, pourquoi les vétérans ont-ils le sentiment de ne pas être respectés?

• (1115)

**L'hon. Seamus O'Regan:** C'est une question difficile. Nous tentons de changer la culture. Dès ma nomination à titre de ministre — je crois que c'était une ou deux journées après —, le sous-ministre et moi sommes allés à Charlottetown pour parler avec l'ensemble des employés du ministère là-bas. Nous leur avons dit que nous souhaitions changer la culture. Comme je l'ai dit dans mon exposé, nous avons une culture guidée par la demande qui laissait les vétérans à eux-mêmes pour chercher à quels programmes et services ils étaient admissibles. Nous voulions créer ce que nous appelons une culture guidée par la prestation. Autrement dit, nous allons dire aux vétérans ce à quoi ils ont droit et nous les servirons de façon efficace et positive.

Je crois avoir déjà dit au Comité que je suis de nature impatiente. Je peux vous dire que lors des assemblées publiques que nous avons organisées un peu partout au pays depuis le début du mois de janvier — nous revenons tout juste d'Edmonton où nous avons eu cinq réunions et organisé deux assemblées publiques. Sauf tout le respect que je dois aux membres du Comité, il n'y a rien pour vous mettre au pied du mur comme un vétéran qui se présente au micro pour vous dire: « Je n'obtiens pas les services dont j'ai besoin. »

**Le président:** Monsieur Samson, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Merci. Monsieur le ministre, monsieur le sous-ministre, je suis heureux de vous voir aujourd'hui. Votre présence nous donne l'occasion d'obtenir des précisions.

J'aimerais d'abord vous donner quelques instants pour terminer votre réponse à une question posée précédemment concernant le soutien aux études en vertu de la vieille charte, si vous avez quelque chose à ajouter.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Certainement.

Walt, je vais vous laisser la parole à ce sujet. Il s'agit d'un soutien offert dans le cadre de la réadaptation professionnelle et l'allocation peut atteindre 75 000 \$. Il s'agit donc d'une somme importante.

**Général (à la retraite) Walter Natynczyk (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants):** D'accord. Pour être bien clair, la nouvelle allocation pour études et formation est accessible à tous les membres des Forces armées canadiennes qui ont quitté les forces de façon volontaire, pour des raisons médicales ou pour prendre leur retraite. Comme l'a souligné la ministre, pour ceux qui ont quitté les forces depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, s'ils comptent six années de service, ils sont admissibles à une allocation pouvant atteindre 40 000 \$ pour leurs droits de scolarité, livres et frais de subsistance. S'ils ont accumulé 12 années de service, ils sont admissibles à une allocation pouvant atteindre 80 000 \$. Cette allocation s'ajoute aux prestations que touchent les membres des Forces armées canadiennes qui ont quitté pour des raisons médicales ou qui touchent une prestation d'invalidité du ministère des Anciens Combattants. Ils peuvent recevoir jusqu'à 78 000 \$ — si je ne m'abuse — pour leur réadaptation professionnelle, leurs études, leur formation et leur réinsertion dans la vie civile.

À Edmonton, le ministre et moi sommes entretenus avec un vétéran, un matelot de 3<sup>e</sup> classe, qui faisait son doctorat en psychologie grâce à l'allocation d'études offerte dans le cadre de la réadaptation professionnelle. Cette allocation pour études et formation s'ajoute à l'allocation offerte dans le cadre du programme pour la réadaptation professionnelle. Encore une fois, tout vétéran visé par la Nouvelle Charte des anciens combattants, peu importe où il habite... Bon nombre de vétérans sont à la fois visés par la vieille Loi sur les pensions et la nouvelle Charte des anciens combattants. Tout dépend de quand ils ont signalé leur handicap. S'ils ont besoin d'une aide supplémentaire pour leur réinsertion à la vie civile, ils y seraient admissibles en vertu de ce programme pour la réadaptation professionnelle.

**M. Darrell Samson:** Merci.

Monsieur le ministre, pourriez-vous parler davantage du montant de 177 millions de dollars qui figure dans le Budget supplémentaire des dépenses pour le ministère des Anciens Combattants? Pourquoi cette augmentation? À quoi serviront ces fonds?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Voulez-vous commencer tout de suite, pendant que je cherche le reste?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Monsieur, une partie de l'enveloppe de 177 millions de dollars, soit 45 millions, est réservée aux opérations, pour les avantages médicaux. Cela varie en fonction des besoins des anciens combattants. Ils ont été plus nombreux à demander des soins et des médicaments, mais nous avons aussi observé, à l'échelle du pays, une augmentation considérable du nombre de clients des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Nous suivons la situation de près et nous veillons à renforcer ces mesures d'aide en collaboration avec les autorités de la santé, partout au pays.

La deuxième portion, environ 132 millions de dollars, est destinée aux subventions et contributions. Cela reflète l'augmentation du nombre d'anciens combattants ayant demandé des indemnités d'invalidité. Ce montant est fondé sur nos prévisions budgétaires, une obligation quasi législative. Nous faisons un suivi du recours aux programmes ou des besoins des anciens combattants, ce qui nous permet de demander du financement supplémentaire au gouvernement en fonction des tendances observées tout au long de l'année.

• (1120)

**M. Darrell Samson:** Merci.

Monsieur le ministre, je tiens aussi à vous dire que beaucoup d'anciens combattants, avec lesquels j'ai discuté dans ma circon-

scription et en Nouvelle-Écosse, se sont dits très ravis du poste budgétaire sur le crédit d'impôt pour les chiens d'assistance. Cette mesure était réclamée depuis de nombreuses années, en particulier par les anciens combattants aux prises avec un TSPT. Je sais qu'un de mes collègues de ma circonscription, Medric Cousineau, a défendu cette cause avec ardeur. Il a marché de la Nouvelle-Écosse jusqu'à Ottawa, et a écrit un livre sur ces chiens. Je peux vous dire qu'il est extrêmement heureux, comme beaucoup d'autres.

J'espère avoir assez de temps pour terminer. Vous avez parlé des diverses assemblées publiques que vous avez organisées depuis votre nomination. Quels commentaires avez-vous reçus concernant ces importants avantages supplémentaires? Dans votre exposé, vous avez parlé des principaux avantages offerts en ce début d'année. Quels sont les commentaires à cet égard? Les gens sont-ils au courant? Qu'en pensent-ils?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je vais parler sans détour. Je pense que la principale difficulté est que personne n'aime qu'on apporte une série de changements d'un seul coup. L'avantage, toutefois, c'est qu'on n'avait pas offert autant d'argent, de programmes et de services depuis longtemps. C'est beaucoup, et certains peuvent se sentir un peu dépassés. Nous considérons que les assemblées publiques sont la tribune idéale pour obtenir des témoignages. À Gagetown, j'ai constaté que c'est difficile; les histoires ne sont pas simples et les approches uniformes ne suffisent plus. Nous en sommes conscients. C'est pourquoi tous les partis au Parlement ont conclu, à l'instar de la Légion et d'autres groupes, que la Loi sur les pensions devait être modifiée et que la nouvelle Charte des anciens combattants devait être mise en place. Nous avons maintenant une meilleure compréhension des difficultés auxquelles les anciens combattants sont confrontés, sur les plans mental et physique — en particulier les problèmes de santé mentale, de nos jours — et de la nécessité d'offrir des programmes de réadaptation professionnelle et d'améliorer les programmes et les services. Nous pouvons maintenant adapter ces mesures aux besoins de chaque ancien combattant. En somme, les problèmes complexes exigent des solutions complexes, et l'ensemble est tout aussi complexe. Sur le plan politique, ce n'est pas facile à avouer, mais c'est nécessaire. Lorsqu'on leur explique ainsi, les gens comprennent.

**Le président:** Merci.

Monsieur Johns.

**M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD):** Monsieur le ministre, monsieur le sous-ministre, je vous remercie d'être ici.

Comme nous le savons, les coûts de la nouvelle option de pension à vie, qui fait partie des dépenses prévues dans le Budget de 2018-2019, pourraient atteindre les 3,6 milliards de dollars. C'est une somme considérable, mais légèrement en deçà de ce qui a été promis aux anciens combattants par le parti qui est maintenant au pouvoir, c'est-à-dire votre parti.

En 2015, on lisait ce qui suit dans le programme du Parti libéral: « Nous rétablirons l'option des pensions à vie pour les blessés de guerre », ce qui signifie qu'on fait allusion, dans le document de votre parti, à la pension à vie qui existait avant la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Voilà pourquoi on utilise le verbe « rétablir » et non « instaurer » ou « créer ». Le terme employé est « rétablir », ce qui signifie tel qu'il était auparavant. Le langage est clair et sans équivoque.

Le 1<sup>er</sup> février, à Edmonton, pendant une assemblée publique, le premier ministre a déclaré que le gouvernement et les anciens combattants sont encore devant les tribunaux sur la question du rétablissement de la pension à vie « parce que les anciens combattants réclament davantage que ce que le gouvernement a les moyens de leur donner. »

Ma question porte spécifiquement sur les paiements directs aux anciens combattants; je ne parle pas d'autres services ou programmes, mais seulement des paiements mensuels. Si le régime de pension à vie était rétabli, comme l'a promis le Parti libéral, comme vous et votre chef l'avez promis pendant la campagne électorale, monsieur le ministre, combien cela coûterait-il de plus comparativement à la version édulcorée du régime de pension à vie que vous proposez actuellement?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je suis en désaccord avec le député. Nous avons dit que nous rétablirions l'option de paiement mensuel. En fait, j'aimerais qu'on utilise parfois un autre terme que « option », même si techniquement, c'est de cela qu'il s'agit. Pour certains anciens combattants plus âgés, le paiement forfaitaire est la meilleure option sur le plan financier.

Nous incitons les gens à choisir le paiement mensuel. C'est l'effet que cela aura. Nous sommes d'avis que le paiement mensuel doit être offert, car beaucoup de Canadiens, et beaucoup d'anciens combattants, manifestement, trouvaient illogique que le paiement forfaitaire soit l'unique option. Pour un ancien combattant âgé de 25 ou 30 ans qui revient d'Afghanistan, se retrouver soudainement avec une telle somme d'argent pouvait poser problème. Lorsqu'il s'agit de l'unique versement et qu'on n'a pas...

• (1125)

**M. Gord Johns:** Vous dites que le montant est identique à ce qui a été promis avant 2006.

**L'hon. Seamus O'Regan:** En fait, cela nous ramène au point que j'ai soulevé plus tôt.

**M. Gord Johns:** Simplement pour le paiement forfaitaire, est-ce plus ou moins?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Cela se rapporte directement au point que j'ai soulevé plus tôt. De plus en plus, essentiellement...

**M. Gord Johns:** Ma question est très simple. La réponse est-elle oui ou non?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je vous donne une réponse très compliquée...

**M. Gord Johns:** En effet.

**L'hon. Seamus O'Regan:** La réponse est que cela varie en fonction de la situation de chaque ancien combattant.

**M. Gord Johns:** Je suis désolé, monsieur le ministre. Un de mes amis est ici. Il s'appelle Mark Campbell et il a servi aux côtés de Paul Franklin. Ils ont subi des blessures identiques, dans le même conflit. Toutefois, il est sous l'ancien régime et reçoit des prestations totalement différentes. On parle d'un écart de 40 % pour les paiements.

Monsieur le ministre, vous pouvez peut-être donner des explications à ce sujet: pourquoi certains reçoivent-ils moins d'argent que d'autres, alors qu'ils ont participé au même conflit?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Cela varie selon chaque personne, monsieur. Je ne sais pas combien de fois je dois le dire: certains sont assujettis à la Loi sur les pensions de 1919, tandis que d'autres sont visés par la nouvelle Charte des anciens combattants.

**M. Gord Johns:** Ce n'est pas ce qui leur a été promis ni ce à quoi ils s'attendent, monsieur le ministre.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Dans le cas de la pension à vie, nous versons une prestation mensuelle à ceux qui sont incapables de travailler, à ceux qui ne peuvent réintégrer la société. Dans presque tous les cas, ils s'en sortent aussi bien, sinon mieux, que sous le régime de la Loi sur les pensions de 1919.

**M. Gord Johns:** J'aimerais simplement que le gouvernement soit plus ouvert.

**Le président:** Vous serait-il possible de discuter plutôt que de débattre?

**M. Gord Johns:** Très bien.

Dans une lettre envoyée au Comité, votre ministère a indiqué ce qui suit: « il y a environ 29 000 demandes de prestations d'invalidité en attente (premières demandes, réévaluations et révisions ministérielles). De ces 29 000 demandes en attente, environ 9 000 demandes (premières demandes, réévaluations et révisions ministérielles) ont dépassé le délai prescrit par la norme de service. »

Votre gouvernement s'est engagé à fournir un financement de 42,8 millions de dollars sur deux ans pour réduire l'arriéré du traitement des demandes attribuables à la hausse du nombre de demandes. Ce montant de 42,8 millions de dollars sur deux ans est-il le montant demandé officiellement par les spécialistes du ministère pour réduire l'arriéré?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Pour être franc avec vous, il nous est très difficile d'évaluer avec précision les coûts de l'élimination de l'arriéré. La capacité de gérer autant d'argent est limitée. On ne peut avoir, à tout moment, qu'un effectif limité pour l'exécution de ces tâches. Je vais laisser le sous-ministre donner plus de détails, mais nous sommes certainement satisfaits de ce montant. Cela n'ira pas assez vite à mon goût ou, pour être franc, au goût de chacune des 9 000 personnes qui attendent depuis beaucoup trop longtemps les prestations et les services auxquels elles ont droit.

