



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 2<sup>e</sup> SESSION

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 006**

Le mercredi 18 novembre 2020

---

Président : M. Bryan May





## Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 18 novembre 2020

• (1605)

[Traduction]

**Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)):** La séance est ouverte.

Bienvenue à la 6<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le 27 octobre, le Comité poursuit son étude sur l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité au ministère des Anciens Combattants.

Bienvenue à tous les témoins qui ont pris le temps de se joindre à nous. Nous vous remercions d'être avec nous de façon virtuelle.

Je vais présenter chacun d'entre vous et vous donner ensuite l'occasion de faire une déclaration. Chaque groupe disposera de cinq minutes. Pendant votre déclaration et pendant les questions, je vous ferai signe lorsqu'il restera une minute au temps imparti. Ne paniquez pas, car avec une minute, vous aurez amplement le temps de conclure votre intervention. J'ai tendance à donner aux intervenants qui comparaissent devant le Comité la chance de terminer leur intervention, car ils sont tous ici pour contribuer à notre bon travail.

J'aimerais d'abord présenter les témoins de la Légion royale canadienne. Aujourd'hui, nous accueillons, de façon virtuelle, Steven Clark, directeur exécutif national, Raymond McInnis, directeur, Services aux vétérans, Direction nationale et Chad Wagner, directeur général provincial, Direction de la Saskatchewan.

Bienvenue à vous trois, messieurs.

Du Syndicat des employés des Anciens combattants, nous accueillons aujourd'hui Virginia Vaillancourt, présidente nationale et Mike Martin, Communications. De Wounded Warriors Canada, nous accueillons Scott Maxwell, directeur exécutif.

Nous vous remercions d'être ici aujourd'hui.

Nous entendrons d'abord les représentants de la Légion royale canadienne.

Monsieur Clark, je crois que vous prendrez la parole en premier. Vous avez cinq minutes.

**M. Steven Clark (directeur exécutif national, Légion royale canadienne):** Merci beaucoup, monsieur le président. M. McInnis parlera au nom de la Légion, mais je vous remercie de l'invitation.

**Le président:** C'est excellent.

Monsieur McInnis, vous avez la parole.

**M. Raymond McInnis (directeur, Services aux vétérans, Direction nationale, Légion royale canadienne):** Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des anciens combattants, bonjour. Je suis ravi de comparaître de nouveau devant votre comité.

Nous appuyons votre étude de l'arriéré dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité au ministère des Anciens Combattants. Je m'apprête à vous donner des conseils fondés sur des observations factuelles. Mais, d'abord, je tiens à expliquer assez rapidement ce qui nous autorise à donner des conseils.

Comme vous le savez peut-être, la Légion aide les anciens combattants et leurs familles depuis 1926, en vertu du mandat que lui accordent la Loi sur les pensions et la Loi sur le bien-être des vétérans. Nous sommes le seul organisme de prestation de services aux anciens combattants du Canada à pouvoir aider cette clientèle en la représentant devant le ministère des Anciens Combattants et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Nous le faisons grâce à nos agents d'entraide, qui sont des professionnels spécialement formés, ayant reçu les autorisations de sécurité du gouvernement, et grâce à leurs adjoints.

Pour vous donner une idée du pain que nous avons sur la planche, l'année dernière, notre bureau d'entraide a préparé et présenté des demandes de prestations d'invalidité au nom de plus de 4 000 vétérans au ministère et plus de 300 révisions et appels au Tribunal. Nous avons également conseillé plus de 1 100 vétérans sur divers dossiers.

En plus des agents d'entraide de la Légion, chaque filiale possède un agent homologue, actif et formé, bénévole, pour répondre aux problèmes qu'affronte notre clientèle de vétérans. Au Canada, le nombre de nos filiales est de 1 400. Visiblement, nos agents d'entraide de filiale forment un réseau essentiel de soutien. Ils ne remplissent pas les demandes destinées au ministère, mais ils sont souvent notre première ligne de contact, nos antennes sur le terrain.

Quand nous aidons un vétéran ou un membre de sa famille pour une première demande de prestation ou une demande de révision ministérielle, c'est un processus très exhaustif, et nous revoyons le parcours de vie de notre vétéran, y compris ses réévaluations.

Nous n'envoyons pas de demandes au ministère à moins qu'elles ne soient accompagnées d'un diagnostic confirmé, et je peux vous dire que ça représente beaucoup de travail, mais, pourtant, nous en tirons beaucoup de fierté.

Voici les changements importants qui sont survenus. La majorité des plaintes concernent actuellement l'arriéré. Quand on nous questionne quotidiennement sur l'état d'avancement du traitement des demandes, c'est même après que les vétérans ont visité leur Mon dossier ACC et qu'ils ont utilisé l'estimateur du temps d'attente. Pourquoi, alors, nous appellent-ils? Parce que l'estimateur ne tient pas compte des milliers de demandes qu'il faut traiter avant d'arriver à la demande de la personne qui nous appelle. L'estimateur donne des renseignements sur les moyennes des 90 derniers jours, et non une estimation de l'attente à laquelle on peut réalistement s'attendre d'après l'arriéré actuel et d'après le moment où sa propre demande a été présentée.

• (1610)

Aujourd'hui, par exemple, le délai estimé d'attente sera de 44 à 66 semaines, pour une seule affection, selon sa nature. Ce n'est pas une estimation réaliste, compte tenu du fait que le ministère, actuellement, étudie des demandes qui remontent à novembre 2018.

Nous voudrions que le ministère soit plus transparent et qu'il modifie l'estimateur pour le rendre fidèle à la réalité. Non seulement recevons-nous beaucoup d'appels inutiles, mais nous ne pouvons même pas dire avec justesse à ces vétérans à quel moment leur demande sera traitée et à quel moment elle fera l'objet d'une décision.

Nous comprenons que l'arriéré est considérable. Nous applaudissons le ministère pour essayer de rendre plus efficace le processus de décision, au moyen d'équipes responsables des prestations aux vétérans, en limitant le transfert des dossiers et en donnant aux équipes le pouvoir de prendre des décisions plutôt que d'exiger une consultation médicale. Elles peuvent également trier les demandes de prestations d'invalidité pour accélérer le traitement des demandes provenant de vétérans exposés à un risque plus élevé. Nous appuyons également le ministère dans sa décision de rassembler les affections qui, d'après leur historique, découlent d'une affection initiale, pour autant qu'un diagnostic le confirme. Il sera capital de mettre en œuvre ces mesures le plus tôt possible.

Je suis à la Légion depuis plus de neuf ans, et je n'ai jamais vu autant de demandes. Nous avons annoncé nos services auprès d'autres organisations de vétérans, notamment les Forces armées canadiennes et la GRC. Ça a eu pour résultat une augmentation constante des demandes et des révisions ministérielles d'un bout à l'autre du pays. L'augmentation est également attribuable à la modification de la politique ouvrant partiellement droit à pension, opérée en douceur par le ministère en février 2018. La modification a profité aux vétérans dont l'admissibilité partielle avait été reconnue au cours d'années antérieures et qui peuvent désormais demander l'admissibilité à part entière, pour motif de causalité ou s'ils ont été refusés pour aggravation.

Cette modification, à elle seule, a conduit à beaucoup plus de révisions ministérielles que d'appels. Par exemple, la Légion, habituellement, menait à terme environ 80 révisions ministérielles par année. Or, d'août 2018 à décembre 2018, elle en a fait aboutir 552; en 2019, 601.

En fin de compte, nous croyons que le ministère doit simplifier ses processus et supprimer des niveaux peut-être devenus inutiles.

Enfin, je voudrais communiquer quelques éléments importants sur le travail de la Légion, qui pourraient bien vous inspirer dans votre propre travail avec nos vétérans.

Actuellement, nous offrons une carte de membre gratuite, valide pour une année, à tous les militaires toujours en service actif ou à la retraite, aux agents de la GRC ou aux anciens agents maintenant à la retraite qui ne sont pas encore membres de la Légion. C'est le programme d'accueil des vétérans. Il offre la possibilité de maintenir des liens avec la famille militaire et policière, d'honorer et d'appuyer ceux qui ont servi et qui se sont sacrifiés et à renforcer la communauté.

Notre fonds du coquelicot nous permet de recueillir et de distribuer près de 17 millions de dollars par année pour appuyer des programmes comme celui « Leave the Streets Behind » pour sortir les vétérans du sans-abrisme et répondre aux besoins essentiels des vétérans mal nantis et de leurs familles. Le fonds du coquelicot est accessible à tous les niveaux de la Légion et aux vétérans dans le besoin, y compris aux membres toujours en service actif et à leurs familles. Nous collaborons étroitement avec le ministère des Anciens Combattants et d'autres bailleurs de fonds pour que nos vétérans et leurs veuves bénéficient d'une solution complète à leurs problèmes et qu'ils ne soient pas démunis.

Je termine sur cette pensée. Il n'y a pas de solution rapide à cet arriéré considérable. Nous n'en percevons pas la fin. De fait, nous croyons que lorsque les nouveaux groupes de transition seront tout à fait opérationnels, un personnel libéré plus nombreux demandera des prestations. L'arriéré risque de s'aggraver. Nous voulons aider le ministère à éviter ce scénario catastrophique grâce à certaines des idées qui ont été présentées plus tôt. Nous sommes prêts à le faire.

Monsieur le président, nous vous remercions de votre invitation. Nous serons heureux de répondre aux questions.

• (1615)

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

La parole est maintenant au directeur général provincial, à la Direction du Saskatchewan, M. Chad Wagner.

**M. Chad Wagner (directeur général provincial, Direction du Saskatchewan, Légion royale canadienne):** Merci, monsieur le président. J'avais préparé des notes, mais je ne ferais que répéter ce que mon ami McInnis a déjà dit. Comme je préfère l'action au radotage, je ne vous ferais pas faire perdre plus de temps et j'irai droit au but.

Le nombre de demandes a augmenté. Nous faisons toujours de notre mieux pour accompagner les demandeurs dans le processus de décision, mais, d'après moi, nous pouvons remédier à une partie des difficultés actuelles en donnant un pouvoir de décision au personnel de première ligne du ministère des Anciens Combattants. Comme je l'ai déjà dit, ça correspond à une mentalité axée sur une action efficace. Rien ne justifie que ce personnel — agents des services aux vétérans, gestionnaires de cas ou infirmières régionales — ne puisse approuver les demandes assez simples. Pour les cas de perte auditive, d'acouphènes, quand nous disposons d'un audiogramme, que le médecin attribue l'état au service, pourquoi passer par tous les niveaux de décision? Ce n'est pas seulement une question de transparence, mais, également, de compétence et d'efficacité.

Beaucoup de dossiers touchant les douleurs chroniques se présentent habituellement sous un jour favorable. D'après les dossiers médicaux, il est assez clair que le demandeur a subi une blessure dans le cadre du service. Il n'y a rien d'étrange là-dedans, mais, pourtant, l'approbation d'un dossier de blessure au genou exige 19 ou 20 mois.

Une solution rapide et facile pourrait être de fixer une limite, 5 ou 10 %, peu importe, pour l'approbation immédiate de certaines de ces demandes d'aide. Faites qu'on les traite. Le traitement est presque plus important que la prestation globale. Un traitement immédiat, avec un peu de soutien moral, voilà qui, au moins, stabilisera le problème. Nous pouvons envisager des solutions, sur le plan des compétences ou de l'efficacité, quitte à envisager aussi de rendre courants certains des processus. Je vous rappelle seulement ce que M. McInnis a dit sur l'arriéré.

L'une des difficultés dont la résolution serait très utile provient des cas appelés à un premier ou deuxième rendez-vous dans une clinique de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Certains en sont incapables, faute de moyens. Soit ils n'iront pas, soit ils comptent sur nous. C'est un écueil pour la réussite de leur traitement. Leur faire admettre qu'ils n'en ont pas les moyens et qu'ils ont besoin d'aide, c'est voué à l'échec. Faute d'argent pour aller à la clinique, ils n'iront tout simplement pas. Il faut des moyens pour que nous puissions les héberger, les transporter, mais sans les obstacles pour mener à bien le traitement.

Avant de conclure, voici un court exposé sur notre façon de faire, ici, en Saskatchewan. Nous sommes en première ligne. Nous avons deux agents de services, qui, quotidiennement, travaillent avec des vétérans, et je suis en rapport avec eux. Je leur parle. Nous pouvons accomplir certaines choses à notre niveau qui pourraient ne pas être aussi faciles à l'échelon fédéral, notamment faire venir un vétéran à notre bureau, à 10 heures du matin, alors qu'il a besoin d'un gîte, du couvert et de soins médicaux. Nous pouvons les assurer grâce à nos divers réseaux, tant de services sociaux, de filiales de la Légion ou de divers groupes de prestation de services, plus une source de revenus par l'entremise des services sociaux, prendre des rendez-vous médicaux et commencer le processus de demandes de prestations au ministère des Anciens Combattants, tout cela avant la fin de la journée. Une journée. Je suis sûr que nous pouvons faire mieux que 19 mois. L'objectif était de 19 semaines. Nous pouvons faire mieux encore. Tout ça, c'est une question de processus et de suppression d'obstacles. Pour ça, on commence par donner un pouvoir de décision aux agents de première ligne.

Monsieur le président, j'ai terminé. Merci beaucoup de votre temps.

**Le président:** Merci, monsieur Wagner; merci également pour votre travail de première ligne. C'est étonnant que vous puissiez faire tout ce travail en une journée et, effectivement, vos leçons pourraient sans contredit nous être profitables.

Entendons maintenant le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants. Je crois que c'est la présidente nationale, Mme Virginia Vaillancourt, qui livrera l'exposé.

Vous disposez de cinq minutes.

● (1620)

**Mme Virginia Vaillancourt (présidente nationale, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants):** Bonjour. Je vous remercie.

Le Syndicat des employé(e) des Anciens combattants est un élément de l'Alliance de la fonction publique du Canada. Il représente plus de 2 800 employés du ministère des Anciens Combattants, y compris la plus grande partie du personnel de première ligne qui s'occupe des vétérans et de leurs familles quotidiennement.

Je fais d'abord le point sur les difficultés qu'affrontent les gestionnaires de cas au ministère.

Nous vous rappelons l'engagement pris en 2015 de réduire le ratio des cas par gestionnaire à 25, pour leur permettre de disposer de plus de temps et de se focaliser sur les besoins des vétérans et de leurs familles. Nous vous avons dit, en mars, que le ministère n'avait pas atteint cet objectif. Nous sommes déçus de vous annoncer que rien n'a changé. En fait, à cause de la pandémie, la situation risque d'avoir empiré pour ces employés et les autres membres du personnel, et nous savons qu'elle ne s'est pas améliorée non plus pour nos vétérans et leurs familles.

Les gestionnaires de cas continuent de s'occuper de 40, 50 et même de plus de 60 cas. Ce n'est pas seulement une question de charge de travail. Nous parlons ici de personnes, de vétérans et leurs familles, qui n'obtiennent pas les services qu'ils méritent, qu'ils ont mérités. Mais ça ne se limite pas qu'aux gestionnaires de cas. La situation reste troublante d'un bout à l'autre du pays.

En avril, notre syndicat a réalisé auprès de ses membres un sondage sur leur travail avec les vétérans et leurs familles. Il leur a demandé de non seulement cerner les problèmes, mais, aussi, de proposer des pistes de solutions. Notre compte rendu complet de ce sondage fait partie de notre mémoire à votre comité, qui brosse un tableau intégral de la situation au ministère. C'est à lire.

Pour votre gouverne, en voici certains faits saillants. Le sondage a insisté sur tout ce qui va de l'évaluation initiale et du traitement des demandes à la prestation d'aide aux vétérans pour qu'ils s'y retrouvent dans les systèmes. Nous nous sommes également focalisés sur les services de santé mentale pour les vétérans et leurs familles et le soutien aux membres de notre syndicat qui travaillent dans ce secteur.

Les conclusions du sondage? L'irritation des syndiqués, qui font de leur mieux pour les vétérans et leurs familles, est très élevée et pour divers motifs: nécessité d'employer divers systèmes incompatibles, absence de communication entre les sections en passant par une charge de travail excessive. Pas étonnant qu'il y ait de nombreux appels et prières, urgents en plus, pour donner plus de formation et de soutien en santé mentale.

Dès l'admission et l'évaluation, le premier endroit où les vétérans arrivent, en ce qui concerne leurs prestations, ils se heurtent à des problèmes, notamment le manque de ressources, une formation insuffisante et le dédoublement de l'effort, causes de nombreux problèmes pour eux et leurs familles. Chez certains, ç'a même déclenché des symptômes de troubles mentaux, puisqu'ils ont dû expliquer leurs problèmes on ne sait combien de fois.

Dans la résolution au premier contact, où les difficultés initiales sont censées être résolues, des arriérés et des retards entravent le traitement des demandes. Les moyens qu'utilise le personnel reposent également sur l'hypothèse de l'existence d'un certain soutien de la part de la province, qui n'est pas toujours accessible dans les régions rurales. Tout cela impose des délais d'attente plus longs aux vétérans et fait qu'on leur communique des renseignements pas toujours justes, lacunes qui, à leur tour, aggravent les retards.

En ce qui concerne la Croix Bleue Medavie, principal fournisseur de services aux vétérans, le personnel a signalé d'importants retards qui ont empêché les vétérans d'obtenir leurs médicaments, des services ou des paiements. Ce n'est pas seulement une façon inacceptable de les traiter, mais ça risque également de nuire aux bons rapports entre eux et notre personnel. Nos membres ont également demandé, à savoir qui était chargé des prestations, le ministre des Anciens Combattants ou ce fournisseur?

Une constatation préoccupante du sondage est que la moitié du personnel dont le travail consiste à fournir des services de santé mentale aux vétérans avait l'impression de ne pas disposer des ressources suffisantes pour leur travail. Il a fait observer que la direction des patients prenait trop de temps et que les ressources dans les régions rurales sont très limitées. Plus des deux tiers des sondés ont dit que l'accès des vétérans à des services de santé mentale subissait des retards.

Nos membres ont formulé de nombreuses recommandations pour améliorer les services aux vétérans et leurs prestations. Nous encourageons vivement le Comité à en prendre note. Nous avons communiqué les résultats du sondage aux hauts fonctionnaires du ministère, mais, jusqu'ici, nous n'avons pas reçu de réponse officielle. Nous continuerons d'insister pour que surviennent des changements pour le mieux pour les vétérans et les personnes qui ont l'honneur d'être à leur service.

Pour revenir à l'arrière du traitement des demandes de prestations d'invalidité et au plan du ministère pour y remédier, nous accueillons favorablement les ressources supplémentaires qu'on a annoncées pour corriger le problème, mais ce plan souffre de deux lacunes fondamentales.

D'abord, il propose une autre solution temporaire à un problème permanent. Cette affectation de ressources temporaires ou de ressources d'urgence à la résolution des problèmes d'un secteur, dans l'espoir de réduire la pression sur le système, c'est du déjà vu pour nous.

• (1625)

Certains ont qualifié ce plan de rafistolage. Nous serions d'accord, mais nos vétérans et les problèmes qu'ils affrontent sont permanents et ils s'aggravent. En fait, pour nous, c'est une hydre, dont les têtes repoussent sans cesse: en effet, si on réduit la pression en un endroit, si on coupe une tête, elle surgit ailleurs. Même si l'arrière du traitement des demandes de prestation d'invalidité pouvait être résolu, le système serait surchargé à chacun de ses autres points de contrainte.

D'après nous, il est temps de mettre fin à l'imposture publique des annonces médiatisées d'une autre belle solution à un arrière quelconque et de s'attaquer aux problèmes systémiques du ministère. Nous réclamons de nouveau une solution permanente à tous les problèmes qui y sévissent et à assurer un financement permanent et sûr aux vétérans et à leurs familles. Le changement doit être systémique, permanent et conforme à la réalité selon laquelle le Canada a une population croissante d'anciens combattants, aux besoins complexes, qui exige notre appui collectif. Nos vétérans méritent mieux. Notre syndicat et nos membres se tiennent prêts à y contribuer.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Pareillement.

Entendons maintenant le directeur de Wounded Warriors Canada, M. Scott Maxwell.

Vous disposez de cinq minutes. À vous la parole.

**M. Scott Maxwell (directeur exécutif, Wounded Warriors Canada):** Bonsoir.

Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, toutes les personnes qui se sont exprimées jusqu'à présent. Je ne veux vraiment que confirmer la validité de ce qui a déjà été dit sans répéter les propos.

Pour ceux qui l'ignorent, Wounded Warriors Canada est un fournisseur national de services de santé mentale qui se spécialise dans les programmes de thérapie de groupe pour le traitement des traumatismes qui sont destinés aux anciens combattants blessés, aux premiers répondants et à leurs familles. En ce qui concerne les anciens combattants, nous soutenons un peu plus de 1 000 membres chaque année grâce à nos services. Pour ce qui est de notre place dans cette discussion, bien que nous n'aidons pas les membres directement dans leurs demandes, nous voyons les effets en aval qu'a l'arrière des demandes de prestations d'invalidité dans le cadre des services que nous fournissons aux membres.