**M. Gord Johns:** Vous avez indiqué qu'il n'y a pas assez d'argent pour y parvenir, mais cela permettra-t-il d'éliminer l'arriéré? Croyez-vous que ce financement permettra d'éliminer l'arriéré?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Le dirigeant du syndicat est d'avis que c'est un pas dans la bonne direction et qu'il y a d'énormes progrès.

**M. Gord Johns:** J'ai cru comprendre qu'ils avaient besoin du double pour l'éliminer complètement, donc c'est...

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je dirais, honnêtement, que je ne connais pas le montant qui nous permettrait de l'éliminer complètement.

**M. Gord Johns:** Donc, quel montant nous permettrait d'arriver à zéro? Il doit bien y avoir un montant qui vous permettrait de...

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je ne pourrais vous donner un chiffre. Je sais simplement que le montant de 42,8 millions de dollars est un bon début.

**M. Gord Johns:** Très bien.

Je pense que mon temps sera bientôt écoulé. Ma dernière question est la suivante: nous savons qu'en 2012, ACC comptait 4 000 employés et que les compressions importantes effectuées par le gouvernement conservateur ont entraîné la perte de 1 000 emplois. Vous avez recommencé à embaucher, mais lorsqu'on fait le calcul, on voit qu'il manque toujours 600 employés, environ. Vous créez de nouveaux programmes, qu'il faut mettre en œuvre, mais nous n'arrivons même pas à assurer la prestation des programmes existants.

Selon vous, combien d'employés nous faut-il pour régler l'arriéré et mettre en oeuvre les nouveaux programmes?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Actuellement, nous nous concentrons sur la nouvelle formation aux employés disponibles qui ont l'expérience nécessaire pour assurer la prestation des nouveaux programmes.

**M. Gord Johns:** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le ministre.

**Le président:** Madame Lambropoulos.

**Mme Emmanuella Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.):** Merci d'être venus encore une fois au Comité pour répondre à nos questions sur le budget.

Comme nous le savons tous, la période de transition après la libération est souvent l'une des périodes les plus difficiles pour les anciens combattants. Ils se sentent très vulnérables, et c'est là que des crises peuvent survenir.

Pourriez-vous nous parler davantage du Fonds d'urgence pour les vétérans? En quoi se distingue-t-il des programmes offerts dans le passé?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Premièrement, cela nous offre une souplesse que nous n'avions pas auparavant. Fait intéressant, au moment où j'ai été nommé ministre, le ministère avait très peu de marge de manoeuvre pour dépenser des fonds immédiatement pour aider les gens, et ce, malgré sa taille importante, son budget de plusieurs milliards de dollars pour la prestation de programmes et services et son effectif de milliers de personnes. Il peut être réconfortant pour les contribuables de savoir que l'on surveille comment chaque dollar est dépensé, mais cela veut aussi dire qu'on n'a pas la latitude nécessaire pour agir très rapidement.

Avant la création de ce fonds d'urgence — c'est toujours le cas actuellement, en fait —, nous comptons sur des legs. Par exemple, des gens pouvaient avoir légué de l'argent ou créé des fonds dédiés pour aider les anciens combattants sans abri. Il peut toutefois y avoir des critères précis, comme l'utilisation dans une ville ou une province donnée, ou encore dans des circonstances particulières, ce qui n'offre pas une grande latitude. C'est ce que permettra le fonds d'urgence. Lorsque nous apprendrons qu'une personne est en difficulté, par exemple, nous pourrons la sortir de la rue et lui offrir un refuge pendant que nous examinons les programmes et services qui pourraient lui être offerts.

Voulez-vous plus de détails?

• (1130)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je dirais, pour appuyer les propos du ministre, que le financement que nous avons actuellement est lié à l'admissibilité de l'ancien combattant. Lorsque nous savons que cette personne a subi une blessure pendant son service, nous pouvons utiliser les fonds. Comme le ministre l'a indiqué, nous pouvions jusqu'à maintenant utiliser une partie des fonds obtenus par le ministère par l'intermédiaire de dons de bienfaisance. Nous avons 23 fonds différents. Un fonds est réservé aux anciens combattants de l'Hôpital Sainte-Anne, un autre est destiné à Sunnybrook, et un autre à l'île de Vancouver.

Nous avons également établi un partenariat avec les Forces armées canadiennes, qui nous offrent un appui de taille grâce aux fonds des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes.

À compter du 1<sup>er</sup> avril, nous pourrons pour la première fois utiliser des fonds publics pour offrir une aide immédiate aux anciens combattants en crise avant d'avoir déterminé leur admissibilité.

Lorsqu'un ancien combattant se présentera à nos bureaux, peu importe le moment, nous pourrons utiliser des fonds pour lui trouver un logement, faire l'épicerie et lui offrir de l'aide jusqu'à ce que nous puissions déterminer son identité et son admissibilité. Nous pourrons ensuite poursuivre l'intervention. Il faut garder à l'esprit que partout au pays, nous collaborons constamment avec des organismes comme la Légion royale canadienne, VETS Canada, Soldiers for Soldiers, etc. Essentiellement, il s'agit d'un partenariat avec tous ces organismes sans but lucratif et aussi avec les collectivités, qui nous offrent un appui considérable.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Très bien. Merci beaucoup.

J'ai beaucoup entendu parler de l'option de la pension à vie. J'ai pris connaissance, en quelque sorte, de ce que cela englobe. Pourriez-vous simplement en parler davantage et nous donner plus de détails sur ce qui doit être mis en oeuvre à compter du mois d'avril 2018?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je crois qu'au bout du compte, on assurera la stabilité financière des gens, qui non seulement recevront un montant chaque mois, mais qui auront aussi ce lien avec le gouvernement — et on pourrait dire avec la population canadienne —, pour les remercier de ce qu'ils ont fait.

Avec le paiement forfaitaire, on avait l'impression que les gens obtenaient plus d'argent qu'ils ne pouvaient le gérer en s'attendant à ce qu'il serve pour le reste de leur vie, mais aussi qu'on rayait ces gens du grand livre en disant: « C'est terminé. Nous n'avons plus à nous occuper de vous. » C'est ce que nous avons entendu à de nombreuses reprises de la part des anciens combattants et c'est ce qu'ils demandaient. Ils ont maintenant le choix.

Si le paiement forfaitaire est une bonne solution pour eux, c'est très bien. En fait, nous offrons de l'argent pour l'obtention de conseils financiers: 500 \$ pour avoir recours aux services d'un conseiller indépendant qui aidera les anciens combattants à décider si, à ce moment de leur vie, ils souhaitent obtenir un paiement forfaitaire ou un paiement mensuel. Nous encourageons fortement les gens à choisir le paiement mensuel parce que dans la presque totalité des cas, ils recevront plus d'argent de cette façon.

**M. Phil McColeman:** Monsieur le président, je crois que ma collègue a dit que la pension à vie des libéraux entrerait en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018. J'aimerais préciser, aux fins du compte rendu, que ce sera plutôt en 2019.

Est-ce exact, monsieur le ministre?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Oui, c'est le 1<sup>er</sup> avril 2019.

**Le président:** Je vous remercie pour cette correction.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** En tant qu'ancienne éducatrice et professeure, je reconnais l'importance et la valeur de l'éducation. Je crois que ce que nous offrons est beaucoup mieux que ce qui était offert auparavant. Je sais qu'on a investi beaucoup d'argent depuis 2015, mais pouvez-vous nous dire quels seront les changements apportés aux prestations d'éducation dans le prochain budget?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Elles offrent une grande souplesse. Encore une fois, elles donnent le bénéfice du doute au demandeur. On lui dit: « Faites ce qui est le mieux pour vous à cette étape de votre vie. » Non seulement la possibilité de retourner à l'université, de faire un doctorat, aide-t-elle les personnes à se sentir bien, mais elle peut aussi favoriser leur employabilité.

J'ai trouvé très intéressante la conversation que nous avons eue avec cet homme de Vancouver, qui avait traversé de nombreuses épreuves et qui s'était confié à nous, de façon anonyme, bien sûr. Il souffrait du TSPT et d'autres problèmes, et il voulait en apprendre plus sur ce sujet. Il voulait aller plus loin, faire un doctorat, dans le but d'aider d'autres anciens combattants qui souffrent de problèmes similaires. C'est une très belle histoire.

• (1135)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Pour revenir à une question précédente, lorsque nous avons demandé aux membres des associations d'anciens combattants comment procéder pour rétablir la pension à vie à titre d'option pour les anciens combattants blessés, bon nombre d'entre eux nous ont demandé de ne pas revenir à la Loi sur les pensions, pour les raisons évoquées par le ministre. C'était une solution unique. Seuls les anciens combattants les plus gravement blessés recevaient suffisamment d'argent pour assurer leur santé financière. La grande majorité des anciens combattants ont un degré d'invalidité très faible, mais s'ils ont un problème important — comme des problèmes de dos ou des problèmes de santé mentale —, ils ne reçoivent pas assez d'argent pour assurer leur santé financière.

Même mes prédécesseurs m'ont dit qu'il ne fallait pas retourner à cela, qu'il fallait plutôt créer un hybride, qui prendrait le meilleur de la Loi sur les pensions et de la nouvelle Charte des anciens combattants pour créer un régime qui permettrait aux anciens combattants de tourner la page. Voilà ce que nous avons tenté de faire avec la pension à vie.

Comme l'a fait valoir le ministre, l'indemnité pour souffrance et douleur permet d'établir un lien mensuel entre le gouvernement du Canada et l'ancien combattant, pour lui dire: « Merci pour ce que vous avez fait. Merci d'avoir servi le Canada. Nous reconnaissons les sacrifices que vous avez dû faire pour notre pays. »

**Le président:** Merci.

Monsieur Eyolfson, vous avez la parole.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Merci de votre présence, monsieur le ministre et monsieur le sous-ministre.

J'aimerais préciser une chose au sujet d'une question précédente de mon collègue, M. Johns.

Il a fait référence à un élément de la plateforme de notre parti, disant que ce que nous avons offert n'y correspondait pas. J'ai la promesse de la plateforme devant moi. Elle dit: « Nous rétablirons l'option des pensions à vie pour les blessés de guerre [...] »

Est-ce qu'on dit que nous rétablirons le même régime de pensions à vie que celui qui était en place avant? Est-ce qu'un tribunal dirait qu'il s'agit du même énoncé?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Est-ce que vous me posez la question?

**M. Doug Eyolfson:** Oui. Ce que je dis, c'est que lorsque je lis: « Nous rétablirons l'option des pensions à vie [...] », cela signifie que nous...

**Le président:** Silence, s'il vous plaît.

**M. Doug Eyolfson:** On vient de dire que cela signifie que nous allons revenir au régime de pensions qui était en place avant. Est-il raisonnable de dire que, d'une certaine façon, nous n'avons pas respecté notre promesse en ne ramenant pas l'ancien régime? Ou diriez-vous, en fonction des mesures que nous avons prises, que nous avons tenu notre promesse de rétablir les pensions à vie?

**L'hon. Seamus O'Regan:** La pension à vie représente un montant mensuel versé à vie.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Diriez-vous que nous avons tenu notre promesse à cet égard?

**L'hon. Seamus O'Regan:** À mon avis oui, tout à fait.

**M. Doug Eyolfson:** Merci, monsieur le ministre.

De nombreux anciens combattants nous ont fait part de leurs préoccupations en ce qui a trait au délai d'accès aux dossiers médicaux. Étant médecin, je sais ce que c'est de devoir obtenir les dossiers médicaux de patients qui viennent d'autres provinces, même s'ils n'ont rien à voir avec ACC. Il faut parfois un certain temps même pour transférer le dossier d'un patient du bureau du médecin vers la salle d'urgence.

Quelles mesures allons-nous prendre pour combler l'écart entre le ministère de la Défense nationale et ACC en ce qui a trait à l'échange de renseignements?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Merci, Doug.

C'était un ordre direct du premier ministre lorsqu'il m'a annoncé que j'allais être assermenté le lendemain: combler l'écart. Fait intéressant, c'est ce que m'avait dit mon frère, un capitaine de corvette de la Marine qui était commandant par intérim de l'école de la flotte navale de la BFC Esquimalt, quelques mois auparavant. Il m'avait dit qu'il fallait faire quelque chose, alors que nous ne savions pas encore que j'allais être nommé à ce poste, parce qu'il devait soudainement faire face à de nombreux problèmes de ressources humaines et qu'il était évident que les gens se manifestaient et étaient perdus. Emmanuella a parlé plus tôt des difficultés associées à la transition; les anciens combattants vous en ont parlé aussi. Lorsque vous vivez dans un environnement très structuré pendant de nombreuses années — 20 à 25 ans, disons — et que vous savez exactement comment se déroulera la journée, d'où viennent les prestations et tout cela, et que du jour au lendemain on vous lance dans le vrai monde, que vous ne savez rien et que vous devez présenter de nouvelles demandes pour tout, que vous devez consulter un nouveau médecin... Cela n'a aucun sens.

Nous appelons cela la convergence, comme vous le savez tous, et c'est là-dessus que nous travaillons.

Je dirais qu'à l'heure actuelle, le ministre de la Défense nationale et moi nous rencontrons environ une fois ou deux par semaine pour discuter des mesures à prendre pour mettre le processus en place. Je me concentrais presque exclusivement sur la pension à vie jusqu'à Noël. Aujourd'hui, je travaille à la communiquer et à la présenter devant la Chambre. Mais on aborde aussi la convergence et les arriérés. Ce sont mes grandes priorités.

Avec la convergence, ce qu'on aimerait, c'est que les militaires ne se rendent pas compte qu'ils passent d'un ministère à l'autre. Tout ce qu'ils sauraient, c'est que divers programmes et services s'offrent à eux et ils passeraient de l'un à l'autre.

Cela entraîne certains problèmes en matière de protection des renseignements personnels. Cette protection est animée des meilleures intentions. Les gens ne devraient pas pouvoir faire circuler vos dossiers médicaux à gauche et à droite, c'est tout à fait logique. Il y a donc une série de lois et de règlements en place pour veiller à ce que les renseignements personnels qui se trouvent dans les dossiers médicaux des gens soient traités avec soin. Toutefois, dans le cas présent, cela ne fonctionne pas, parce que nous voulons un processus continu. Nous travaillons donc avec le Conseil du Trésor pour veiller à mettre en place ces systèmes.

Nous acceptons tous les conditions de Google — ce n'est peut-être pas le meilleur exemple à donner par les temps qui courent — qui disent que l'entreprise a le droit d'utiliser nos renseignements. Le gouvernement représente un environnement beaucoup plus contrôlé et sécuritaire. Nous pourrions peut-être proposer quelque chose de similaire, où en début de carrière, les militaires pourraient accepter qu'on transfère leur dossier à Anciens Combattants Canada après leur libération.

• (1140)

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Je dois aussi dire que nos clients ne font pas seulement appel à nous lorsqu'ils sont en uniforme ou en transition. La majorité d'entre eux viennent nous voir après leur libération des Forces armées canadiennes. En fait, environ 25 % de nos clients font appel à nous alors qu'ils sont toujours en service, 25 % viennent nous voir dans les deux années suivant leur libération et 50 % sollicitent nos services entre la deuxième année et la cinquantième ou soixantième année suivant leur libération. Parfois, leurs dossiers ne se trouvent plus chez les Forces armées canadiennes, mais bien à Bibliothèque et Archives Canada. Donc, le regroupement de ces dossiers et leur jumelage avec un diagnostic plus récent représentent tout un défi, bien au-delà de la question de la protection des renseignements personnels évoquée par le ministre.

**M. Doug Eyolfson:** Nous avons entendu parler du rôle des aidants dans le quotidien des anciens combattants. Pouvez-vous nous parler des prestations à venir qui pourraient aborder ce rôle?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Ces prestations seront offertes à partir du 1<sup>er</sup> avril. Il s'agit d'un montant de 1 000 \$ libre d'impôt qui sera versé aux aidants.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

**Le président:** Madame Wagantall, vous disposez de six minutes.

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

Nous vous remercions de votre présence ici aujourd'hui.

Mes questions porteront sur votre conversation au sujet de l'écart à combler.

J'ai eu cinq conversations différentes avec des anciens combattants, et je commence à savoir où ils se trouvent en Saskatchewan, parce qu'ils tentent de communiquer avec moi. L'un d'entre eux, qui ne se trouve pas en Saskatchewan pour le moment, est affecté à l'UISP, en attendant sa libération pour des raisons médicales. On lui a dit qu'il ne pourrait pas être libéré avant que tout soit en place et que son contrat ne prendrait fin qu'en 2020.

Son médecin-chef avait confirmé à Ottawa qu'on avait approuvé sa libération pour des raisons médicales. Le rapport présentait des témoignages du médecin et du psychiatre de la base, de son gestionnaire de cas et de son médecin civil. En guise de réponse — et le médecin n'en croyait pas ses yeux —, ACC a demandé à obtenir plus de preuves. Nous tentons de combler l'écart: qui est le mieux placé pour savoir si la personne libérée pour des raisons

médicales est libérée pour des blessures subies en service: le MDN ou ACC?

J'ai discuté de cela avec Elizabeth Douglas le 15 février, parce que l'ombudsman avait recommandé qu'au moment de la libération, le MDN précise si celle-ci était associée ou non au service. J'avais demandé son avis à ce sujet. Elle m'a répondu que selon le ministère des Anciens Combattants, la fonction relevait de lui. Je lui ai ensuite demandé si on ne pouvait pas rationaliser le processus — c'est ce que nous tentons désespérément de faire pour ces hommes et ces femmes — en déterminant au moment où les militaires quittent les forces armées si la blessure était attribuable ou non au service. Elle a réitéré que cela relevait selon elle de la responsabilité d'ACC.

Je vais vous faire part d'un autre commentaire. J'ai demandé qui serait le mieux placé pour déterminer si la blessure donnant lieu à la libération était attribuable au service: ACC ou le MDN? À l'heure actuelle, dans son rapport, elle dit que l'intégration du personnel d'ACC à celui des CISP avait donné à ACC l'occasion de mieux comprendre la culture militaire. Je trouve cela très dérangeant que nous devions trouver des façons de permettre à ACC de mieux comprendre la culture militaire, alors qu'on pourrait gérer la situation bien avant la libération des militaires, sans que cela prenne des mois. Ce qui empêche les gens d'obtenir les services d'ACC en temps opportun, ce n'est pas qu'on ignore les exigences auxquelles ils satisfont, mais plutôt le temps qu'il faut pour qu'on détermine que leur libération est attribuable à une blessure subie en service.

Monsieur le ministre, ne pourriez-vous pas prendre une mesure immédiate pour qu'à partir de maintenant, lorsqu'un militaire sera libéré, ACC sache qu'il a subi des blessures en service? Oui ou non?

• (1145)

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je ne peux répondre par oui ou non, madame Wagantall. Tout ce que je peux dire, c'est que tous les cas... Je suis aussi frustré que n'importe qui quand j'entends ces histoires, à l'exception des gens impliqués, évidemment. Nous ne pouvons pas faire les choses assez rapidement. À l'heure actuelle, nous tentons de déterminer ce que nous pouvons régler maintenant. Dans certains cas, nous devons nous attaquer aux lois et à de gros morceaux. Nous ne nous laisserons pas intimider. Nous allons tenter de trouver des petites mesures que nous pouvons prendre pour régler les choses rapidement. J'entends cette histoire encore et encore dans le cadre des assemblées générales et je suis heureux de dire...

**Mme Cathay Wagantall:** Quel serait le...

**L'hon. Seamus O'Regan:** ... à titre de référence, parce que c'est important... que l'amiral John Newton, qui s'est vu confier la tâche de nous suivre dans ces assemblées générales par le chef d'état-major, y participe et que nous entendons parler de ces cas.

**Mme Cathay Wagantall:** Je me demande pourquoi on doit attendre qu'ACC se prononce sur la question. Je sais qu'il y a d'autres blessures qui se présentent au fil du temps et je comprends tout à fait cela. Toutefois, on parle de la libération et de la préparation à la transition. Or, on ne peut pas confirmer avant la libération que les blessures étaient attribuables au service.

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Tout d'abord, merci beaucoup pour la question, parce qu'elle est absolument fondamentale.

Comme je l'ai dit, les trois quarts de sa clientèle s'adresse à Anciens Combattants Canada après leur libération. C'est volontairement ou à leur départ à la retraite qu'ils ont quitté les Forces armées canadiennes et c'est plus tard qu'ils s'adressent à nous. L'une des principales questions à nous poser est: avons-nous uniformisé tous les critères permettant de déterminer si l'état est attribuable ou non au service? J'admire la noblesse des Forces armées canadiennes, qui gardent dans leurs rangs ces hommes et ces femmes tant que tout n'a pas été fait pour eux. Tant qu'ils portent l'uniforme, ils bénéficient des meilleurs soins médicaux que le pays peut leur offrir et ils sont rémunérés, ce qui est absolument incroyable. Je m'abstiendrai de formuler des observations sur un cas particulier: ce serait inconvenant. N'oubliez pas que la responsabilité du ministre, conformément à la Nouvelle Charte des anciens combattants, concerne les blessures attribuables au service. En même temps, la Couronne acquitte une part importante du Régime d'assurance-revenu militaire, le RARM. Sa principale raison d'être est de ne pas être lié au service et, d'après les modalités de notre programme, la Couronne est également le principal payeur pour les états liés ou non au service. Même si on — personne en particulier — souffre de blessures non attribuées au service, on bénéficie de l'intégralité du RARM, auquel contribuera la Nouvelle Charte des anciens combattants.

**Mme Cathay Wagantall:** Je sais tout ça. Mais la question est simple. Nous essayons d'améliorer la transition de ces personnes. Une simple détermination modifie tout. Donc, quand elles quittent le service ou quand elles en sont retirées pour des motifs médicaux, ces motifs sont-ils attribuables au service, oui ou non?

Je n'en dirai pas plus.

J'ai une autre petite question. Dans le budget, l'exemple donné pour les pensions à vie est celui d'un militaire ayant servi 25 ans, intégralement, et qui subit ensuite une blessure grave et est libéré. Dans ce scénario, pouvez-vous me dire, de façon réaliste, combien de nos militaires sont libérés avec un taux d'invalidité de 100 % survenant après 25 années de service?

**Le président:** Puis-je vous demander d'être bref? Nous n'avons plus le temps.

**L'hon. Seamus O'Regan:** La plus grande partie des cas que nous examinons concerne la perte de l'ouïe et les acouphènes. S'il fallait désigner le moteur de la flexibilité que nous recherchons pour les pensions à vie, ce serait le syndrome de stress post-traumatique, parce que ce sont des cas chez qui quelque chose peut survenir et qui peuvent accaparer 5 ou 10 ans par la suite. Nous voulions nous assurer que le système était assez souple pour s'adapter à ce genre de cas. C'était...

**Le président:** Merci.

Monsieur Bratina, vous disposez de six minutes.

**M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.):** Merci.

L'autre jour, pendant la visite d'une aciérie, j'ai parlé de mon travail à un ouvrier. Je lui ai dit que je faisais partie du comité des anciens combattants et que j'étais particulièrement fier du travail que nous y faisons. Il m'a répondu qu'il était lui-même ancien combattant. Je lui ai demandé s'il était inscrit à Mon dossier ACC. Il n'avait aucune idée de ce dont je parlais. Honnêtement, j'ai eu à maintes reprises cette conversation ou des conversations semblables. Alors, dans le complexe des efforts à faire et des efforts à faire faire, est-ce que l'effort à faire comprend celui de rejoindre la clientèle? Pouvez-vous m'en parler? Il y a encore des gens qui ignorent les services qu'on leur offre et qui sont facilement accessibles.

•(1150)

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je ne veux pas que vous pensiez que nous consacrons cet effort qui nous revient uniquement à Mon dossier ACC. Pas du tout, même si je ne ferai pas de généralisations à l'emporte-pièce sur le groupe d'âge qui utilise des applications sur un iPad. Nous avons vu l'attrait exercé par Mon dossier ACC dans tous les groupes d'âge. Nous avons observé une augmentation énorme du nombre de personnes qui ouvrent des comptes dans Mon dossier ACC.

**M. Bob Bratina:** Ah oui?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Oui, ce qui est excellent. Il y a eu beaucoup d'inscriptions.

**Une voix:** Plus de 60 000.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Plus de 60 000, et, principalement, ces deux ou trois dernières années.

C'est beaucoup plus facile. Tout est organisé: les dossiers médicaux utiles que le client possède. Tout est compris. L'application vous conduit aussi directement à l'endroit où nous voulons vous diriger pour le transfert direct et toutes sortes de services.

Nous essayons d'améliorer Mon dossier ACC pour nous maintenir au niveau de la demande et ajuster la capacité de réponse. De plus, pour répondre à votre question, que ce soit le soutien encadré ou la gestion de cas, nous essayons de connaître la situation du client, puis de l'informer sur son admissibilité plutôt que de le laisser totalement à lui-même, à se morfondre dans l'attente de connaître son admissibilité. C'est le changement de cap qui s'imposait, et il tarde à s'accomplir.

**M. Bob Bratina:** Dans votre déclaration préliminaire, vous avez fait allusion au Budget supplémentaire des dépenses, aux 45 millions et aux 132 millions. En ce qui concerne les subventions et contributions, voulez-vous préciser un peu l'affectation des 132 millions?

**L'hon. Seamus O'Regan:** L'enveloppe des subventions aux indemnités et allocations d'invalidité a diminué en même temps que le nombre d'anciens combattants admissibles qui ont servi en temps de guerre est tombé par rapport aux prévisions. C'est un exemple. Le ministère réaffecte cet argent à des programmes qui ont besoin de fonds supplémentaires, avant de chercher à obtenir de nouveaux fonds du cadre financier. Le tableau des paiements de transfert énumère toutes les subventions qui ont besoin d'une augmentation des autorisations, sans égard à la nécessité ou pas de nouveaux fonds, et c'est la raison pour laquelle le total de ces subventions et de ces contributions excède le montant du nouveau financement demandé.