J'essaie de comprendre pourquoi. Il semble qu'au fil des ans, au fil de mes comparutions en comité, nous parlons sans cesse de problèmes très similaires qui ne sont tout simplement pas corrigés. Cette situation a d'importantes répercussions sur nos anciens combattants, leur santé physique, leur santé mentale et leurs familles. J'en parlerai un peu plus tard.

Une chose que j'ai remarquée, à notre organisme, qui représente un certain défi, et qui explique peut-être une partie des problèmes que nous constatons sur le plan de l'accomplissement de ce travail et de la correction des lacunes, c'est le manque de stabilité à ACC ces 10 dernières années. Depuis 2010, il y a eu neuf ministres des Anciens Combattants — ce qui équivaut presque à un ministre différent tous les ans. Si je le dis, c'est que cela va dans le sens de mes propos sur ce qui peut retarder les choses.

Je comprends que le ministère est là. Il fait ce qu'il fait tous les jours. Il y a des dirigeants ailleurs, mais soyons honnêtes. J'ignore si quelqu'un ici a déjà dirigé sa propre entreprise ou a déjà fait partie d'une entreprise, mais pouvez-vous imaginer, s'il y avait un nouveau chef de la direction dans une entreprise chaque année, quel effet cette situation aurait sur les activités, avec l'arrivée de nouvelles politiques et de nouveaux programmes? Évidemment, ce ne serait pas très efficace, voire pas du tout efficace.

C'est une chose que nous avons ressentie très fortement ici dans le cadre de notre travail, en essayant d'en faire davantage et de collaborer avec le ministère. Il est très difficile de devoir rencontrer de nouvelles personnes, de raconter la même histoire et de souligner sans cesse les mêmes problèmes. C'est seulement un élément sur lequel je voulais attirer votre attention.

Évidemment, on parle de sécurité, de dignité et de respect. J'ai écouté ce que disait l'ancien combattant qui a comparu au cours de votre réunion précédente, soit M. Thomson. Son témoignage était très éloquent. À certains moments, c'était pour moi un témoignage déchirant qui résumait les répercussions que l'arrière a eues sur lui, les anciens combattants dans leur ensemble et, par ricochet, leurs familles. Je ne veux vraiment qu'abonder dans le sens de M. Thomson et dire que c'est exactement ce que nous disent, depuis des années, des membres des Forces armées canadiennes qui font la transition vers la vie civile.

De plus, nous avons entendu dire que la transition du MDN à ACC doit se passer sans heurt afin de faire en sorte que nos membres soient en bonne santé et se portent bien dans la vie civile. De même, c'est une chose dont on ne cesse de parler, semble-t-il. Compte tenu du fait qu'il reste beaucoup de travail à accomplir sur ce plan en particulier, comme l'ont souligné les gens qui se sont exprimés avant moi, je classerais les demandes de prestations d'invalidité au sommet de la liste de priorité si l'on veut que la transition se passe sans heurt au Canada.

De notre point de vue, une chose que je veux signaler qui pourrait être quelque peu unique concerne les répercussions que cela a non seulement sur les membres eux-mêmes, mais également sur les membres de leur famille, cette source de soutien souvent silencieuse derrière les Forces canadiennes et nos anciens combattants: conjoints, partenaires, enfants. Concernant nos programmes de soutien qui sont destinés à ces gens — partenaires, conjoints, enfants de nos anciens combattants blessés —, il est important de souligner que le stress et les pressions supplémentaires qui découlent des retards exacerbent les effets qu'ont les blessures de stress opérationnel, comme le trouble de stress post-traumatique, tant sur les membres que sur leurs familles.

Je suis sûr que tout le monde a lu l'analyse documentaire qu'a entreprise l'ombudsman des vétérans au sujet des conjoints de vétérans, qui a été publiée en septembre, qui décrit vraiment toute cette recherche: les répercussions, les écrits, les discussions et, au bout du compte, les conclusions des membres et des familles. Il est intéressant et profondément marquant de constater que la santé physique et la santé mentale des conjoints subissent des effets négatifs avant, pendant et après la libération des membres pour des raisons médicales. Cela correspond à notre expérience et nous pensons qu'il faut absolument remédier à la situation.

• (1630)

Je ne sais pas si le conjoint ou la conjointe d'un vétéran ou d'une vétérane a déjà comparu devant le Comité, mais cela pourrait être une suggestion pour de futurs exposés sur le sujet dont nous parlons et les répercussions auxquelles nous essayons de remédier.

Je suis impatient de discuter avec tous les gens qui sont présents ce soir. Je vous remercie du temps que vous m'avez accordé.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur. Je vous remercie également pour le travail que vous accomplissez sur le terrain pour aider les anciens combattants. C'est extraordinaire. Je vous remercie d'être ici et de prendre ce temps pour nous aider à réaliser notre étude.

Nous allons commencer la première série de questions. C'est le député Brassard qui commence. Il dispose de six minutes.

La parole est à vous, monsieur.

**M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC):** Merci, monsieur le président. Je veux aller droit au but.

Madame Vaillancourt, il est difficile de résumer le contenu d'un rapport de 44 pages en cinq minutes et je veux donc vous donner l'occasion... J'ai lu le rapport au complet. Plusieurs éléments m'ont marqué. Un de nos sujets de discussion, et je veux avoir votre avis à ce sujet, c'est la question des propositions pour améliorer les choses. Vous dites qu'il faut simplifier, simplifier, simplifier et ne plus utiliser des systèmes multiples.

Tout au long de cette étude, on nous dit constamment que le problème, ce n'est pas nécessairement l'argent qui est investi, ou les ressources humaines, mais bien le processus en tant que tel, qu'il s'agisse de l'attribution d'une maladie ou d'une blessure au service au sein des FAC, du manque de communication entre ACC et les FAC...

Le ministre parle souvent de la numérisation des dossiers et de la nécessité de s'assurer que les dossiers sont transmis à ACC. Je me demande si vous pouvez donner votre point de vue sur le processus et la façon dont il pourrait être amélioré.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Merci.

Parce que le processus de demande des anciens combattants est complexe, il serait très difficile de ramener cela à une chose, compte tenu du temps que nous avons.

**M. John Brassard:** Je le sais.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Le plus grand problème, c'est qu'il y a trop d'étapes, de processus et de procédures en place. Si l'on met une chose en place aujourd'hui, quelque chose changera demain, et il faudra essayer de réapprendre le processus et continuer à avancer.

La chose la plus importante que nous disent nos membres partout au pays, c'est que les processus dans leur ensemble doivent être simplifiés, du moment où un ancien combattant fait sa demande jusqu'au moment où il communique avec la Croix Bleue Medavie et peut obtenir le paiement de ses services.

**M. John Brassard:** Dans le rapport, vous dites que le processus serait beaucoup plus simple — et j'en ai déjà parlé — si l'on aidait les anciens combattants tout au long du processus. Il faudrait que ce soit de préférence une personne qui est passée par le processus, parce que souvent, ils deviennent frustrés ou ne peuvent peut-être pas s'occuper de toute la paperasse qui est requise pour qu'AAC traite leur demande.

Peut-être pourriez-vous parler de cette question pendant une minute.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je vais demander à mon responsable des communications, M. Martin, qui a recueilli toutes les données, de répondre à votre question. Il a plus de détails que moi à cet égard.

Pouvez-vous répondre à la question, monsieur Martin?

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

Le mémoire contient un certain nombre de suggestions qui découlent du sondage que nous avons mené auprès des membres partout au pays. Comme l'a souligné Mme Vaillancourt, il faut simplifier le processus. Les gens estiment qu'il y a de nombreuses nouvelles prestations, mais il y a différentes façons d'y avoir accès. Nous devons trouver des façons de simplifier le processus de sorte que lorsque les gens y accèdent, il faut que ce soit facile et que les choses se déroulent sans entraves.

Il y a un arriéré au départ, lorsque les gens essaient d'entamer le processus, et il doit y avoir des ressources supplémentaires au début. Ensuite, les ressources doivent suivre les gens tout au long du processus.

L'idée qu'il y ait un guide ou des guides pour accompagner les gens dans leurs démarches est une excellente proposition. Auparavant, plus de gens jouaient ce rôle au sein du ministère, mais le sondage nous révèle qu'ils sont maintenant moins nombreux, car ils élaborent des processus et font rapport sur les processus, et nous ne pouvons rien faire alors que nous voulons vraiment juste essayer d'aider les anciens combattants.

• (1635)

**M. John Brassard:** Merci beaucoup. Je sais que nous avons reçu le rapport seulement aujourd'hui, mais pour les membres qui ont l'occasion de le lire, il s'agit d'un rapport très convaincant qui contient de nombreuses questions axées sur des solutions.

Monsieur Maxwell, je sais que vous parlez souvent des conséquences de la situation. Vous et moi avons déjà discuté de la transition et de ses répercussions sur les anciens combattants. Comment pouvons-nous simplifier le processus?

**M. Scott Maxwell:** Pour reprendre ce que je viens d'entendre, je pense que cela fait des années maintenant que nous disons qu'il faut en faire le plus possible avant la libération d'une personne.

Imaginez si toutes les demandes pouvaient être traitées. L'ancien combattant, à ce moment-là, saurait à quoi s'attendre de la transition vers la vie civile dans le processus de libération. Une fois que les gens que nous aidons sont libérés pour des raisons médicales, le chemin devant eux devrait être clair, non seulement pour eux, mais pour les membres de leur famille également.

Regardez le rapport de septembre de l'ombudsman. On explique à quel point ces facteurs de stress aggravent les blessures — l'état des personnes blessées qui ont servi notre pays. Je trouve presque horrible que la paperasserie et le processus puissent être...

Il existe une très bonne expression, soit « traumatisme du sanctuaire ». Cherchez-la. C'est très profond. C'est ce qui se passe lorsqu'une personne a servi son pays et a fait tout ce qu'elle pouvait pour lui et, par la suite, quand elle s'attend à obtenir du soutien, elle est confrontée à une autre bataille. C'est ce qu'on nous dit: c'est une autre bataille.

Faites tout ce qu'il faut. Je dirais franchement que je ne suis pas nécessairement un expert à cet égard, mais je peux vous dire qu'on nous demande s'il est possible d'en faire le plus possible avant leur libération.

**M. John Brassard:** Oui.

**M. Scott Maxwell:** Si nous pouvons le faire afin que ces gens passent à la vie civile en sachant ce qui les attend et quelle aide ils recevront et en sachant, en fait, qu'ils obtiendront cette aide, je pense que la situation serait considérablement différente.

**M. John Brassard:** Merci, monsieur Maxwell.

**M. John Brassard:** Il est important de ne pas oublier également que nous parlons des arriérés, mais il ne s'agit pas d'arriérés. Nous parlons d'anciens combattants et de leurs familles.