**M. Bob Bratina:** Je vois. Très bien.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans est une autre situation où la méconnaissance de ce fonds pourrait être le problème. En général, comment est-ce que ça fonctionne? Quel est le nombre reçu de demandes pour ce genre de fonds d'urgence?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** Encore une fois, monsieur le président, mesdames et messieurs, ce fonds débutera le 1<sup>er</sup> avril. Dans chacun de nos 37 emplacements de partout dans le pays, des agents délégués pourront affecter ces fonds à tout ancien combattant en crise. De plus, nous prévoyons une permanence téléphonique pour collaborer avec nos partenaires, c'est-à-dire la Légion royale canadienne, VETS Canada, Soldiers for Soldiers et Veterans Helping Veterans, pour obtenir du financement pour la transition d'anciens combattants qui se présenteraient la fin de semaine, en soirée, au milieu de la nuit ou un vendredi après-midi, pour leur fournir gîte et aide pendant que nous essayons de découvrir leur identité.

Encore une fois, il reste des anciens combattants qui veulent rester invisibles. Le ministre et moi avons visité la maison Cockrell, financée par la Légion royale canadienne. Le climat tempéré de l'île de Vancouver a attiré beaucoup d'anciens combattants de partout dans le pays, qui s'y sont établis dans des campements de fortune. Leur arrivée — certains ont été libérés il y a bon nombre d'années —, la collaboration de la Légion royale canadienne avec le ministère pour les accueillir, les loger, en attendant de découvrir leur identité, puis les diriger vers un traitement contre les dépendances, un traitement de santé mentale ou la réadaptation professionnelle et le bilan que dressent les lauréats du programme pour informer le ministre, tout ça, c'est absolument phénoménal.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Mais ils ont dû arriver eux-mêmes à cette conclusion: ils étaient égarés, puis ils ont décidé, quand ils étaient prêts, de revenir.

C'est compliqué, mais ce n'est pas une excuse. Les ressources doivent être disponibles et prêtes quand ils ont besoin d'aide, mais ce n'est pas toujours facile.

De plus, pour beaucoup de vétérans qui souffrent de maladie mentale et qui ont besoin d'aide, certains détails agissent comme déclencheurs. Les placer dans un milieu où des militaires, des uniformes sont bien visibles, par exemple, risque d'aggraver la situation. En fait, je l'ai vu, dans une assemblée, où quelqu'un a réagi à un uniforme.

**M. Bob Bratina:** Un témoin nous a dit que ces hommes ont bien appris à échapper aux recherches, si c'est ce qu'ils veulent.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Effectivement.

**Le président:** Monsieur Kitchen, vous disposez de cinq minutes.

•(1155)

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, général, je suis heureux de vous revoir. Merci d'être ici.

Nous discutons aujourd'hui du budget intérimaire des dépenses. Comme pour une entreprise, il y a des prévisions annuelles fondées sur les coûts et les attentes pour l'année à venir. Cela étant dit, le gouvernement vient tout juste d'annoncer qu'il enverra nos soldats au Mali. Je reconnais que la plus grande partie de l'aspect budgétaire de cette... et je suppose qu'on en a fait une analyse prudente. Je reconnais aussi que le financement budgétaire aurait dû être — je suppose qu'il sera — discuté avec le budget des dépenses de la Défense nationale.

Cependant, ces soldats — des aviateurs, des aviatrices — seront nos futurs vétérans. En conséquence, il aurait dû y avoir planification, détermination des coûts et analyse en amont du surcoût éventuel des dépenses. Il pourrait toucher les soins de santé, les coûts de la transition et les coûts d'invalidité. Dieu nous préserve

des mortalités... Elles entraînent des analyses et des coûts pour les familles. Nous affrontons les problèmes maintenant connus de syndrome de stress post-traumatique, et je soupçonne que la médication antipaludéenne causera des soucis.

Nous savons que, essentiellement, l'ONU nous défraye pour le personnel envoyé là-bas, mais pas pour la transition de nos anciens combattants. Ça peut être une conséquence immédiate, qui peut survenir dès le début, et nous pourrions, dès le lendemain, devoir accueillir un grand nombre de soldats de retour. Il faudrait faire entrer ces chiffres en ligne de compte.

Monsieur le ministre, je sais aussi — nous savons tous — que vous êtes sous-ministre adjoint. Vous nous avez aussi dit, aujourd'hui, que vous parlez hebdomadairement au ministre de la Défense, ce qui vous donne droit à assister aux discussions. Je suppose que vous y avez participé. Comme vous nous l'avez souvent dit, vous avez à coeur nos vétérans, ce qui, je suppose, vous aurait fait soulever ces questions à ces discussions. Les libéraux nous ont amenés en Afghanistan et, maintenant, ils nous amènent au Mali. J'espère que nous en tirerons une leçon. Dans lesquels de ces chiffres tient-on compte de ces montants et à combien s'élèvent ces coûts? Pouvez-vous nous renseigner sur ces coûts annuels, s'il vous plaît?

**L'hon. Seamus O'Regan:** D'abord, je précise que, manifestement, nos obligations annoncées hier à l'égard du Mali sont loin d'être celles que nous avons à l'égard de l'Afghanistan.

Cela étant dit, nous devons être prêts. Je rappelle que nos obligations à l'égard de nos anciens combattants sont inscrites dans la loi. Nous reviendrons donc, à un certain moment...

**M. Robert Kitchen:** Quels sont les chiffres, monsieur le ministre? Quels sont les facteurs qui diffèrent dans ces subventions par personne et par année? Vous demandez des pensions et des prestations totalisant 1,2 milliard de dollars. Combien, d'après vos prévisions, iront à nos vétérans promis au Mali?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Monsieur Kitchen, je dirai seulement que nous serons prêts pour ceux qui...

**M. Robert Kitchen:** À combien s'élèvent ces montants? Les connaissez-vous? Avez-vous demandé à les voir? Sinon, pourquoi?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je ne les ai pas à portée de main, mais nous...

**M. Robert Kitchen:** Pouvez-vous nous les communiquer?

**L'hon. Seamus O'Regan:** ... serons prêts pour ceux qui reviendront.

**M. Robert Kitchen:** Pouvez-vous, s'il vous plaît, obtenir pour nous ces renseignements?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Nous serons prêts pour ceux qui reviendront.

**M. Robert Kitchen:** Pouvez-vous obtenir pour nous ces renseignements?

**L'hon. Seamus O'Regan:** Je ne vois pas pourquoi nous ne pourrions pas.

**M. Robert Kitchen:** D'accord.

Passons à un autre aspect du budget. Je me demande si vous pouvez nous communiquer des chiffres. Vous ne me donnez aucun autre chiffre, mais peut-être le pourriez-vous sur les avantages de l'éducation et de l'entraînement.

Essentiellement, vous dites que, pour ce poste, on prévoit 4,9 millions de dollars. Vous nous avez dit, aujourd'hui, que c'est une subvention. Or une subvention, c'est de l'argent versé d'avance. En supposant que vos chiffres sont justes et que la subvention s'élève à 80 000 \$ par membre du service pendant 12 ans, un simple calcul arrive à 61 prestataires. Est-ce exact?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** C'est avec le ministère des Finances que nous établissons les coûts. Ça vaut aussi pour votre question antérieure. Nous nous fions aux actuaire. Ceux du bureau de l'actuaire en chef font les calculs d'après les meilleurs renseignements à leur disposition au moment des calculs et d'après toutes les prévisions disponibles. De plus, comme le ministre l'a dit, une fois que ça fait partie de la loi et que c'est autorisé, ça devient une obligation prévue par la loi. Essentiellement, tout dépend de ce que recevront les vétérans, que ce soit l'allocation d'études ou celle pour blessures.

Voilà pourquoi une révision périodique, à la faveur du Budget supplémentaire des dépenses, avec le concours presque prévu dans la loi du Conseil du Trésor, nous permet d'effectuer les examens et les corrections qui s'imposent pendant l'exercice financier.

• (1200)

**M. Robert Kitchen:** Combien de personnes, croyez-vous, utiliseront...

**Le président:** Désolé, mais nous n'avons plus le temps.

Monsieur Johns, vous disposez de trois minutes.

**M. Gord Johns:** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, pendant la campagne — et ça concerne aussi la séance d'aujourd'hui — on a promis que le gouvernement allait affecter à chaque gestionnaire de cas 25 dossiers d'anciens combattants. Cette promesse faite aux vétérans, aux employés, on l'a répétée plusieurs fois l'année dernière, dans le budget, mais on ne l'a pas réitérée une seule fois cette année.

Je me demande si vous avez décidé de l'oublier. À ce que je sache, le ratio se situe à 38 ou 39. Nous sommes très reconnaissants de la réouverture des bureaux, mais, dans certains cas, on nous dit qu'il est de 60 ou de 65.

Non mais, quand on a ce montant, ces 42,8 millions de dollars... Encore une fois, nous croyons comprendre que vous aviez besoin du double pour atteindre notre objectif. Je ne comprends pas pourquoi nous n'embauchons pas le personnel dont nous avons besoin depuis 2012.

Pouvez-vous peut-être expliquer si vous avez oublié cette promesse?

Je ne sais pas, monsieur Eyolfson, si on ne peut pas saisir le tribunal de cette situation. Je pose simplement une question sur une promesse. Pouvez-vous répondre, parce que c'est important?

**Gén (à la retraite) Walter Natynczyk:** À ce que je sache, nous travaillons toujours très fort à atteindre le ratio de 25. Nous le devons aux vétérans, à nos employés.

Le ministre et moi sommes allés à Edmonton où j'ai pu converser avec notre personnel. Certains de nos gestionnaires de cas sont dans la trentaine avancée et d'autres au début de la vingtaine.

Il est fantastique de pouvoir recruter des travailleurs sociaux, des psychologues, ainsi de suite, de qualité, qui ont de l'expérience de la

gestion des cas. J'en ai rencontré toute une bande, que j'ai soumise à un camp de formation intensive et dont j'ai lentement augmenté la charge de travail pour qu'ils s'occupent de dossiers qui traînaient depuis un bon moment. Quand nous avons demandé du renfort, il y a quelques années, nous nous attendions à ce que moins de 10 000 dossiers soient gérés. Pour une foule de raisons, nous avons dépassé le cap de 12 000 vétérans dont les cas sont gérés.

Actuellement, nous essayons vraiment d'embaucher les bons candidats, pour leur donner une formation intensive, en peupler les bureaux puis ajuster les charges de travail. C'est difficile. La gestion de cas dans ce secteur — beaucoup d'entre vous ont travaillé à l'échelon communautaire —, c'est difficile. Il est absolument indispensable de recruter les bons candidats, possédant les bonnes compétences, et de les retenir.

**L'hon. Seamus O'Regan:** J'ajouterais, pour revenir au commentaire que j'ai formulé plus tôt et au fait d'être proactif, comme je l'ai dit dans ma déclaration liminaire, que, comme nos services sont mieux connus, nous observons une demande accrue. Nous espérons que les 42 millions de dollars nous permettront de répondre à cette demande.

Je suis heureux de cette hausse de la demande, car cela signifie que les gens font appel à nous parce qu'ils ont besoin de nos services, et nous avons l'obligation de leur fournir ces services. Nous avons un défi — et vous avez mentionné qu'il est important — qui consiste à nous assurer que nous pouvons fournir tous ces services.

**M. Gord Johns:** Monsieur le ministre, est-ce que des représentants du gouvernement seraient en mesure de revenir comparaître devant nous pour nous expliquer ce dont on a besoin pour d'atteindre le ratio de 25 pour 1? Que faut-il pour éliminer l'arriéré, non seulement pour les deux prochaines années, mais de façon permanente, afin que cette situation ne se reproduise pas?

Est-ce que le ministre serait en mesure de comparaître à nouveau devant le Comité pour nous donner ces chiffres afin que nous sachions ce que nous devons faire? Il faut faire l'analyse qui s'impose et revenir ici nous en faire part pour que nous puissions discuter de la manière d'atteindre l'objectif.

**L'hon. Seamus O'Regan:** Monsieur Johns, je soupçonne fortement que ces chiffres sont beaucoup plus difficiles à établir que nous le pensons. Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous sommes déterminés à éliminer l'arriéré.

**Le président:** Je vous remercie. C'est tout le temps que nous avons pour les témoignages. Je vous remercie tous les deux d'avoir comparu devant le Comité aujourd'hui.

Monsieur le général Natynczyk, nous nous connaissons depuis longtemps, et je tiens à vous remercier. J'ai embauché un ancien combattant à mon bureau, que vous avez formé et qui a travaillé avec vous. Je trouve que les anciens combattants aiment parler à d'autres anciens combattants. Les vétérans qui viennent à mon bureau et qui constatent qu'un vétéran y travaille finissent parfois par suivre le même chemin que lui, et ils en sont bien contents. Je vous remercie pour la formation que vous avez donnée aux vétérans.

J'estime que tous les députés devraient envisager d'embaucher des anciens combattants dans leurs bureaux de circonscription pour leur donner l'occasion de retourner sur le marché du travail.

Nous allons faire une pause d'environ cinq minutes, puis nous allons reprendre. Je vous remercie encore une fois.

• (1205) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1210)

**Le président:** Nous allons reprendre la séance.

Pour cette deuxième partie de la réunion, nous accueillons des témoins du ministère des Anciens Combattants, à savoir M. Butler, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et commémoration; M. Doiron, sous-ministre adjoint, Prestation des services; et Mme Stuart, sous-ministre adjointe et dirigeante principale des finances, Services ministériels.

Comme vous n'avez pas de déclaration liminaire, nous allons directement passer aux questions.

Nous allons commencer par un tour de six minutes avec M. McColeman.

**M. Phil McColeman:** Est-ce qu'il ne devrait pas y avoir une déclaration liminaire?

**Le président:** Parfois, il n'y en pas.

Si vous voulez en faire une..

**M. Michel Doiron (sous-ministre adjoint, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Nous n'en avons pas, alors nous pouvons passer directement aux questions.

**Le président:** « Nous sommes ravis d'être ici », c'est ce que vous voulez dire à titre de déclaration liminaire, n'est-ce pas?

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Phil McColeman:** Très bien, alors allons-y.

Je vous remercie d'être ici.

Ma première question concerne le témoignage de votre directeur des opérations en régions, M. Cormier, lors d'une réunion antérieure. Êtes-vous son superviseur, monsieur?

**M. Michel Doiron:** Oui.

**Mr. Phil McColeman:** D'accord, alors vous êtes son patron. Je vous remercie.

Je lui ai demandé si le ministère établit des statistiques sur la communication des anciens combattants avec le ministère, en particulier, sur la façon dont les vétérans s'y prennent pour communiquer avec le ministère. Il a répondu que le ministère compile de telles statistiques pour les différentes façons de communiquer avec le ministère, que ce soit en ligne, par l'entremise de Mon dossier ACC ou directement à l'un des bureaux. Plus tard, je lui ai demandé de fournir ces statistiques — aussi détaillées que possible — au Comité pour que nous puissions voir par quel moyen les vétérans communiquent avec le ministère, selon les endroits. Il m'a répondu qu'il allait nous faire parvenir ces statistiques.

Savez-vous pourquoi nous n'avons pas encore reçu cette information? Il devrait s'agir de statistiques qu'on compile régulièrement.

**M. Michel Doiron:** Pas du tout, mais je vais faire un suivi. Nous avons effectivement des statistiques. Nous en avons sur le mode de communication, qu'il s'agisse d'appels téléphoniques ou de communications par l'intermédiaire de Mon dossier ACC. Cependant, nous n'avons pas de statistiques sur les visites sans rendez-vous à nos bureaux. Nous n'avons pas de statistiques à ce sujet, mais nous en avons sur la gestion des cas, les décisions, les appels téléphoniques et l'utilisation de Mon dossier ACC, notamment le courrier électronique. J'ai certains chiffres en mains, mais si vous avez demandé ces statistiques, je vais veiller à ce qu'on vous les transmette.

**M. Phil McColeman:** Je trouve intéressant de vous entendre dire que vous ne compilez pas de statistiques au sujet des personnes qui se présentent à vos bureaux régionaux. Vous n'en établissez effectivement pas?

**M. Michel Doiron:** Non. Nous avons commencé à compiler des statistiques sur le nombre de visites, car nous n'en n'avions pas sur cet aspect-là.

**M. Phil McColeman:** Quand avez-vous commencé?

**M. Michel Doiron:** Il y a quelques mois.

**M. Phil McColeman:** Alors vous dites qu'avant cela, le ministère n'avait jamais tenu le compte du nombre de personnes qui se présentaient à un bureau du ministère?

**M. Michel Doiron:** Non, car les gens viennent à nos bureaux habituellement pour rencontrer leur gestionnaire de cas, alors nous recueillons des données à ce sujet. Nous ne tenions pas le compte, cependant, du nombre de personnes qui viennent à nos bureaux uniquement pour prendre un dépliant ou quelque chose du genre.

**M. Phil McColeman:** J'aimerais creuser un peu plus le sujet, si vous n'y voyez pas d'inconvénient. Lorsqu'une personne se présente à un bureau du ministère, on pense habituellement qu'il s'agit d'un ancien combattant.

**M. Michel Doiron:** Habituellement, oui.

**M. Phil McColeman:** La plupart du temps?

**M. Michel Doiron:** Il peut s'agir d'un vétéran ou d'un membre de sa famille. Si vous avez...

**M. Phil McColeman:** Oui, quelqu'un qui se présente au nom d'un ancien combattant.

**M. Michel Doiron:** Oui. Soyons clairs. Il ne s'agit pas uniquement d'anciens combattants, car les membres de la famille peuvent venir pour demander des renseignements.

**M. Phil McColeman:** Est-ce que vous êtes en train de dire qu'il est fréquent que des gens se présentent à un bureau pour demander uniquement une brochure?

**M. Michel Doiron:** Oui.

**M. Phil McColeman:** Tout ce qu'ils veulent c'est une brochure?

**M. Michel Doiron:** Eh bien, ils veulent une brochure et ils veulent comprendre en quoi consiste un programme en particulier. Ils ne font pas une demande. Ils se présentent au bureau et nous demandent si le ministère offre un programme en particulier. Parfois, ils se présentent au bureau pour nous dire qu'ils connaissent une personne qui a besoin d'aide et ils nous demandent si nous pouvons l'aider. En fait, il n'y a pas très longtemps, à Valcartier, quelqu'un s'est présenté pour nous dire qu'un collègue n'allait pas bien et il nous a demandé si nous pouvions l'aider. Ce sont des situations qui se produisent.

**M. Phil McColeman:** Très bien. Vous ne tenez pas le compte de ce genre de visites?

**M. Michel Doiron:** Non, nous ne le faisons pas.

**M. Phil McColeman:** D'accord. C'est intéressant, car, si je me souviens bien, lorsque j'ai siégé au Comité de 2008 à 2010, on nous a dit que le ministère compilait ce genre de statistiques.

• (1215)

**M. Michel Doiron:** C'est possible. Je suis en poste depuis seulement quatre ans. Vous pouvez retourner en arrière plus loin que moi monsieur, alors veuillez m'excuser.

**M. Phil McColeman:** Pouvez-vous nous donner une raison — ou peut-être que M. Butler peut le faire — qui expliquerait pourquoi on a cessé d'établir ce genre de statistiques?

**M. Michel Doiron:** Je ne suis pas en mesure de vous fournir une raison. M. Butler pourrait le faire, mais je ne peux pas. Je sais que lorsque j'ai commencé à demander ce type de statistiques, on m'a dit qu'on n'en avait pas, mais je l'ai demandé.

**M. Phil McColeman:** Monsieur Butler?

**M. Bernard Butler (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, ministère des Anciens Combattants):** Honnêtement, je dois dire que la compilation de statistiques relève de Michel, et que je ne suis pas au courant des changements qui auraient pu être apportés sur le plan de la collecte des données au fil du temps, du moins pas en ce qui concerne ce niveau de détail, alors je ne peux pas vous répondre. Je suis désolé.

**M. Phil McColeman:** D'accord, mais vous allez nous fournir les statistiques que vous avez?

**M. Michel Doiron:** Oui, tout à fait. Je suis étonné que vous ne les ayez pas déjà reçues.

**M. Phil McColeman:** Très bien. Vous savez, c'est une bonne chose que les parlementaires bénéficient des services de la Bibliothèque du Parlement, car nous allons pouvoir faire des recherches pour savoir quand la décision a été prise, pour quelle raison, etc.

Le ministre nous a dit aujourd'hui que l'important changement de culture qui s'opère en ce moment était nécessaire selon lui. Nous vous avons reçus comme témoins à maintes reprises au fil des ans. Quelle est la différence entre les promesses que vous avez faites en ce qui concerne ce changement de culture et ce que le ministre essaie d'accomplir?

**M. Michel Doiron:** « Soins, compassion, respect », c'est notre objectif, que nous avons atteint à de nombreux égards, sauf pour les cas qu'on a mentionnés plus tôt. Je dois dire que ces situations m'ont fâché. Je vais me renseigner pour savoir qui est cet ancien combattant et pour déterminer ce qui s'est passé. Cela fait partie de mes responsabilités.

Je suis en poste depuis plus de quatre ans, et j'ai observé un changement fondamental dans la façon dont notre personnel fait affaire avec les vétérans. Ce n'est pas parfait, car nos employés sont aux premières lignes, et des choses peuvent se produire, mais j'ai observé de grands changements en ce qui concerne les soins, la compassion et le respect. Comment pouvons-nous aider les vétérans lorsqu'ils en ont besoin?

Nous avons fait beaucoup de progrès. Toutefois, il y a encore des lacunes, mais elles ne sont pas toutes dans un seul bureau ou une seule région. Certaines personnes font le même travail de la même façon depuis 25 ou 30 ans, alors il n'est pas toujours facile de les amener à changer de perspective, mais nous avons fait beaucoup de progrès au cours des quatre dernières années, et de nombreux vétérans me l'ont fait remarquer. Lorsque je suis entré en fonction au ministère il y a quatre ans, je devais régler une ou deux situations graves quotidiennement. Maintenant, je reçois des lettres de remerciement de la part d'anciens combattants, et je dois dire qu'il y a quatre ans, on en recevait très rarement.

Nous avons fait beaucoup de travail, mais il en reste encore beaucoup à faire. Le rapport Atteindre l'excellence du service, approuvé par le Conseil du Trésor — il s'appelait autrefois Examen du modèle de prestation des services, mais nous parlons maintenant de l'excellence du service — contribue à amener notre personnel à

mettre l'accent sur les soins, la compassion et le respect. Je dis toujours à mon collègue, M. Butler, que ce n'est pas seulement le service qui doit être excellent et axé sur les vétérans; les politiques aussi doivent l'être pour que nous puissions atteindre notre objectif. Nous travaillons d'arrache-pied pour y arriver.

À titre d'exemple, l'année dernière, nous avons versé automatiquement l'indemnité d'invalidité. Il n'était pas nécessaire de présenter une demande pour le paiement liée à la hausse. Nous avons informé tous les anciens combattants, par courriel par l'entremise de Mon dossier ACC, ou par le courrier régulier, que l'argent serait déposé dans leur compte bancaire. Ainsi, le troisième jour du mois — parce que les premier et deuxième jours tombaient durant la fin de semaine — l'argent a été déposé automatiquement.

Malheureusement, bien des gens nous ont téléphoné pour nous demander à quoi correspondait ce montant, ce qui a nui à mes statistiques sur les appels téléphoniques pendant un mois, mais le fait est que l'argent avait été déposé. C'est là une approche différente. Auparavant, il aurait fallu que les anciens combattants présentent une demande, que nous aurions dû approuver, et ils auraient obtenu l'argent au bout d'un mois. À la suite de ce changement, l'argent était automatiquement déposé dans leurs comptes bancaires.

Nous progressons, mais nous avons encore beaucoup de chemin à faire, car il y a encore des gens qui doivent s'adapter.

**Le président:** Votre temps est écoulé.

Monsieur Bratina.

**M. Bob Bratina:** En ce qui concerne l'argent, madame Stuart, vous pourriez peut-être m'aider. Comment décidez-vous des sommes nécessaires? J'ai entendu un commentaire intéressant de la part d'une dame que vous connaissez probablement tous. En ce qui concerne l'allocation pour les aidants naturels, elle a fait remarquer qu'il y a 700 000 anciens combattants et qu'il y a donc 700 000 aidants naturels. Si on fait le calcul, on constate que nous n'aurons jamais suffisamment d'argent.

Comment préparez-vous ces estimations afin de produire un document?

• (1220)

**Contre-amiral (à la retraite) Elizabeth Stuart (sous-ministre adjointe, dirigeante principale des finances et services ministériels, ministère des Anciens Combattants):** Je vais essayer de vous donner une réponse brève.

Le ministère des Anciens Combattants entretient depuis longtemps une relation très professionnelle avec le bureau de l'actuaire en chef. Tous les ans, nous réévaluons notre clientèle pour six décennies. Je dois préciser que je suis en poste depuis deux ans. Il n'y a pas deux cas semblables. Alors, lorsque nous envisageons de modifier les programmes ou d'en créer de nouveaux, nous travaillons en étroite collaboration avec ce bureau. Nous travaillons également avec Statistique Canada pour bien comprendre les statistiques propres aux différents groupes d'âge au pays. Cela concerne davantage les familles des anciens combattants. Cet examen annuel est effectué par un tiers indépendant à chaque mois de juillet, et c'est ce qui nous guide pour effectuer des changements dans les programmes. Comme le sous-ministre l'a mentionné, nous avons des statistiques presque complètes, alors, que ce soit une personne ou 10 000 personnes qui s'adressent à nous pour obtenir de l'aide, nous veillons à ce que nous ayons toujours suffisamment d'argent pour payer ceux qui sont admissibles aux prestations et aux services.

**M. Bob Bratina:** Il semble que nous devrions être assez confiants que ces chiffres sont fondés sur des données probantes.

**Cam Elizabeth Stuart:** Oui.

J'aimerais ajouter quelque chose, si je puis me permettre, au sujet de la question concernant le Mali. Lorsque j'occupais d'autres fonctions, mon personnel et moi devions valider les coûts supplémentaires pour les opérations. Au plan temporel, il s'agirait d'un coût supplémentaire. On s'attendrait à ce que notre clientèle augmente au ministère des Anciens Combattants, qu'il s'agisse de vétérans toujours en service ou non lorsqu'ils s'adressent à nous pour obtenir de l'aide.

Cette situation est étroitement liée à ce que je viens de mentionner à propos de l'évaluation annuelle de la clientèle. Nous nous penchons aujourd'hui sur le Budget supplémentaire des dépenses (C) et sur le budget provisoire des dépenses, qui concernent une période en particulier. Étant donné la mission au Mali, qu'on a annoncée l'année dernière, nous allons réévaluer notre clientèle en fonction de cette mission.