Je vous remercie de nous avoir fourni ces renseignements.

**Le président:** Merci.

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

C'est maintenant au tour de député Casey, qui dispose de six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président. Mes questions s'adresseront à Mme Vaillancourt.

Vous avez commencé votre déclaration préliminaire en faisant le point sur votre témoignage du 12 mars. Vous avez parlé des gestionnaires de cas. Nous en avons discuté le 12 mars, mais vous conviendrez qu'une fois que la demande de prestations d'un ancien combattant a été approuvée, les gestionnaires de cas entrent en scène. Bien que vos membres, les gestionnaires de cas, sont importants pour vous, ils n'ont vraiment rien à voir avec l'arriéré. Nous parlons de la prise de décision sur l'invalidité.

Je veux continuer à parler de votre témoignage du 12 mars dernier, car j'ai trouvé intéressant que vous cherchiez à faire le point sur ce que vous aviez dit au sujet des gestionnaires de cas, dont le lien avec l'étude est faible, mais que vous ne fassiez pas le point sur une autre chose que vous avez dite le 12 mars, alors que vous avez écrit au Comité pour lui demander de réviser votre témoignage.

Je parle du fait que vous avez dit, le 12 mars dernier, qu'il est malheureux que les arbitres travaillent à Charlottetown. Après que j'ai communiqué avec vos membres ici, à Charlottetown, et qu'ils vous ont dit à quel point ils étaient mécontents, vous avez attendu neuf jours avant d'écrire à ce comité pour demander une révision de votre témoignage.

Je vous pose ma première question. Avez-vous le courriel que vous avez envoyé au Comité dans lequel vous demandez que votre témoignage soit modifié?

• (1640)

**Mme Virginia Vaillancourt:** Il serait dans mon dossier.

**M. Sean Casey:** Voudriez-vous nous l'envoyer, s'il vous plaît? Je ne l'ai pas vu.

Si je ne l'ai pas vu, c'est entre autres parce que la révision que vous avez demandée diffère tellement du témoignage que les rédacteurs de la transcription ont jugé que c'était inapproprié. Le témoignage sur lequel vous avez changé d'avis neuf jours après l'avoir livré figure toujours dans le compte rendu.

Je pense que c'est un problème. N'êtes-vous pas du même avis?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Eh bien, je suis ravie que vous ayez posé la question, car cela me donne l'occasion de clarifier les observations que j'ai faites précédemment devant le Comité.

Tout d'abord, je tiens à souligner qu'il y a beaucoup de gens bilingues à Charlottetown et à l'Île-du-Prince-Édouard. Je n'ai jamais eu l'intention de dire le contraire. Je ne voulais pas, et je ne veux pas dénigrer qui que ce soit à Charlottetown, en particulier le personnel d'Anciens Combattants Canada et les membres du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants qui y travaillent.



Lors de ma dernière comparution devant le Comité, j'ai mentionné qu'il était difficile de recruter des professionnels bilingues pour des postes complexes au sein d'Anciens Combattants Canada. Le ministère semble être d'accord avec moi, puisque selon ce qu'a dit une personne du milieu syndical devant le Comité la semaine dernière, on est en train de transférer des employés bilingues à Charlottetown pour répondre aux besoins actuels.

Monsieur Casey, j'espère que nous pourrions tourner la page et nous concentrer sur la raison pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui. Les anciens combattants canadiens et leurs familles souffrent. Nous devons travailler ensemble pour leur offrir les meilleurs services et programmes possibles. Nous vous demandons de collaborer avec le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants afin que cela se concrétise pour nos anciens combattants et leurs familles.

**M. Sean Casey:** Je serai ravi de collaborer avec le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants lorsque ses dirigeants absents cesseront de dénigrer les électeurs de ma circonscription et les syndiqués qui ne font pas partie de leur syndicat. C'est mon prochain sujet de discussion.

Vous savez que ces personnes bilingues compétentes qui s'occupent des dossiers complexes ne sont pas représentées par votre syndicat. Elles sont en fait représentées par le syndicat que préside Mme Doreen Weatherbie, qui a comparu devant le Comité lors de la dernière réunion. Avez-vous informé Mme Weatherbie, la personne qui représente les employés que vous avez dénigrés, des observations que vous avez faites lors de la réunion du 12 mars?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je n'ai dénigré aucun membre de quelque manière que ce soit, monsieur Casey. C'était... Je me suis exprimée comme si je pensais qu'il fallait retirer ces postes. Je n'ai jamais voulu dire qu'il faut retirer ces postes. J'apporte des précisions à mon témoignage. En ce moment, il n'y a pas assez de personnes bilingues qualifiées à Charlottetown et le ministère s'emploie activement à faire venir des personnes bilingues de l'Ontario et du Québec à Charlottetown pour répondre aux besoins et, en fait, des membres du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants travaillent au premier processus de demande aussi.

**M. Sean Casey:** Avez-vous eu cette discussion avec la présidente du syndicat qui représente ces employés, ceux dont le nombre est insuffisant, selon vous, à Charlottetown? Vous avez refusé d'étayer votre point de vue lorsque je vous ai demandé de le faire le 12 mars, le 27 mars et le 1<sup>er</sup> novembre.

**Mme Virginia Vaillancourt:** J'ai parlé à la représentante de l'IPFPC.

**M. Sean Casey:** Je trouve cela surprenant, car elle a dit le contraire dans son témoignage. Elle a dit qu'elle n'était pas au courant des commentaires que vous aviez faits le 12 mars lorsqu'elle a comparu devant le Comité. Qui de vous deux dit la vérité?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Elle n'est pas au courant des commentaires spécifiques qui ont été faits, mais Mme Weatherbie et moi avons eu des discussions à propos du Comité.

**M. Sean Casey:** Allez-vous maintenant vous excuser auprès des gens à qui vous avez indiqué qu'il est malheureux que les « arbitres [des prestations d'invalidité] travaillent à Charlottetown »? Allez-vous leur présenter des excuses publiques maintenant?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Eh bien, comme je l'ai dit, je n'ai dénigré aucun membre de quelque façon que ce soit, mais si c'est ce que vous demandez, je m'excuse pour tout ce que j'ai fait qui vous a contrarié, monsieur Casey.

**M. Sean Casey:** Merci. Je n'ai pas d'autres questions.

**Le président:** Merci.

C'est maintenant au tour du député Desilets, qui dispose de six minutes. Je crois que vous êtes dans la salle, monsieur.

[Français]

**M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Oui; merci, monsieur le président.

Je poursuivrai dans la même optique que M. Casey, mais pas sur le même ton, même si je le comprends. Ne vous inquiétez pas, madame Vaillancourt.

Revenu Canada a trois points de service au Québec. N'est-ce pas quelque chose qu'on pourrait envisager pour Anciens combattants Canada?

Tout est centralisé à Charlottetown et nous comprenons que le recrutement est difficile. C'est difficile d'amener des gens à Charlottetown, qui n'est pas un endroit central au Canada.

Que diriez-vous qu'il y ait plus d'un endroit où nous pourrions accueillir des gestionnaires de cas, entre autres?

• (1645)

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Eh bien, nous avons des employés partout au Canada et, compte tenu de la pandémie, nous avons pu montrer que le travail peut être effectué à partir de n'importe quel endroit où se trouvent des gens qualifiés. Donc, absolument, il peut y avoir des postes de travail dans n'importe quelle province, dans n'importe quelle collectivité au pays.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Vous savez comme moi que le temps d'attente des vétérans francophones est pratiquement le double de celui des vétérans anglophones.

Quelle solution entrevoyez-vous si on n'en vient pas à installer un poste de travail à Montréal ou à Ottawa pour favoriser le traitement des dossiers des francophones?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Eh bien, j'espère que nous n'en arriverons jamais au point où il n'y a pas de centres de services pour Anciens Combattants Canada dans des provinces ou des collectivités. Nous nous sommes battus très fort pour la réouverture des neuf bureaux qui ont été fermés, car cela a des répercussions négatives sur les services offerts à nos vétérans.

[Français]

**M. Luc Desilets:** D'accord.

J'aimerais connaître votre opinion sur le fait qu'en principe, en janvier, 300 nouveaux agents de cas ont été embauchés.

Avez-vous observé ces entrées en fonction? Est-ce un nombre réaliste?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Il y a encore du retard, malgré les nouvelles embauches. Il faut du temps pour apprendre toutes les lois, les politiques et les procédures qui s'appliquent pour les demandes de prestations que font les anciens combattants. Il y a encore un arriéré et nous attendons toujours que le personnel soit pleinement formé pour les postes.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Selon vous, les 300 employés promis sont-ils en poste?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Selon la dernière mise à jour que j'ai reçue, on continue à recruter pour doter ces postes. J'attends toujours une mise à jour du ministère pour savoir combien de gens ont été embauchés et formés et sont prêts à assumer leurs fonctions.

[Français]

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Madame Vaillancourt, serait-il possible de nous fournir cette information lorsque vous l'aurez? Au début, 300 postes étaient offerts et, en juin, on parlait de 400 nouveaux postes. Il serait pertinent pour nous d'avoir un suivi à ce sujet. Serait-il possible de faire ce suivi?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je ne vois pas pourquoi je ne pourrais pas vous transmettre les informations, si je parviens à les obtenir du ministère. J'attends toujours des renseignements d'une réunion qui a eu lieu début octobre.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci.

J'ai une autre question pour vous.

Le recrutement est difficile. Comme vous le disiez tout à l'heure, il faut du temps pour former adéquatement ce personnel. Selon vous, serait-il possible de prendre certains moyens pour diminuer le temps de formation et condenser celle-ci?

[Traduction]

**Mme Virginia Vaillancourt:** Cela dépendrait des politiques et des lois prévues par le gouvernement, ainsi que des processus mis en place par le ministère pour respecter les lois en vigueur. Nous n'avons pas notre mot à dire sur la façon de respecter les lois.

• (1650)

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je comprends que cela ne relève pas de vous.

Cependant, vous naviguez dans les descriptions de tâches de ces employés. Selon vous, y aurait-il une possibilité de condenser cette formation pour que les gens soient actifs sur le terrain légèrement plus rapidement?

[Traduction]

**Le président:** Je vous prie d'être brève.

**Mme Virginia Vaillancourt:** D'accord.

La réponse est non, sans risque d'incidence négative sur les services offerts aux anciens combattants.

**Le président:** Il vous reste environ 10 secondes.

[Français]

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Je vous remercie beaucoup.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Au tour maintenant de Mme Blaney, qui a six minutes.

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

Je remercie nos invités de leurs témoignages importants d'aujourd'hui.