**M. Bob Bratina:** Monsieur Doiron, nous avons eu un certain nombre de conversations et nous entendons constamment le même message que vous venez de véhiculer, c'est-à-dire que les choses changent, et qu'elles changent pour le mieux. Mais ensuite, nous lisons le journal et il y a...

Qu'est-ce que vous et votre personnel pensez de cette information? Qu'elle soit exacte ou non, elle est là. C'est le sujet de discussion, car les gens déchirent leurs cartes et font des choses du genre.

**M. Michel Doiron:** Honnêtement, je trouve cela un peu difficile, car mon travail consiste à réussir du premier coup. Malheureusement, nous n'y parvenons pas toujours.

Le fait est qu'on ne parle pas des millions de transactions qui s'effectuent sans problème. Nous procédons à des millions de transactions par année, que ce soit pour le programme pour l'autonomie des anciens combattants, l'indemnité d'invalidité ou la gestion de cas. On en parle à l'occasion, mais c'est rare.

Nous entendons toujours parler des problèmes, car cela se produit parfois. C'est très malheureux, et je n'aime pas cela. Je sais que chacun de ces problèmes touche une personne. C'est pourquoi je prends ces situations au sérieux.

Nous avons une bonne communication avec la plupart de vos bureaux. La plupart d'entre eux transmettent ces cas au bureau du ministre, et ils se retrouvent en fait sur mon bureau. Je lis tous ces dossiers. J'ai une équipe qui travaille sur ces cas. J'en reçois probablement entre 20 et 30 par jour. Je vais en parler parce que je sais que quelqu'un me posera bientôt la question. En ce moment, la plupart des cas concernent l'arriéré. Je ne le cacherai pas. De temps à autre, il y en a un qui ne concerne pas seulement ce problème. Alors, nous nous en occupons, car nous prenons cela très au sérieux.

Un jeudi il y a deux semaines, j'ai reçu un appel d'une personne. Il s'agissait d'un ancien combattant, atteint d'un cancer en phase terminale, qui ne s'était jamais adressé à nous pour obtenir quoi que ce soit. Le vendredi soir, on avait déjà réussi à tout lui fournir. Il a reçu des soins à temps plein et il a obtenu une évaluation en ergothérapie. Nous avons tout fait pour lui. Et que Dieu ait son âme, il est décédé le samedi. Vous direz peut-être que c'est beaucoup de travail pour... On se demande pourquoi. Eh bien, maintenant, la veuve peut bénéficier de certains de nos programmes. Cela vous montre à quel point nous prenons les cas au sérieux. Lorsqu'il y a un problème, nous nous sentons... et nous essayons de corriger la situation.

• (1225)

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Johns, vous avez six minutes.

**M. Gord Johns:** Je vous remercie.

Je vous remercie d'être ici.

J'aimerais revenir à la somme de 42,8 millions de dollars. Y a-t-il une somme en particulier que le ministère a demandée au Conseil du Trésor? Je le répète, je crois comprendre que le ministère a demandé le double de ce qu'il a obtenu. Pouvez-vous me le confirmer?

**M. Michel Doiron:** Je ne dirais pas le double. Nous avons effectivement demandé davantage d'argent, mais tout dépend de...

**M. Gord Johns:** Pouvez-vous me donner ce chiffre?

**M. Michel Doiron:** Non, je ne le connais pas. Je suis désolé.

**M. Gord Johns:** Peut-être que nous pourrions demander de l'obtenir, monsieur le président.

**M. Michel Doiron:** Je ne peux pas vous fournir ce chiffre. Vous devez vous adresser au Conseil du Trésor.

Nous en avons demandé davantage, mais nous avons obtenu cette somme, et nous sommes extrêmement ravis d'avoir obtenu de l'argent du gouvernement pour régler ce problème. Nous allons faire tout en notre pouvoir pour améliorer les choses le plus possible grâce à cet argent.

**M. Gord Johns:** Je vous crois vraiment, mais j'ai des préoccupations.

Lorsque le ministre était ici, nous avons essayé de comprendre un peu comment le ministère en était arrivé à ce chiffre. J'ai demandé au ministre quel type d'analyse le ministère avait fait en ce qui concerne la prestation des services afin d'en arriver à ce chiffre? Aucune analyse n'a été effectuée.

Je suis étonné. Il s'agit de beaucoup d'argent. L'arriéré est très important et nous n'avons pas de chiffre...

J'ai parlé plus tôt d'atteindre le ratio de 25 pour 1. Dans le dernier budget, on a mentionné ce ratio à maintes reprises. Aujourd'hui, on ne l'a pas mentionné du tout. Est-ce que le ministère abandonne sa promesse? Il me semble que ce soit le cas. Les gens veulent tout simplement savoir.

**M. Michel Doiron:** Je ne passerai pas par quatre chemins: pas du tout.

**M. Gord Johns:** Merci.

Il y aura un nouveau fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille à compter du 1<sup>er</sup> avril. Il prévoit une petite somme (3 millions de dollars) pour trouver de nouvelles façons d'aider les vétérans et leur famille grâce à de la recherche et à la mise en oeuvre de projets. Nous savons qu'aux États-Unis on met beaucoup l'accent sur l'embauche d'anciens combattants comme intervenants. Vous nous en avez parlé aussi, monsieur le président. Je pense qu'aux États-Unis, 30 % des intervenants de première ligne sont des anciens combattants.

Dans le contexte de la Loi sur l'embauche des anciens combattants et de l'initiative en découlant, que les ministères n'utilisent pas vraiment autant que nous le voudrions, le ministère a-t-il un objectif de réembauche des anciens combattants comme les États-Unis? Il est de 30 % aux États-Unis. Je sais que la Pacific Coast University, en Colombie-Britannique, un institut favorisant la santé en milieu de travail, l'embauche et la formation des anciens combattants pour qu'ils puissent retourner au travail, a fait une proposition, mais il y a un décalage. Il n'y a pas beaucoup d'argent pour cela, bien que ce soit vraiment important, selon moi. Le ministère en saisit-il l'importance? Nous savons que les anciens combattants ont souvent besoin de pouvoir compter sur une personne de confiance avec qui ils ont travaillé dans l'armée. Vous pouvez peut-être nous en parler.

**Cam Elizabeth Stuart:** L'embauche d'anciens combattants est au coeur du programme d'Anciens Combattants Canada. L'un des volets du programme vise l'embauche d'anciens combattants dans le secteur privé. Il y a une unité dans ma direction générale qu'on appelle l'Unité des vétérans dans la fonction publique et qui a été créée par la Commission de la fonction publique de concert avec Services publics et Approvisionnement Canada. Plusieurs ministres et sous-ministres se sont engagés à faire croître le nombre d'anciens combattants à la fonction publique. Il y a un projet pilote en cours en ce moment, qui gagne en popularité. En fait, nous avons tenu une foire de l'emploi dans le cadre des Jeux Invictus, l'an dernier, qui a connu beaucoup de succès. La prochaine étape consistera à nous rendre dans les diverses régions du pays et intensifier nos efforts dans les régions.

**M. Gord Johns:** Madame Stuart, je vous remercie beaucoup de votre réponse. Le gouvernement compte-t-il se fixer des objectifs, toutefois? Je pense que quand on se fixe des objectifs, on peut ensuite mieux essayer de les atteindre. Je sais que la Pacific Coast University a présenté une proposition de projet pilote en collaboration avec ACC à ce propos. Son projet a été refusé, et on l'a redirigée vers ce fonds, qui est en fait un fonds de démarrage, si l'on veut. On ne peut pas faire grand-chose avec trois millions de dollars seulement.

Le gouvernement compte-t-il se fixer des objectifs clairs pour y arriver? À quel genre de chiffres aspirerait le ministère?

**Cam Elizabeth Stuart:** Je ne peux pas vous donner de chiffres. Je peux vous dire, toutefois, que nous entretenons des liens avec les universités. Je ne veux pas lancer de chiffres, mais je peux vous dire que nous avons des cibles en pourcentage pour la fonction publique fédérale.

**M. Gord Johns:** Oh, vous en avez. Pourriez-vous nous les donner pour que nous puissions en faire un suivi?

**Cam Elizabeth Stuart:** Oui. J'ajouterai seulement que ces objectifs visent surtout la priorité d'embauche des anciens combattants libérés pour des raisons médicales et les aspects réglementaires concernant les autres anciens combattants. Nous prenons la Loi sur l'embauche des anciens combattants très au sérieux.

**M. Gord Johns:** Très bien. Nous avons beaucoup d'anciens combattants qui sombrent dans l'itinérance en raison de la crise du logement, à tout le moins sur l'île de Vancouver. Il y en a un dans mon coin, dans la vallée de Comox, du nom de William Webb. Il a une famille, pourtant, mais il se retrouvera bientôt à la rue. Vous avez parlé d'un fonds d'urgence pour les vétérans. Pouvez-vous nous en parler un peu plus? Nous avons du mal à trouver de l'information à ce sujet.

• (1230)

**M. Michel Doiron:** Je vous remercie de l'information.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans nous permet... Dans le budget de 2017, c'est vraiment le fonds qui m'enthousiasme le plus, et je l'ai déjà dit au Comité. On parle de milliards de dollars, puis tout à coup, il y a un fonds d'un million de dollars par année qui capte mon attention: pourquoi? Parce qu'il nous permettra de faire des choses directement sur le terrain.

Comme le sous-ministre l'a mentionné un peu plus tôt, quand un vétéran arrive à nos bureaux... Nous avons de nouveaux programmes qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> avril, mais avant cela, tous nos programmes se fondaient sur une relation de service, donc nous devions agir comme arbitres. Nous devions déterminer si la blessure subie était liée au service militaire avant de pouvoir aider la personne. Cela ne veut pas dire que nous ne pouvions pas travailler avec la Légion et tous les autres, mais pour ce fonds, cela n'importe pas. À partir de maintenant, si quelqu'un vient frapper à notre porte en nous disant « je suis itinérant, je n'ai nulle part où aller », nous pourrions utiliser cet argent pour l'aider. À l'aide de nos partenaires, nous pourrions lui trouver une place au Holman Grand, à Charlottetown, un endroit où nous installons souvent les gens, ou dans d'autres hôtels, au besoin, pour qu'il puisse avoir accès à un repas et à de l'aide immédiate.

**M. Gord Johns:** Nous avons hâte d'en entendre parler davantage.

**Le président:** Monsieur Eyolfson, vous avez six minutes.

**M. Doug Eyolfson:** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous et toutes d'être ici.

Je ne sais pas qui est le mieux placé pour répondre à ma question, mais comme vous le savez, Anciens Combattants a ouvert des bureaux un peu partout au pays. Est-ce que cela nous a permis d'améliorer les services aux anciens combattants? En voyons-nous les avantages?

**M. Michel Doiron:** Absolument, cela a amélioré les services. Maintenant, les gens peuvent se rendre dans un bureau local pour obtenir des services localement plutôt que de se déplacer. J'étais très content d'ouvrir ces bureaux, et nous venons d'en ouvrir un autre, d'ailleurs. Ils connaissent bien du succès.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Avons-nous une idée de ce que cela nous coûtera en tout? Vous avez peut-être déjà répondu à cette question. Je suis un peu confus devant tous ces chiffres. Je m'excuse si vous avez déjà répondu à cette question.

Pour la pension à vie et l'exercice 2019-2020, avons-nous une estimation des dépenses que devra absorber Anciens Combattants Canada? À combien s'élèveront-elles?

**M. Michel Doiron:** Nous avons des chiffres. Notre dirigeante principale des finances pourra vous les donner.

**M. Doug Eyolfson:** Pendant que nous attendons la réponse, j'aimerais vous interroger concernant l'ancienne allocation pour incidence sur la carrière, qui était imposable. La nouvelle indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur sera libre d'impôt. Avons-nous une estimation de la différence de prix entre les deux? De combien de revenus le gouvernement sera-t-il privé?

**Cam Elizabeth Stuart:** Je m'excuse, mais je cherche toujours à répondre à votre première question concernant la pension à vie.

**M. Doug Eyolfson:** Si vous l'avez, ce serait excellent.

**Cam Elizabeth Stuart:** Je ne peux pas encore vous dévoiler de chiffres, mais le montant public associé à l'investissement prévu dans le budget de 2018 est d'environ 3,6 milliards de dollars.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Concernant mon autre question, l'ancienne allocation était impossible. La nouvelle indemnité ne l'est pas. Est-ce que quelqu'un peut nous donner une idée du montant que cela représente, de l'impôt que générerait l'ancien système qui disparaîtra maintenant?

**Cam Elizabeth Stuart:** Merci, monsieur le président.

Nous travaillons de concert avec l'ARC et le ministère des Finances afin d'établir les coûts entrant dans le calcul de la pension à vie. Nous avons des chiffres.

**M. Doug Eyolfson:** Les connaissons-nous déjà?

**Cam Elizabeth Stuart:** Je ne peux pas vous les donner. Nous sommes toujours en pourparlers avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Je ne peux pas vous les dévoiler pour l'instant.

**M. Bernard Butler:** Monsieur le président, si je peux apporter une clarification, la pension à vie comporte trois composantes de base. La première est l'indemnité pour souffrance et douleur. Elle n'est pas impossible. C'est une prestation libre d'impôt. La deuxième est l'indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur, qui s'adresse aux anciens combattants les plus gravement invalidés. Elle n'est pas impossible non plus. La troisième est la prestation de remplacement du revenu, qui est une prestation économique et sera impossible.