J'aimerais tout d'abord m'adresser aux gens formidables de la Légion. Dans ma circonscription, il y a 11 filiales de la Légion, et je n'ai pas le temps de les nommer toutes. Je me suis rendue dans chaque filiale et je leur ai téléphoné pendant la pandémie. Je tiens à dire qu'elles occupent un rôle primordial dans nos collectivités. En tant que députée qui représente une circonscription rurale et éloignée, je sais que les filiales de la Légion sont souvent des lieux de rassemblement communautaire. Je salue le travail fait par vous et les filiales que je suis fière de représenter.

Je tiens à vous remercier également. Vos déclarations tiennent compte de mes préoccupations quant à l'incidence terrible de l'arriéré sur nos anciens combattants, leurs familles et leurs proches. J'ai aussi travaillé avec de nombreux anciens combattants qui ont de gros problèmes d'argent et qui ont beaucoup de mal à s'en sortir. Malheureusement, l'une de mes inquiétudes, c'est que le ministre continue à faire référence au Fonds d'urgence pour les vétérans. En fait, il a dit, lors de son témoignage: « ... si un ancien combattant ou toute autre personne entend dire qu'un vétéran est dans le besoin, nous disposons du fonds d'urgence, qui [...] certainement remédie [...] à ces problèmes ».

Ce que j'entends de la part des anciens combattants, c'est que bien évidemment, le fonds ne répond pas aux besoins. Je me demandais si vous encouragez les gens à faire une demande au titre du fonds d'urgence et s'il répond aux besoins, comme l'a laissé entendre le ministre, dans le cas des gens qui attendent leur pension d'invalidité.

Merci.

**M. Raymond McInnis:** Non, nous n'encourageons pas les gens à faire une demande au titre du Fonds d'urgence pour les vétérans. Si leur demande est en souffrance, mais a été complétée, c'est un processus de terminé. Aux termes de la Loi sur le bien-être des vétérans, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019, les gens peuvent se faire soigner en payant de leurs poches, et si leur demande est approuvée, ils se feront remboursés. D'après ce que j'entends à l'échelle du pays, on a recours au Fonds d'urgence pour les vétérans. On y a recours de plus en plus parce que les travailleurs de première ligne sont autorisés à le faire. C'est une bonne nouvelle.

Nous voyons toujours une hausse de l'utilisation des fonds de bienfaisance sur la côte Est, mais pas ailleurs au Canada. Comme vous le savez, nous travaillons beaucoup avec les fonds de bienfaisance et ces demandes n'ont pas augmenté à cause de la COVID ou... n'expliquent pas l'arriéré. Il existe un processus, mais malheureusement, comme vous l'avez indiqué précédemment, bon nombre de nos anciens combattants n'ont pas les moyens de se payer des soins.

Il existe le processus dit « zone rouge ». Si un cas m'est renvoyé par nos agents de service, je le sou mets à l'arbitre. Ce genre de demande est normalement traité dans un délai de 7 à 14 jours. On s'inquiète en ce moment non seulement à cause de l'arriéré, mais également des réévaluations et des premières demandes. Il est impossible de faire remplir les questionnaires médicaux par les médecins. Ils ne voient pas leurs patients en personne, tout comme les médecins d'ACC. En fait, voici ce que j'ai à dire sur les médecins. Ils commencent à rouvrir leurs cabinets, mais ils ne veulent pas remplir les questionnaires médicaux d'Anciens Combattants Canada, ils veulent voir les patients. Les anciens combattants sont doublement pénalisés.

**Mme Rachel Blaney:** Oui, c'est inquiétant, et je suis sûre que vous vous en souciez également, vu l'arriéré qui est déjà considérable... Nous passons une période tranquille en raison de ce problème, justement, et l'arriéré va gonfler encore. Merci beaucoup.

Je vais maintenant m'adresser à Mme Vaillancourt. J'aimerais tout d'abord vous offrir mes excuses. J'imagine que c'était un peu stressant plus tôt, et ce n'est pas forcément mon idée du fonctionnement idéal d'un comité. Je suis navrée qu'il y ait eu cet échange. Vous vous concentrez vraiment sur les besoins des anciens combattants et c'est à cela que je vais m'en tenir.

J'ai une question pour vous. Vous avez mentionné les agents des services aux vétérans qui postulent pour les nouveaux postes à titre d'arbitres en matière d'invalidité, ce qui pourrait créer des problèmes plus tard lorsque les dossiers doivent être traités et les postes des agents sont toujours vacants. Existe-t-il des raisons pour lesquelles ces gens veulent quitter leur poste actuel?

• (1655)

**Mme Virginia Vaillancourt:** Comme je l'ai dit, nous travaillons sur des sondages. Même si le ministère affirme qu'il a recruté 300 nouveaux employés pour s'attaquer à l'arriéré des demandes de prestations d'invalidité, certains candidats recrutés pour ces postes arrivent en fait d'autres unités au sein du ministère, ce qui ralentira le travail dans ces unités et amenuisera les équipes. Comme je l'ai dit, j'ai l'impression que c'est une hydre, dont les têtes repoussent sans cesse. Nous tentons de régler un problème, mais en fait, nous en créons d'autres ailleurs. Je suis désolée, mais je suis encore fâchée.

**Mme Rachel Blaney:** J'aimerais savoir si c'est vrai qu'on présume que le travail de vos syndiqués n'a rien à voir avec l'arriéré. Pouvez-vous nous expliquer si c'est vrai ou non?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Non. Nous avons des membres qui travaillent dans le service d'arbitrage des demandes de prestations d'invalidité, notamment dans des postes administratifs, et qui examinent les demandes à la réception et font les versements après le traitement de la demande. En fait, nos membres travaillent de près avec les membres d'autres syndicats au sein d'Anciens Combattants Canada.

**Mme Rachel Blaney:** Merci de la précision. Je me demandais quel était le taux de roulement des arbitres en matière d'invalidité par rapport aux agents des services aux vétérans ou aux gestionnaires de cas.

**Le président:** Je vous prie de répondre très rapidement.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je n'ai pas de chiffre précis sur le taux de roulement des arbitres en matière d'invalidité, mais je sais qu'il est très élevé pour les ASV et les gestionnaires de cas. Nous avons vu un grand nombre d'employés qui ont accepté des postes

ailleurs, et encore d'autres qui cherchent activement à quitter le ministère ou à se caser dans un autre service.

**Le président:** Merci beaucoup.

Voilà ce qui termine notre première série de questions. Mme Wagantall aura cinq minutes dans la deuxième série.

**Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président, et merci à tous les témoins d'être des nôtres.

J'aimerais vous dire, madame Vaillancourt, que moi-même et mes collègues sommes navrés des propos qui vous ont été adressés. Ce n'est pas la raison pour laquelle nous sommes ici et nous nous soucions bien sûr du bien-être de nos anciens combattants. C'est dans cet esprit que je vous remercie d'être des nôtres aujourd'hui.

John Brassard a souligné que nous sommes saisis d'un problème aujourd'hui, celui des processus. À moins d'apporter de profonds changements, nous serons constamment confrontés au même problème, comme l'a dit Mme Weatherbie hier. Il nous faut un modèle de fonctionnement efficace, au dire de monsieur Maxwell. Nous ne pouvons pas fonctionner de la sorte et nous attendre à ce que les choses s'améliorent ou changent.

Je suis sûre que vous avez tous entendu Gary Walbourne dire ce qui suit:

Les Forces armées canadiennes devraient indiquer à Anciens Combattants Canada si la maladie ou la blessure est attribuable au service militaire, et Anciens Combattants devraient accepter cette conclusion.

Monsieur Wagner, vous avez décrit la dynamique qui serait créée par l'habilitation des travailleurs de première ligne. Sachez que nous avons recommandé ce changement, mais ni le gouvernement, ni AAC, ni les Forces armées canadiennes n'étaient d'accord. Nous cherchons à améliorer le processus. Si le changement était apporté aux premières lignes, quelle en serait l'incidence sur le nombre de premières demandes et le temps nécessaire pour offrir des soins aux anciens combattants?

Monsieur Wagner, avez-vous un avis là-dessus?

**M. Chad Wagner:** Je ne suis pas sûr...

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur, nous ne vous entendons pas. Votre micro n'est pas allumé.

**Le président:** Non, son micro est allumé, mais il n'est pas à la bonne place.

**Mme Cathay Wagantall:** Votre micro est sur votre tête.

**Le président:** Si vous baissez votre micro, nous pourrions vous entendre.

Voilà.

**Mme Cathay Wagantall:** Je fais souvent la même chose.

**M. Chad Wagner:** Il me dérangeait et j'ai dû le déplacer.

Il y aurait certainement une baisse du nombre de demandes, mais nous verrions également l'approbation instantanée de certaines demandes. Si le ministère de la Défense nationale indique sans équivoque dans les formulaires que la blessure est attribuable au service, l'agent des services aux vétérans ou le gestionnaire de cas pourra tout simplement y jeter un coup d'œil et dire: « D'accord. Tous les critères sont satisfaits. Nous allons approuver la demande. » Pourquoi faut-il passer par le processus d'arbitrage?

• (1700)

**Mme Cathay Wagantall:** Ce serait formidable.

**M. Chad Wagner:** Il faut parcourir tous les dossiers médicaux. Certains peuvent contenir 18 volumes, à raison d'une heure de lecture par volume.

**Mme Cathay Wagantall:** J'ai une question là-dessus également, monsieur. Je suis désolée, j'ai tant de questions.

**M. Chad Wagner:** Allez-y.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur Heilman, directeur du service informatique médical du Groupe des services de santé des Forces armées canadiennes, nous a indiqué que l'on travaillait sur le transfert des dossiers médicaux à ACC. Lorsqu'un militaire en fait la demande, ne serait-il pas plus rapide s'il remplissait un formulaire qui indiquait: « Je vous prie de transférer, le cas échéant, mes dossiers médicaux à ACC. »? Les arbitres et les agents de service peuvent-ils consulter les dossiers directement? Sinon, comment procède-t-on pour leur acheminer les dossiers?

**M. Chad Wagner:** Nous n'avons pas accès aux dossiers avant que l'ancien combattant ne nous accorde la permission. Nous devons présenter une demande formelle, et ensuite Anciens Combattants fera... Il faut prévoir une semaine avant de pouvoir les consulter. Pour revenir à ce que disait Mme Vaillancourt, il devrait y avoir un seul système pour tout cela. Pourquoi avoir tant de systèmes différents pour obtenir des dossiers médicaux, en faire la demande, organiser le transfert...? Cela n'a aucun sens, un seul système permettrait de mettre de l'ordre dans tout ça. On devrait prévoir un système qui commence presque aussitôt que le militaire s'enrôle, afin que le dossier médical à Anciens Combattants soit toujours à jour et cohérent. L'état des choses actuel n'a aucun sens.