Je pense que pour bien répondre à votre question, il faudrait tenir compte de ces trois composantes et faire la différence entre les trois.

• (1235)

**M. Doug Eyolfson:** Merci beaucoup.

Concernant les centres de ressources pour les familles des militaires, les anciens combattants qui n'ont pas été libérés pour des raisons médicales y ont-ils accès ou ce programme s'adresse-t-il strictement aux anciens combattants libérés pour des raisons médicales?

**M. Bernard Butler:** Les centres de ressources pour les familles des militaires s'inscrivent dans le cadre d'un nouveau programme qui sera offert aux militaires libérés pour des raisons médicales et à leurs familles. Ce sont eux qui sont ciblés.

**M. Doug Eyolfson:** Il y a des anciens combattants qui n'ont pas été libérés pour des raisons médicales, mais qui pourraient plus tard éprouver des problèmes physiques ou mentaux qui se manifesteraient bien après leur libération pour des raisons non médicales, mais qui seraient tout de même attribuables au service militaire. Ces anciens combattants et leurs familles auront-ils accès à ces services?

**M. Michel Doiron:** Oui. Ils sont pour les militaires libérés pour des raisons médicales, mais à ce stade-ci, s'ils souffrent d'un problème lié à nous, ils y auront accès.

Les CRFM sont des organismes à but non lucratif. Nous les finançons. Leurs responsables nous ont dit très clairement qu'ils n'avaient pas l'intention de refuser qui que ce soit. Nous avons indiqué très clairement que leur but était d'aider les anciens militaires libérés pour des raisons médicales. Quand je les ai visités, j'ai constaté qu'ils sont tous un peu différents l'un de l'autre. Si vous ne vous êtes jamais rendu dans l'un de ces centres, vous devriez y aller s'il y en a un dans votre circonscription. Partout, ils sont un peu différents. Leurs responsables nous disent très clairement qu'ils sont là pour aider les anciens combattants et leurs familles. C'est ce qu'ils feront. Je vais les invectiver un peu, parce que je sais que nous avons précisé qu'ils sont là pour les anciens combattants libérés pour des raisons médicales, mais ils ont affirmé que si quelqu'un venait frapper à leur porte, ils l'aideraient.

**M. Doug Eyolfson:** Merci beaucoup.

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

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** J'entends depuis longtemps — et vous venez de le mentionner — que dans la plupart des cas, les anciens combattants ne se feront pas claquer la porte au nez s'ils demandent de l'aide. Supposons qu'ils aient besoin d'aide pour quelque chose en particulier et que le plafond budgétaire soit déjà atteint. Seront-ils refusés à ce moment-là ou y aura-t-il d'autres façons de leur venir en aide?

**M. Michel Doiron:** Le CRFM trouvera une façon d'aider la personne ou communiquera avec nous pour voir si nous pouvons l'aider. Les CRFM le font de temps en temps, et nous les aidons si nous le pouvons. Ils affirment très clairement qu'ils sont là pour aider les familles des anciens combattants. Il ne faut pas oublier que la plupart des bases militaires ou des régions où elles sont situées ont aussi des fonds non publics auxquels l'armée contribue. Nous finançons donc les CRFM, mais l'armée les finance aussi. Ils sont très créatifs pour trouver de l'argent. Ils sont vraiment là pour aider.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Très bien. Merci.

Pouvez-vous aussi nous parler des autres améliorations de service que permettra le nouveau budget? Je sais que les choses se sont déjà améliorées un peu depuis quelques années, mais j'aimerais savoir ce que le budget de 2018 changera.

**M. Michel Doiron:** Eh bien, il y a sept éléments des lettres de mandat qui se concrétiseront le 1<sup>er</sup> avril 2018. On parle beaucoup ici des services de réorientation professionnelle et de l'allocation d'études qui verront le jour.

Parlons justement un peu des SRP, qui permettront à un ancien combattant d'obtenir l'aide d'un conseiller pour trouver un emploi. Nous y travaillons. Nous serons très novateurs dans notre façon de faire, et il y aura un lien avec les études.

À part cela, vous avez tous entendu parler des sept nouveautés, mais nous travaillons aussi beaucoup sur le plan opérationnel. Nous essayons d'aplanir le plus d'obstacles possible sur le plan de l'arbitrage. C'est toujours un programme complexe, mais nous essayons de faciliter les choses. Nous essayons d'éliminer quelques obstacles.

Nous travaillons avec nos amis des FAC, nos partenaires, concernant les dossiers médicaux et la transition. Comment pouvons-nous nous assurer d'avoir accès rapidement aux dossiers médicaux voulus? Ce sont autant de choses que nous pouvons faire pour améliorer les services offerts à nos anciens combattants. Certaines choses peuvent être améliorées rapidement. D'autres ne changeront pas aussi vite. Il y a des questions de protection des renseignements personnels liées aux dossiers médicaux. Nous sommes en train d'y voir, mais nous constatons une réelle ouverture de nos collègues des FAC pour ce qui est d'échanges électroniques.

Je pourrais continuer longtemps sur cette lancée, mais je sais que notre temps est compté, donc je vais me taire.

• (1240)

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Je vous remercie beaucoup de votre réponse.

Pour terminer, qu'avons-nous fait pour améliorer les services aux anciens combattants qui se trouvent en région éloignée ou rurale? Y a-t-il eu des améliorations à ce chapitre récemment?

**M. Michel Doiron:** Oui, nous nous rendons maintenant dans les trois territoires en alternance. En fait, c'est vraiment bien. Nous n'étions pas certains de ce que serait la demande. Elle ne semble pas très grande, puisqu'il y a peut-être 14 personnes à Iqaluit qui bénéficient d'une gestion de cas, mais en réalité, ce sont 14 personnes qui reçoivent maintenant de l'aide.

Nous envisageons maintenant un second volet, qui nous mènerait dans le Nord du Québec et le Nord du Labrador. Il y a aussi des anciens combattants dans les territoires. Comment pouvons-nous leur offrir des services?

Il ne faut pas oublier les Rangers, qui travaillent dans le Nord et qui ont droit à certains de nos programmes. Il est un peu délicat de déterminer ce à quoi ils ont droit ou non, mais ils ont droit à certains services. Chaque mois, j'ai une équipe qui se rend à Whitehorse, à Yellowknife ou à Iqaluit, en alternance. Cela va assez bien. Nous recevons beaucoup de personnes. Nous travaillons avec les services de la Légion au Canada, qui nous font de la publicité. Quand nous arrivons, des rendez-vous sont déjà fixés, mais nous acceptons aussi des personnes qui se présentent sans rendez-vous. En fait, la demande est plus forte que ce à quoi nous nous attendions. Elle n'est pas vertigineuse, mais elle est plus élevée que prévu.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Me reste-t-il du temps?

**Le président:** Oui, vous avez environ deux minutes.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Vous avez déjà mentionné que les FAC sont plus ouvertes qu'avant à travailler avec ACC pour améliorer les services et l'échange de dossiers ou de renseignements. Pouvez-vous nous expliquer un peu comment et à quoi est attribuable ce changement?

**M. Michel Doiron:** Vous devriez poser la question à des représentants des FAC, mais je pense que c'est simplement qu'ils commencent à comprendre d'où viennent les délais. Ils veulent s'assurer que les militaires reçoivent les services voulus. Je pense que nous travaillons beaucoup à la transition. Je sais que vous avez entendu le général Misener, avec qui j'ai passé beaucoup de temps, afin de mieux comprendre ce qui se passe pendant la transition, parce que la transition FAC-ACC commence bien souvent à partir du moment où une personne est considérée dans une catégorie permanente.

Il y a toutefois tout un processus en amont. Nous en apprenons beaucoup à cet égard, et nous collaborerons. C'est là où la question des dossiers médicaux entre en jeu, notamment. Chez ACC comme dans les FAC, le diagnostic médical se limitera souvent à « pied blessé », mais il n'y aura pas de diagnostic précis. Quand le dossier arrive chez nous, nous ne pouvons pas accorder une indemnité d'invalidité à une personne pour un pied blessé. Nous devons savoir ce qui se passe. Nous travaillons donc avec le médecin-chef pour que les médecins notent un diagnostic dans le dossier. Dès que j'ai un diagnostic, je peux accorder une indemnité d'invalidité, mais sans diagnostic, ce n'est qu'un pied blessé. Il ne faut pas oublier qu'une indemnité d'invalidité n'est accordée que pour un état permanent. Nous travaillons donc en bien plus étroite collaboration qu'avant pour nous coordonner.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Madame Wagantall, vous avez six minutes.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur Doiron, nous avons eu une conversation la dernière fois sur les fonds de publicité de 2 millions de dollars. Je sais que vous êtes un homme occupé. Ces fonds sont répartis entre les activités de commémoration et celles touchant la

santé mentale. Nous avons discuté de la part attribuée à la santé mentale, par rapport à celle attribuée à la commémoration. Vous deviez nous faire parvenir des chiffres. C'était en réponse à mes questions sur la méfloquine et le diagnostic qui y est associé, pour aviser nos anciens combattants qu'elle peut causer des problèmes.

En vérifiant nos dossiers, je n'ai rien trouvé. Je ne crois pas que nous ayons reçu de réponse de votre part.

**Cam Elizabeth Stuart:** Je sais que le ministère vous a fait parvenir une réponse, que je vais vous lire. C'est une réponse à une question. J'ai accepté de dévoiler au Comité la part du nouveau fonds de publicité attribuée à la santé mentale:

ACC prévoit actuellement dépenser 100 000 \$ en 2017-2018 et en 2018-2019 en publicités sur les services de santé mentale... ACC prévoit également mettre l'accent sur la santé mentale dans ses campagnes de publicité sur les services généraux au cours des trois prochaines années.

Nous avons une initiative du renouvellement des communications et des activités de sensibilisation sur la santé, et nous utilisons divers médias.

● (1245)

**Mme Cathay Wagantall:** Pourriez-vous nous faire parvenir tout cela par l'entremise de notre nouvelle greffière, pour que nous l'ayons dans nos dossiers?

**Cam Elizabeth Stuart:** Oui, merci.

**Mme Cathay Wagantall:** Ce serait fantastique. Merci.

J'ai parlé avec une personne que j'ai déjà mentionnée, mais que je ne voudrais pas nommer pour l'instant. J'espère que nous le comprenons tous bien.

Il m'a mentionné qu'à la base où il se trouve, il y a eu six tentatives de suicide à Noël dernier, dont cinq qui ont réussi. Le problème, c'est qu'il y a un retard dans le traitement des demandes de soins médicaux et qu'on dit essentiellement aux militaires de prendre d'autres journées de maladie. L'un d'entre eux c'est littéralement fait renvoyer d'une personne à l'autre jusqu'à ce qu'il aboutisse au bon endroit, et c'est celui qui ne s'est pas enlevé la vie.

Encore une fois, je suis consciente que nous devons en faire plus pour sensibiliser les gens à la santé mentale, que nous devons nous améliorer.

J'ai aussi posé une autre question un peu plus tôt à Mme Elizabeth Douglas sur un rapport produit par le Comité en 2015 sur le continuum de services de transition. Il y était exposé clairement qu'il peut être très difficile de joindre les réservistes après leurs années de service. En 2016, en réponse à une question posée par ma collègue, Mme Romanado, un autre témoin, Mme Pellerin, a dit ceci:

Mais il y a un groupe que nous arrivons mal à rejoindre, c'est le groupe des réservistes qui sont libérés pour des raisons autres que médicales. Dans le cadre des activités que mène actuellement le groupe de travail sur la transition harmonieuse, c'est l'un des groupes sur lesquels nous allons nous concentrer, en cherchant à savoir comment mieux rejoindre ces gens et mieux les servir pour nous assurer qu'ils réussissent leur transition.

C'était au début de juin 2016. Je présume que cette étude est maintenant terminée. Environ 5 000 réservistes quittent les forces chaque année, et j'avais demandé avec combien d'entre eux on communiquait chaque année pendant la transition. Elle devait me fournir une réponse ultérieurement, mais je ne l'ai pas reçue non plus.

Avons-nous cette information?

**M. Michel Doiron:** Cela devrait, parce que j'ai le nombre de réservistes qui quittent les forces chaque année et je sais combien les quittent pour... Il y en a environ 5 000. Leur nombre est assez constant. Il varie un peu, mais pas beaucoup. J'ai le nombre de réservistes libérés pour des raisons médicales, et il ne fait aucun doute que nous allons communiquer avec eux.

**Mme Cathay Wagantall:** C'est avec eux qu'on communique pour vérifier comment se passe la transition. Vous auriez donc ce chiffre quelque part.

**M. Michel Doiron:** Oui.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord.

**M. Michel Doiron:** Nous avons ce chiffre, mais je tiens à préciser que dans le cas des réservistes, de par la nature de leur service, c'est plus difficile...

Sans vouloir parler des classes, car je sais que les forces armées examinent cela, prenons un réserviste de classe A. Il se présente tous les jeudis soir et peut-être parfois le samedi. Il peut décider de partir à tout moment. Nous n'en sommes pas toujours informés. Nous travaillons très fort avec les dirigeants de la réserve des FAC pour trouver un moyen de nous assurer qu'on nous en avise. Si une personne se présente un jeudi soir, remet ses choses et décide d'aller travailler à Fort McMurray ou ailleurs au pays, nous n'en sommes pas toujours informés.

Il y a donc une différence...

**Mme Cathay Wagantall:** Oui, mais cette étude a commencé en 2016. Je me demande seulement s'il est possible de nous fournir des résultats.

**M. Michel Doiron:** Vous pourriez peut-être me donner de l'information supplémentaire sur cette étude pour que je puisse m'assurer de vous envoyer les bons renseignements. Je crois que c'est une étude sur la transition...

**Mme Cathay Wagantall:** Oui.

**M. Michel Doiron:** ..., mais vous pourriez peut-être me fournir de l'information supplémentaire.

**Mme Cathay Wagantall:** Oui. Merci.

J'ai une autre question brève, bien que je ne sais pas à quel point ce sera bref. Nous la posons souvent, et on en parle encore. Il s'agit des dossiers médicaux. Bien entendu, je suis du même avis que l'ombudsman, c'est-à-dire qu'il faut fournir l'information à ACC lorsqu'un membre est libéré pour raisons médicales; la raison de la libération peut être ou ne pas être liée au service. D'après les renseignements que m'a fournis l'analyste, si une personne quitte les forces et qu'en tant que membre, elle demande son dossier médical, elle peut l'obtenir avant de quitter le service, mais après son départ, la demande est présentée, mais le dossier est envoyé à ACC et non à la personne.

Est-ce exact? Le dossier est-il envoyé également à la personne? On m'a dit aussi qu'on ne peut demander que 10 pages à la fois. Est-ce vrai? J'ai posé cette question auparavant, mais je n'ai pas obtenu de réponses.

**M. Michel Doiron:** Il faudrait poser la question aux Forces armées canadiennes. Ce sont leurs dossiers.

Un an après qu'un membre a quitté les Forces armées canadiennes, nous obtenons le dossier auprès de Bibliothèque et Archives Canada. Il n'est pas automatiquement envoyé à ACC. Pour ce qui est de ce qui peut être fourni et du processus, il faudrait poser la question aux Forces armées canadiennes.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord.

Merci.

**Le président:** Monsieur Samson, vous disposez de six minutes.

**M. Darrell Samson:** Merci.

Je vous remercie de comparaître devant nous et de nous donner cette information. Nous continuons d'examiner les choses plus en profondeur et nous essayons de mieux comprendre afin de pouvoir appuyer nos anciens combattants. J'aimerais dire que la publicité sur ACC que j'ai vue sur Facebook et ailleurs est vraiment très positive. J'ai reçu de nombreux bons commentaires. Je les communique aux anciens combattants. C'est quelque chose que je voulais dire, car c'est important.

Dans les témoignages, beaucoup de gens nous disent qu'il y a des anciens combattants qui doivent continuellement faire la preuve de leur maladie lorsqu'ils présentent de nouvelles demandes. A-t-on amélioré la situation? Dans quelle mesure et à quel rythme?

• (1250)

**M. Michel Doiron:** Nous avons apporté des améliorations. Je ne crois pas que le ministère... Je travaille à la prestation des services, et je me pointerai du doigt ici. Je ne crois pas que nous en ayons fait encore assez. Nous sommes tenus par la loi de poser les questions que nous posons. Cependant, concernant la pension à vie, nous sommes en train de revoir entièrement comment nous allons procéder, et il s'agira de procéder d'une façon plus moderne.

Néanmoins, nous sommes en train d'essayer d'éliminer la nécessité de faire passer des examens médicaux aux fins de pension. Il faudra toujours que la personne explique la cause de sa blessure. On aura toujours besoin d'un diagnostic. C'est ce qui est prévu dans la loi. Nous essayons d'éliminer toutes les autres étapes qui y sont liées. C'est un long processus, mais il est en cours.

**M. Darrell Samson:** Je comprends. Cette information devrait exister, mais certains anciens combattants disent qu'il ne devrait s'agir que de cocher une case, de leur dire de vérifier leur dossier — comme le dossier WK6 — et que cela devrait y être. Je sais que vous avez dit que vous travaillerez à améliorer les choses, mais j'aimerais qu'un plan soit établi au cours des six prochains mois sur les améliorations qui seront apportées et les objectifs à cet égard.

C'est la transition qui cause vraiment beaucoup de maux de tête aux anciens combattants. Un peu comme Mme Wagantall l'a mentionné, et je suis du même avis qu'elle, pourquoi le MDN ne peut-il pas simplement mener l'évaluation des blessures liées au service? Êtes-vous contre l'idée? Y voyez-vous un problème, et dans quelle mesure?

**M. Michel Doiron:** Je ne vais pas prendre de risques. Je ne suis pas d'accord avec l'ombudsman des FAC, car je crois que 25 % de nos clients viennent directement des Forces armées canadiennes, et 75 % viennent plus tard. Il faut procéder de façon uniforme. On ne veut pas qu'une personne prenne une décision d'une certaine façon et qu'un autre groupe le fasse d'une autre façon; on se retrouverait alors avec deux ou trois catégories différentes d'anciens combattants.

Cela dit, je crois que ce sont les médecins des FAC — et c'est pourquoi nous travaillons très fort avec eux — qui doivent poser le diagnostic. S'ils remplissent un CF 98, la case à cocher dont vous parlez, nous sommes dans une situation différente, mais souvent, ils ne le font pas. Le CF 98 est le formulaire qui est utilisé lorsqu'une personne est blessée.

J'ai un neveu qui est membre des Forces armées canadiennes, et je l'ai interrogé à ce sujet. Il est pilote et il m'a dit qu'il ne remplirait pas le formulaire à moins de ne pas pouvoir se présenter au travail; il y a encore cette mentalité.

Or, s'ils posent le diagnostic et que le CF 98 est utilisé, cela facilite notre travail.

**M. Darrell Samson:** Je poursuis sur ce même thème, qui est tellement important. Certains disent que pour la transition, nous devrions unir les FAC et ACC. De cette façon, on ne peut pas blâmer d'autres personnes ou douter de l'autre organisme. De toute évidence, tout le monde semble être d'avis que ce serait utile.

Considérez-vous que c'est une amélioration possible?

**M. Michel Doiron:** Je ne ferai aucune observation à ce sujet. Il s'agit d'une décision politique qui relève de l'appareil gouvernemental, et je crois que ce sont les politiciens qui doivent débattre de cette question. Il ne revient pas à un fonctionnaire de faire des commentaires là-dessus.

**M. Darrell Samson:** Tout à fait. Je me disais seulement que je devais poser la question.

Ma prochaine question porte sur le changement de culture. Vous avez soulevé de bons points concernant les soins, la compassion et le respect, et il y a eu des progrès sur ce plan. Vous avez dit qu'il y a encore des lacunes ou que des améliorations se font attendre à certains égards. Pouvez-vous m'aider à comprendre de quoi il s'agit et en dire davantage à ce sujet?

**M. Michel Doiron:** Absolument. Sur le plan des décisions, les choses vont beaucoup mieux, mais dans certains cas, il y a encore des gens qui ont été formés dans un régime antérieur et nous pensons encore vraiment que c'est plus difficile pour eux. Nous y travaillons; ils sont d'avis que c'est l'argent des contribuables et qu'il faut être prudent.

• (1255)

**M. Darrell Samson:** Est-ce que les députés, et les membres de leur personnel, devraient vous donner les noms de personnes qui semblent causer beaucoup de stress? Dans certains cas, on me dit que rien n'a changé au cours des deux dernières années en ce qui concerne le service.

Je sais que tout le monde peut dire des choses. Je n'accuse personne, mais y a-t-il un moyen pour nous de...? Vous venez de dire que certaines personnes qui sont là depuis longtemps ont évolué dans une culture plus ancienne, etc. Pouvons-nous faire quelque chose pour vous aider à savoir de qui il s'agit, et comment nous pouvons améliorer la situation? Je pose la question, car c'est un problème. Il y a des gens qui sont là depuis longtemps, mais les anciens combattants ont besoin d'aide maintenant et non demain.

**M. Michel Doiron:** Monsieur le président, vous connaissez mon adresse courriel. Nous communiquons souvent, et vous pouvez toujours m'envoyer cette information, ce que peuvent aussi faire les autres députés.

Par contre, le fait est que nous devons toujours rester prudents. Parfois, « non » est la réponse qui convient; elle n'est pas populaire, mais c'est la bonne réponse. Ce n'est pas que nous ne voulons pas donner quelque chose à quelqu'un. Parfois, la loi nous interdit de le faire; la personne n'y a tout simplement pas droit. Si la loi ne m'autorise pas à payer quelque chose et que je le fais tout de même, c'est illégal. Mon opinion n'a pas d'importance; c'est illégal.

J'imagine que dans votre cas, c'est un gestionnaire de cas de la région du Grand Halifax ou de Sydney qui pose problème; vous pouvez toujours m'envoyer une note.

**Le président:** Merci.

Monsieur. Kitchen, vous disposez de trois minutes.

**M. Robert Kitchen:** Merci, monsieur le président.

Je suis ravi de tous vous revoir.

Je serai très bref, car j'ai très peu de temps.

Le ministre a parlé d'une approche guidée par la prestation de services, que vous mettez en oeuvre. Quelles sont les conséquences lorsqu'un agent ne fournit pas la bonne information? Qui est responsable dans ce cas? Je pose la question, car si un ancien combattant ne reçoit pas la bonne information et ne remplit pas les bons formulaires, il est laissé pour compte. Que se passe-t-il? La personne est-elle congédiée? Est-ce que des mesures disciplinaires sont prises?

**M. Michel Doiron:** Il peut se produire bien des choses. S'il s'agit d'une erreur de bonne foi, c'est une expérience d'apprentissage. Si l'erreur se répète...

**M. Robert Kitchen:** Si c'est une expérience d'apprentissage concernant un ancien combattant qui a donné sa vie à son pays, tout à coup, on dit que l'on en tire des leçons; je répondrais qu'il doit y avoir des conséquences.

**M. Michel Doiron:** Il y en a et nous examinons le rendement au quotidien. Cela dépend de la gravité du problème. Au bout du compte, ACC est responsable et nous prenons ces mesures.

**M. Robert Kitchen:** Mon collègue, M. Samson, a parlé d'un des autres sujets dont je voulais parler, soit l'indemnité pour souffrance et douleur du programme pension à vie. On dit que le montant de l'indemnité continuera d'être non imposable et que le mode de détermination du degré d'invalidité ne sera pas changé.

Je suis d'accord avec mon collègue. Si une personne perd ses jambes, il y a certains problèmes. Elle ne devrait pas avoir à dire chaque année que ses jambes ont repoussé. Dans certains cas, la personne peut se remettre de sa maladie — je le comprends —, mais il devrait être possible de cocher une case et de ne pas devoir fournir des preuves chaque année.

**M. Bernard Butler:** Je vais répondre à la question, monsieur le président.

Je crois qu'il règne une certaine confusion à ce sujet. C'est vraiment intéressant, car il y a une controverse depuis un an ou deux. Un ancien combattant a déclaré que chaque année, on lui demande s'il a perdu ses jambes. Je dirais tout d'abord qu'il ne s'agissait pas d'Anciens Combattants Canada, en fait. C'était dans un autre contexte, mais nous avons le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et le Programme d'avantages médicaux dans le cadre desquels nous essayons... À une certaine époque, nous communiquions avec les gens chaque année pour faire une évaluation, et ce, dans leur intérêt. Nous leur demandions alors si leur état s'était détérioré, s'ils recevaient d'autres traitements et si nous pouvions faire autre chose pour eux.

Ensuite, on a dit que nous communiquions constamment avec eux pour remettre les choses en question, et il a été décidé que nous cesserions de le faire. En réalité, ce faisant, certains anciens combattants ne recevaient pas les soins dont ils avaient besoin parce que leur état changeait.

Bref, je ne crois vraiment pas que nous le faisons aujourd'hui dans ce contexte. Il est certain que dans le contexte de l'indemnité pour souffrance et douleur, il n'y a pas de scénario où nous demanderions à un ex-militaire de vérifier s'il a perdu ses jambes.

**M. Gord Johns:** Merci.

Pouvez-vous seulement nous dire s'il est vrai que concernant l'allocation pour études et formation, il s'agira de 133,9 millions de dollars sur six ans, ou de 22 millions par année sur six ans?

• (1300)

**Cam Elizabeth Stuart:** Oui, il s'agit de 133,9 millions de dollars pour l'allocation pour études.

**M. Gord Johns:** Excellent. Je veux préciser que l'engagement des libéraux se chiffrait à 80 millions de dollars par année pour la création d'une allocation pour études.

Enfin, M. Eyolfson vous a posé une question sur la différence entre l'ancien régime de pensions et le nouveau, et vous avez dit que le Conseil du Trésor a ces données. Pouvez-vous les envoyer au Comité, de sorte que nous puissions voir la différence? Puisque sa question est consignée au compte rendu, ce serait formidable si nous recevions une réponse.

**Cam Elizabeth Stuart:** Oui, je vais le faire.

**Le président:** C'est ce qui met fin aux témoignages. J'aimerais vous remercier tous d'être venus comparaître devant nous et je vous remercie de tout ce que vous faites pour aider les hommes et les femmes qui ont servi le pays.

Vous avez présenté une motion visant à lever la séance, monsieur Samson.

(La motion est adoptée.)

**Le président:** La séance est levée.

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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