**Mme Cathay Wagantall:** Il faut que ce soit accessible.

**M. Chad Wagner:** C'est le mot, accessible.

**Mme Cathay Wagantall:** Je crois savoir qu'actuellement, seulement six arbitres ont ces droits d'accès à Charlottetown. Ces six personnes ont été formées. J'ai demandé combien de temps la formation a duré, et on m'a dit que c'était une formation de quelques jours. Je ne sais pas qui parmi vous saura répondre à ma question sur les arbitres, à savoir pourquoi ils ne sont que six en ce moment. Le problème de transfert des dossiers médicaux a été relevé en 2016. Pourquoi avons-nous seulement six arbitres?

**M. Raymond McInnis:** C'est en fait une étude pilote, non pas un transfert de dossiers. On permet aux agents d'Anciens Combattants d'accéder au système informatique des services de santé des Forces armées canadiennes directement. Nous espérons que ce sera la solution privilégiée, mais j'aimerais tirer au clair une chose que mon collègue a dite...

**Mme Cathay Wagantall:** Oui.

**M. Raymond McInnis:** ... sur les dossiers médicaux relatifs au service. Le délai n'est pas d'une semaine; nous attendons de neuf mois à plus d'un an, dans certains cas, parce que les militaires toujours en service doivent faire transférer leurs dossiers, et il n'y a personne dans les bases et les escadres actuellement. Tout le monde travaille à distance.

**Mme Cathay Wagantall:** C'est parfait. Merci.

**Le président:** Merci.

**Mme Cathay Wagantall:** Puis-je poser une dernière petite question, monsieur?

**Le président:** Je vous accorde 10 secondes.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur Maxwell, je vous ai entendu dire que vous fournissez une aide d'urgence aux anciens combattants dans les 24 heures. Anciens Combattants Canada fait la même chose. On leur a confié les dossiers de 64 anciens combattants, parce que le Fonds d'urgence pour les vétérans était trop lent au départ.

Est-ce la meilleure utilisation de cet argent, c'est-à-dire qu'il faut passer par les systèmes d'ACC pour l'obtenir? Ne serait-il pas mieux de rendre l'argent accessible à des organisations comme la vôtre?

Vous pouvez répondre par oui ou non.

**Le président:** Je vous prie d'être succinct.

**M. Scott Maxwell:** Oui.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

**Le président:** Voilà une belle réponse succincte. Merci.

Le prochain intervenant sera M. Samson.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Merci à vous, monsieur le président, et merci à tous nos témoins d'aujourd'hui. Vous avez transmis des renseignements précieux au Comité, et je suis ravi de vous entendre et d'en apprendre sur certains rapports importants.

Je vais m'adresser tout d'abord à Mme Vaillancourt. En juin 2020, ACC s'est doté d'une équipe intégrée pour améliorer la communication, éliminer le transfert inefficace des dossiers, améliorer la prise de décisions, etc.

Avez-vous reçu des échos de vos syndiqués sur l'incidence de ces changements?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Pas encore, et j'attends toujours des renseignements du ministère à ce sujet.

**M. Darrell Samson:** Ces équipes ont été constituées en juin. Vous n'avez strictement rien entendu là-dessus lorsque vous avez interrogé vos membres. Je crois comprendre que vous avez demandé à vos membres en septembre et en octobre ce qui se passait sur le terrain.

**Mme Virginia Vaillancourt:** En septembre et en octobre, nous avons effectué un deuxième sondage sur le harcèlement, la discrimination et la santé mentale au sein du ministère. Voilà sur quoi nous nous concentrons, et ce sondage donnait suite aux résultats du premier sondage.

• (1705)

**M. Darrell Samson:** Merci.

J'aimerais maintenant m'adresser aux représentants de la Légion royale canadienne. Je ne peux tarir pas d'éloges à votre sujet. Vous continuez à m'éblouir avec vos exploits sur le terrain. Je compte cinq filiales de la Légion dans ma circonscription de Sackville—Preston—Chezzetcook, et vous fournissez une aide exceptionnelle aux anciens combattants et à leurs familles. Je ne saurais trop vous remercier.

J'espère que les nouveaux crédits que vous recevrez, approuvés il y a quelques semaines, vous aideront à continuer à faire votre travail pour aider les anciens combattants et leurs familles.

J'ai quelques petites questions. Libre à vous d'y répondre.

Selon vous, quels sont les problèmes les plus fréquents qui font que certaines demandes prennent beaucoup plus longtemps à traiter que d'autres? Voilà ma première question.

Ma deuxième question cherche à savoir s'il existe des processus, selon vous, que vous voudriez changer immédiatement.

**M. Raymond McInnis:** Je vais commencer, et n'hésitez pas à compléter mes propos.

Ce que je vois le plus, ce sont les incohérences. Comme je l'ai dit dans mon témoignage, je ne sais pas trop quoi dire à un ancien combattant, sauf le mois et l'année des dossiers sur lesquels travaille l'équipe d'arbitrage. J'ignore combien de demandes ont été envoyées à ACC pendant un certain mois ou une année donnée.

Le sous-ministre a indiqué l'autre jour que la Légion avait un dossier qui a été traité dans 10 semaines. Malheureusement, lorsque nous avons parlé avec le sous-ministre, j'avais aussi une demande qui avait pris 80 semaines. Dix semaines et 80 semaines, le contraste est saisissant.

Comment expliquer à un ancien combattant qui souffre de troubles psychologiques qu'un tel attend 10 semaines, et l'autre 80 semaines?

C'est le manque de cohérence qui crée beaucoup de frustrations en ce moment. Les gens sont frustrés du fait qu'ils n'obtiennent pas les réponses lorsqu'ils envoient... Disons qu'ils en sont à l'étape 3 de leur demande de prestations d'invalidité dans Mon dossier ACC. Que cela veut-il vraiment dire? Personne ne leur donne une réponse claire.

Bien sûr, tout le monde pense à l'argent. Je vais revenir à ce qu'a dit M. Wagner plus tôt. Nous recherchons l'admissibilité, car cela veut dire être admissible aux soins. Les soins sont l'élément le plus important du processus.

Ce n'est pas le cas pour chaque ancien combattant. Certains ne visent que l'évaluation financière.

Il arrive souvent que des gens veuillent accélérer le traitement de leur demande parce qu'ils ont des problèmes d'argent. Il n'y a aucune garantie que la demande sera approuvée, de toute façon, mais nous nous concentrons sur l'admissibilité.

De plus, le ministère a prévu de nombreuses bonnes initiatives pour accélérer le processus, mais ne les a pas encore mises en application.

Effectivement, les équipes qui travaillent sur les prestations pour les vétérans ont commencé à travailler en juin. On les retrouve à plusieurs endroits dans le pays. L'une des équipes est chargée des demandes de la GRC, une autre des EPV francophones. Elles traitent les demandes, mais il faut plus d'équipes formées.

La formation donnée aux nouveaux employés, les ASV, qui assurent la liaison entre nous et nos agents de service de la direction, est complexe. Le processus de demande de prestation d'invalidité est complexe et on ne peut accélérer la formation. Les nouveaux employés ne seront pas performants avant février-mars.

**M. Darrell Samson:** Merci. Il ne me reste pas beaucoup de temps et j'ai deux petites questions à poser.

**Le président:** Il vous reste 10 secondes, monsieur.

**M. Darrell Samson:** Vous avez mentionné que les déplacements vers une clinique TSO n'étaient pas pris en charge. Je croyais que les anciens combattants étaient remboursés.

Deuxièmement, vous avez parlé de l'habilitation des travailleurs de première ligne, et je crois savoir que les travailleurs de première ligne ont désormais le droit d'accorder des paiements de 10 000 \$. En êtes-vous au courant?

**Le président:** Veuillez répondre rapidement.

**M. Raymond McInnis:** Ce n'est pas moi qui ai dit cela. Le montant de 10 000 \$ est tout simplement tiré du Fonds d'urgence pour les vétérans. Les travailleurs de première ligne ne peuvent servir d'arbitres, et nous sommes toujours aux prises avec un arriéré.

**Le président:** Merci beaucoup.

Mesdames et messieurs, je suis désolé. Ma fonction m'oblige à vous interrompre, et j'en suis navré. Au tour maintenant de M. Desilets, qui a deux minutes et demie.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Avant de commencer, j'aimerais offrir mes félicitations à deux des récipiendaires de la Mention élogieuse de l'ombudsman des vétérans: Mme Brigitte Laverdure, pour son engagement à l'égard des femmes vétérans et des femmes vétérans membres de la communauté LGBTQ+, et Mme Marie-Claude Gagnon, pour l'important travail qu'elle a accompli afin d'aider les vétérans et les vétérans touchés par des traumatismes sexuels militaires. Je tenais à ouvrir cette courte parenthèse pour les féliciter et les remercier.

Ma question s'adresse à M. Maxwell.

J'aime beaucoup votre discours selon lequel il faut faire de la prévention en amont, ce qui est logique et plein de bon sens. On parle beaucoup des arriérés, mais si on pouvait s'y prendre un peu plus tôt, ce serait préférable.

Par exemple, lorsque les gens sont encore des membres actifs des Forces armées, pourrait-on faire le ménage et vérifier quels sont les difficultés ou les déficits sur le plan médical?

• (1710)

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** Merci de la question. C'est quelque chose que nous avons entendu maintes fois. Lorsqu'il est question de soins de santé pour les anciens combattants, souvenons-nous que ce sont des militaires blessés des Forces armées canadiennes qui ont été libérés pour des raisons médicales. Comme nous disons toujours dans le domaine de la santé, l'accès rapide est essentiel. Je ne comprends pas pourquoi on ne perçoit pas les choses de la même façon lorsque vient le temps d'accéder rapidement aux prestations et indemnités d'invalidité que méritent ces anciens combattants et auxquelles ils ont droit.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Qu'est-ce qui empêche que cela se fasse, monsieur Maxwell, si la personne fait encore partie des Forces armées?

[Traduction]

**M. Scott Maxwell:** C'est une excellente question. Je la pose constamment. Le processus de libération est long. On n'obtient pas de libération pour des raisons médicales du jour au lendemain. Cela prend souvent de six mois à un an, parfois plus. Il y a une période d'attente. C'est là que nous devrions commencer, tout de suite, à assurer la transition le plus en douceur possible, voire totalement en douceur. Nous pouvons commencer à mettre ce genre de chose en place très tôt, pour qu'à la fin, l'ancien combattant n'ait pas à quitter sa famille, le ministère de la Défense nationale et à répéter son histoire encore et encore dans un tout nouveau monde.

[Français]

**M. Luc Desilets:** On comprend tout à fait.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Pour ma part, je suis nouveau au sein du Comité. J'ai appris il y a quelques mois qu'on offrait aux vétérans, aux personnes qui quittaient les Forces armées, trois jours de formation pour leur expliquer un peu ce qui les attendait.

Ne serait-il pas plus pertinent que ces trois jours...

[Traduction]

**Le président:** Je suis désolé de devoir vous interrompre. Nous avons dépassé le temps imparti de 30 secondes. Vous aurez peut-être du temps à la fin pour poser une dernière question, mais nous devons nous rendre là d'abord.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Très bien, merci.

Je suis désolé.

[Traduction]

**Le président:** C'est bon.

La prochaine intervenante sera Mme Blaney, pour deux minutes et demie.

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

Madame Vaillancourt, j'aimerais vous demander une petite précision. Les compétences et les études requises pour être arbitre en matière d'invalidité sont-elles les mêmes pour un agent des services aux vétérans et un gestionnaire de cas? Ces postes au sein du ministère sont-ils interchangeables?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Les études requises pour les deux postes ne sont pas les mêmes, et les exigences en matière d'éducation viennent de changer pour les gestionnaires de cas, encore une fois. Ces postes peuvent être interchangeables dans une certaine mesure. Tout dépend des connaissances et des compétences des agents des services aux vétérans ou des gestionnaires de cas. Ils peuvent parfois obtenir une affectation intérimaire ou une promotion, mais il faut de l'expérience en soins infirmiers pour être arbitre.

**Mme Rachel Blaney:** Merci. C'est très éclairant.

Le directeur parlementaire du budget a fait état, dans un rapport, de la nécessité d'embaucher beaucoup plus de personnel et d'arrêter de parler d'embauches temporaires. C'est d'ailleurs l'écho que nous recevons aussi constamment du cabinet du ministre, il faut que ces employés deviennent permanents.

Les gens du ministère semblent croire qu'ils n'ont pas reçu toute l'information, ce qui inquiète beaucoup le DPB parce que bien sûr, il a demandé cette information pour formuler ses recommandations. En gros, si le ministère des Anciens Combattants conserve son cadre actuel, les anciens combattants devront attendre jusqu'en 2023 pour que l'arriéré se résorbe.

Madame Vaillancourt, qu'en pensez-vous quand vous entendez que l'embauche de ressources supplémentaires pourrait permettre aux anciens combattants de recevoir l'argent auquel ils ont droit plus rapidement? Est-ce que ce plan vous semblerait logique?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Nous avons besoin de plus de ressources partout pour bien nous occuper de nos anciens combattants. Le plus difficile est de réussir à leur donner accès au traitement dont ils ont besoin rapidement. Nous avons besoin de personnel supplémentaire à tous les postes, au ministère, depuis la réception des demandes jusqu'à la gestion de cas, tout à fait.

• (1715)

**Mme Rachel Blaney:** Monsieur Maxwell, je vous vois hocher de la tête. Avez-vous quelque chose à dire à ce sujet?

**Le président:** Je vous prie d'être bref.

**M. Scott Maxwell:** C'est frustrant: on connaît le problème, son ampleur, son étendue, immense, puis on entend des mots comme « temporaire ». Ce n'est pas un problème temporaire. C'est la même chose depuis des années. Nous avons besoin de mettre des ressources en place. Cela réglerait le problème, donc pourquoi ne le ferions-nous pas?

**Le président:** Merci.

Nous entendrons maintenant M. Carrie, qui dispose de cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Colin Carrie (Oshawa, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président. Merci aussi à nos témoins.

Je vais aller droit au but. J'ai tellement de questions.

Premièrement, madame Vaillancourt, mon collègue M. Brassard a mentionné que nous vous sommes vraiment reconnaissants de ce rapport et de votre contribution, parce que c'est de nos anciens combattants qu'il s'agit. Nous sommes à la recherche de solutions, et j'espère que nous pourrions proposer des pistes au gouvernement, dont il pourra s'inspirer pour rattraper l'arriéré.

Nous avons entendu qu'à cause de la pandémie, la plupart des fonctionnaires sont maintenant forcés de faire du télétravail et que les bureaux sont fermés. Cela nuit-il à votre aptitude à traiter les demandes?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Au début de la pandémie, cela a beaucoup ralenti le processus, effectivement, parce que tout le monde n'avait pas le matériel voulu, un bureau adéquat, une imprimante, ce genre de choses.

Pour l'arbitrage, on utilise des dossiers physiques, donc les arbitres ne peuvent pas nécessairement toujours les transporter chez eux, à moins d'avoir l'équipement voulu pour conserver les dossiers sous clé.

Au début, il est vrai que cela a ralenti le processus.

**M. Colin Carrie:** Qu'en est-il maintenant? Le temps de traitement est-il revenu à un niveau raisonnable? Est-il comparable à ce qu'il était avant, avez-vous des données à ce sujet?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je n'ai pas de données précisément là-dessus. Nous savons que le volume de travail a augmenté, mais non, je n'ai pas de chiffres pour le mesurer.

**M. Colin Carrie:** Si vous pouviez en obtenir, je serais très curieux de les voir.

J'aimerais aussi revenir à une chose que M. Maxwell a mentionnée. À notre dernière réunion, nous avons entendu un ancien combattant, M. Thomson, et je dois dire en toute honnêteté que j'ai été vraiment choqué du déroulement du processus. Avant cela, nous avons entendu M. Walbourne dire qu'il n'y avait pas moyen de rendre ce processus adéquat, mais que nous devons travailler avec ce que nous avons.

Nous avons entendu un ancien combattant libéré des Forces armées canadiennes pour des raisons médicales, qui a dû attendre des mois pour que le bureau évalue son admissibilité et que sa demande soit traitée.

Comme nous cherchons des solutions, Mme Wagantall a lancé une idée: pourquoi ne pas tout simplement demander aux recrues des forces armées de signer un formulaire à l'avance afin que le ministère des Anciens Combattants ait accès à leur dossier médical, au besoin?

Madame Vaillancourt, verriez-vous des inconvénients à cela? Serait-ce une solution facile à mettre en oeuvre?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Oui, je pense que ce serait facile à mettre en oeuvre. Est-ce que je crois que cela pourrait vraiment fonctionner? Je n'en suis pas certaine, parce que c'est toute une bataille en ce moment que d'essayer d'avoir accès au dossier médical d'un militaire en service et qu'il y a toutes sortes d'obstacles entre les deux ministères pour ce qui est de savoir qui peut y avoir accès.

**M. Colin Carrie:** Oui, nous réfléchissons à des solutions, et nous ne voulons pas de conflits entre les deux ministères. Le but est que les anciens combattants aient accès aux prestations auxquelles ils ont droit le plus vite possible. Je vous remercie de votre réponse à ce sujet, parce que je pense que c'est vraiment une bonne suggestion de Mme Wagantall.

Nous avons également entendu des représentants de divers organismes représentant les anciens combattants nous parler de préapprobation pour certains problèmes médicaux très communs, comme les problèmes musculosquelettiques ou l'acouphène.

Verriez-vous des inconvénients à un genre de préapprobation? Cela aurait-il une incidence sur votre personnel? Croyez-vous que cela pourrait rendre les agents plus efficaces dans certains cas?

**Mme Virginia Vaillancourt:** Peut-être, mais vous trouverez dans le mémoire que nous vous avons remis les recommandations des membres du personnel eux-mêmes sur l'approbation automatique. Ils recommanderaient la création d'une unité de lutte contre la fraude, qui serait chargée de réviser les dossiers après coup, un peu comme pour la PCU.

• (1720)

**M. Colin Carrie:** C'est M. Wagner, je crois, qui a mentionné la mentalité des hommes et des femmes en uniforme. Nous les plaçons dans des situations dangereuses, puis les sommons simplement de faire le travail.

Monsieur Wagner, je pense que vous avez dit la même chose au Comité, et je vous en remercie. Vous avez parlé de donner « un pouvoir de décision au personnel de première ligne du ministère ».

Si, pour accomplir son travail, la personne chargée de remplir le formulaire d'un ancien combattant avait accès à son dossier, cela simplifierait-il les choses, surtout si l'ancien combattant y consentait à l'avance? Cela vous aiderait-il dans votre travail?

**M. Chad Wagner:** Absolument.

**Le président:** Je vous prie d'être bref.

**M. Chad Wagner:** Cela nous aiderait, mais je pense que l'idéal serait d'en parler avec les employés de première ligne d'Anciens Combattants Canada et de privilégier les solutions qu'ils proposent. Ce sont eux qui sont les mieux placés pour le savoir.

**M. Colin Carrie:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci.

Je donnerai maintenant cinq minutes à Mme Lalonde.

**Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je partagerai mon temps avec M. Casey.

Je vous remercie tous et toutes d'être ici, encore une fois. Pour certains d'entre vous, ce n'est pas la première fois.

Je souhaite féliciter notre légion pour la campagne du coquelicot de cette année. Selon les chiffres que nous avons jusqu'à maintenant, la filiale 632 de la Légion a amassé 100 000 \$ à ce jour, donc je souhaite saisir l'occasion pour vous dire « bravo ».

Monsieur Maxwell, j'aimerais m'attarder à un aspect en particulier. Vous avez mentionné vos quelque 1 000 membres. Sur les 1 000 vétérans à qui vous offrez des services, combien sont des femmes?

**M. Scott Maxwell:** Ce n'est pas la majorité. Je dirais que le ratio hommes-femmes est d'environ 80:20.

À l'inverse, les bénéficiaires de nos programmes pour les couples ou les conjoints sont presque exclusivement des femmes, c'est beaucoup plus élevé.

C'est le ratio hommes-femmes classique, dans notre histoire, et cela paraît dans le profil des bénéficiaires.

**Mme Marie-France Lalonde:** Je sais que nous sommes là pour parler de l'arriéré en général, mais j'aimerais mettre un peu en relief la perspective des femmes, ce ratio de 80:20.

À votre connaissance, les 20 % de femmes à qui vous offrez des services doivent-elles, malheureusement, attendre plus longtemps que les hommes pour toucher une forme ou une autre de prestations?

**M. Scott Maxwell:** C'est la même chose pour les deux, hommes ou femmes. Je pense que cela témoigne de l'ampleur du problème, puisque ce temps est le même pour quiconque souhaite se prévaloir de ce processus après sa libération.

D'après nos observations, il semble parfois que 50 % du problème des gens que nous essayons d'aider et de traiter par nos programmes est la blessure subie en service, tandis que l'autre moitié, c'est le traitement qu'ils estiment recevoir de leur propre pays et de leurs propres ministères, tandis qu'ils se battent contre des traumatismes liés au stress opérationnel.

Il est particulièrement difficile pour ces personnes de devoir répéter leur histoire encore et encore, de se sentir comme un numéro, de ne pas pouvoir obtenir d'aide rapidement et bien sûr, de voir toute la pression que cela cause à leur conjoint ou à leur conjointe et à leurs enfants. Les choses peuvent dégénérer assez rapidement et venir amplifier des blessures déjà importantes causées par des traumatismes.

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

Je veux partager mon temps avec mon collègue, mais j'ai une dernière question à poser.

Nous avons entendu le témoignage et les recommandations de M. Sauvé, dont celle d'« accélérer le traitement des demandes des clients à risque sur le plan médical ou qui ont des besoins de santé urgents ». C'est l'une des recommandations qu'il a soumises au Comité.

Rapidement, quelles sont vos réflexions à ce sujet?

**M. Raymond McInnis:** Il y a déjà une mesure en place au ministère des Anciens Combattants pour cela. C'est ce qu'on appelle la politique de la « zone rouge ». Quand une demande est présentée au ministère ou qu'une personne demande des prestations d'invalidité et que ses besoins en matière de santé ne sont pas comblés, nous pouvons demander un traitement de zone rouge.

**Mme Marie-France Lalonde:** Très bien. Merci beaucoup, monsieur McInnis.

**Le président:** Monsieur Casey, vous avez une minute et demie, peut-être un peu plus.

**M. Sean Casey:** Merci, monsieur le président.

Premièrement, certains de mes collègues se sont sentis obligés de s'excuser auprès de l'un des témoins pour la façon dont je pose mes questions. Je ne suis pas surpris de l'entendre de la bouche de Mme Wagantall, qui milite pour éliminer des emplois de Charlottetown. Je peux toutefois dire à l'ensemble de mes collègues ici présents que si quelqu'un militait publiquement pour éliminer des emplois de votre région, je serais très surpris que vous ayez une réaction différente.

Madame Vaillancourt, je vous ai demandé d'expliquer sur quoi s'appuie votre position selon laquelle le bassin de candidats disponibles à Charlottetown est limité. Je vous l'ai déjà demandé à quatre reprises, et vous ne m'avez pas répondu, donc réessayons.

Pour le poste d'arbitre en matière d'invalidité, pouvez-vous me dire combien de candidatures vous avez examinées pour constituer votre bassin de candidats? Pouvez-vous me dire quel est le taux de bilinguisme à l'Île-du-Prince-Édouard et pouvez-vous me dire quel y est le taux de chômage?

• (1725)

**Le président:** Je vous prie de répondre brièvement à la question.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Non, je ne peux pas vous répondre, parce que ce sont les ressources humaines qui auraient ces statistiques. Vous devrez vous adresser à ce ministère pour connaître ces statistiques en matière d'embauche.

**M. Sean Casey:** Vous n'avez donc pas de preuves.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Je n'ai pas de statistiques à ce sujet, puisque je ne participe pas au processus de dotation.

**M. Sean Casey:** Vous pouvez émettre l'opinion que le bassin d'embauche est limité, sans pour autant vous fonder sur des statistiques indiquant si c'est vrai ou faux.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Oui, le bassin d'embauche est limité pour recruter des professionnels bilingues afin de pourvoir les postes complexes des Anciens Combattants à Charlottetown. Ma soeur, Doreen Weatherbie, vous a dit la même chose. Le ministère embauche activement des personnes de l'extérieur pour travailler à Charlottetown.

**Le président:** Merci.

C'est tout le temps que vous aviez.

**Mme Cathay Wagantall:** J'invoque le Règlement, monsieur le président, j'aimerais répondre à cette accusation.

Ce que je propose, c'est un changement. Nous avons besoin de changements ici. Je ne dis pas qu'il faut éliminer ces emplois de votre circonscription, monsieur Casey. Je dis qu'il faut offrir ces emplois ailleurs au pays, là où on en a besoin.

Très honnêtement, c'est exactement ce que votre gouvernement a fait, il a retiré tout un centre de services en immigration de Vermilion.

**Le président:** Je dois vous arrêter. Ce n'est pas un rappel au Règlement, merci.

Le deuxième tour est maintenant terminé. Il nous reste environ quatre minutes, d'après l'horloge. Nous n'avons pas le temps d'entreprendre un autre tour. Si chacun d'entre vous veut poser une question de 30 secondes, pour obtenir une réponse de 30 secondes, je suis prêt à vous l'offrir.

Je ne vois aucune main levée pour l'instant, chers collègues.

Il y a peut-être un témoin...

Monsieur Maxwell, la parole est à vous.

**La greffière du Comité (Mme Christine Lafrance):** Monsieur Desilets a levé la main.

**Le président:** Je m'excuse. Je regardais le...

**Mme Rachel Blaney:** J'aimerais poser une question de 30 secondes, monsieur le président.

**Le président:** Très bien. Procédons dans l'ordre. Il nous reste environ trois minutes.

Commençons par M. Desilets.

Les 30 prochaines secondes sont à vous, monsieur. Soyez très bref.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Wagner, vous avez dit plus tôt que l'adoption d'un système unique serait avantageuse.

Pourriez-vous rêver pendant une minute et nous dire à quoi ressemblerait ce système unique?

[Traduction]

**M. Chad Wagner:** Ils doivent simplement s'intégrer l'un à l'autre. C'est tout: se parler l'un l'autre. C'est tout ce que nous voulons.

**Le président:** Merci.



Cela respecte bien nos limites de temps, merci.

Madame Blaney, je vous prie de nous aider en faisant de même.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Madame Vaillancourt, nous savons que l'afflux de demandes a diminué en raison de la pandémie. J'aimerais vous demander rapidement si vous vous préparez à la vague qui s'en vient.

**Mme Virginia Vaillancourt:** Seulement grâce au financement temporaire que le gouvernement nous a accordé; c'est tout ce à quoi il sert. Les fonctionnaires s'appliquent à embaucher du personnel. À mon avis, il n'a pas vraiment été question d'autre chose pour nous préparer au prochain afflux de demandes.

**Le président:** Merci.

Je ne vois aucun autre de mes collègues lever la main. Je ne sais pas si quelqu'un peut me dire s'il y a des mains levées dans la salle.

Je vois que M. Maxwell souhaite désespérément dire une dernière chose.

**M. Scott Maxwell:** S'il y a un moment pour agir et faire avancer les choses, c'est maintenant. Le stress que la pandémie de COVID impose aux personnes qui ont perdu l'accès à toutes sortes de ressources, d'outils dont elles avaient besoin pour s'occuper d'elles-mêmes, tout le stress que cela cause aux familles atteint un sommet jamais vu, d'après ce que nous observons tous les jours à la Légion et ailleurs.

Il faut agir maintenant.

**Le président:** Merci.

Mme Lalonde agitait frénétiquement la main. Allez-y pour 15 secondes.

**Mme Marie-France Lalonde:** Je veux une précision de M. Maxwell. Je vous ai posé une question sur vos 1 000 membres et j'aimerais vérifier que mes notes sont bonnes.

**M. Scott Maxwell:** Certainement.

**Mme Marie-France Lalonde:** Vous avez affirmé que sur vos 1 000 membres, 80 % des anciens combattants sont des hommes et 20 %, des femmes. Vous ai-je bien compris?

**M. Scott Maxwell:** C'est exact.

**Mme Marie-France Lalonde:** C'est parfait.

**Le président:** Merci.

Je vois que M. Brassard a levé la main par Zoom.

Allez-y, monsieur.

**M. John Brassard:** C'est pour un rappel au Règlement, monsieur le président, si vous le permettez.

● (1730)

**Le président:** Allez-y.

**M. John Brassard:** Madame Vaillancourt, je m'excuse au nom des députés de notre côté pour le ton et le caractère acerbes de certaines questions, et j'espère que M. Casey affichera la même indignation envers la Bibliothèque du Parlement, qui a mis une question dans la note d'information d'aujourd'hui exactement sur le sujet dont Mme Vaillancourt a parlé.

Ensuite, monsieur le président, j'aimerais vous parler du temps. C'est la deuxième fois que nous avons un vote après la période des questions. Ces votes sont interminables et empiètent sur le temps accordé aux témoins. Cette étude est importante, et c'est la deuxième fois que nous commençons 45 minutes en retard, au moins. À mon avis, cela ne laisse pas suffisamment de temps aux témoins pour répondre aux nombreuses questions des députés sur cet arriéré important.

Je vous demanderais, monsieur le président, et je le demande au Comité, d'envisager de prolonger la séance si nous devons voter, parce que nos réunions sont prévues, pour l'instant, les lundis et les mercredis. C'est la deuxième fois cette semaine que nous avons des votes après la période des questions. Je m'attends à ce qu'il y ait d'autres votes, au moins le mercredi, compte tenu des motions qui risquent d'être déposées pendant la journée de l'opposition, comme les jours désignés le mardi. Nous devons être justes envers les témoins qui nous donnent librement de leur temps, à notre demande, pour parler de ces questions importantes. Nous devons régler ce problème de temps, monsieur le président. Je vous demande respectueusement de prolonger la séance pour que les témoins puissent dire tout ce que nous avons besoin d'entendre.

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

Je reconnais que cette plage horaire nous place dans une position unique. Si vous vous souvenez de ce que nous avons dit quand nous avons discuté des travaux du Comité, nous avons instruit la greffière de ne pas prévoir deux groupes de témoins le même jour pour cette raison précise. Nous réussissons à faire deux bons tours de questions. Lorsque nous recevons des groupes de trois organisations au moins, nous divisons habituellement le temps entre deux séances d'une heure.

Je comprends ce que vous dites. Je pense que c'est dérangeant. Cela arrive à certains comités. Il y a des comités qui doivent composer avec ce genre de plage horaire. Ce n'est pas moi qui établis les plages horaires, comme vous le savez, mais nous nous y attendions. Comme je le disais, nous réussissons à faire deux bons tours, mais si vous avez des suggestions... Il y a des limites techniques qui nous empêchent de prolonger nos séances, mais nous pourrions peut-être en discuter hors ligne, tous les deux, pour déterminer comment nous pourrions procéder à l'avenir.

Personne d'autre ne semble lever la main, donc j'aimerais exprimer ma gratitude à tous les témoins, ainsi qu'aux députés, pour leur travail dans le cadre de cette étude.

Corrigez-moi si je me trompe, madame la greffière, mais je crois que ce sont les derniers témoins à comparaître dans le cadre de notre étude sur cet arriéré. Je souhaite vous remercier de tout le travail accompli. Nous avons encore fort à faire. Nous devons bien réviser notre rapport et préparer des recommandations à présenter à la Chambre, ce qui me réjouit.

Je tiens à remercier toutes les personnes présentes dans la salle, à Ottawa, pour rendre possibles ces réunions virtuelles.

Merci beaucoup. Si vous n'avez pas d'objection, je propose la levée de la séance.

La séance est levée.





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>