



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 030

Le lundi 5 décembre 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 5 décembre 2022

• (1105)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à la 30^e réunion du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le lundi 21 novembre 2022, le Comité reprend son étude sur l'impact du nouveau contrat de réadaptation accordé par le ministère des Anciens Combattants sur le rôle des gestionnaires de cas et la qualité de la prestation des services.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre des communes adopté le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent participer à la réunion en personne ou à l'aide de l'application Zoom.

En ce qui concerne l'interprétation, les personnes qui utilisent l'application Zoom peuvent faire leur choix au bas de leur écran.

Je rappelle que toutes les observations des députés et des témoins doivent être adressées à la présidence.

Conformément à notre motion de régie interne concernant les tests de connexion, je souhaite informer le Comité que les témoins ont effectué les tests requis avant la réunion.

[Traduction]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à notre greffier, Naaman Sugrue, qui est ici parmi nous.

J'aimerais également souhaiter la bienvenue à nos témoins, l'honorable Lawrence MacAulay, ministre des Anciens Combattants, et Paul Ledwell, sous-ministre, ainsi que Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, du ministère des Anciens Combattants.

[Français]

Je suis heureux de céder la parole au ministre des Anciens Combattants, l'honorable Lawrence MacAulay.

[Traduction]

Vous avez cinq minutes pour votre déclaration préliminaire. Je vous en prie, monsieur.

L'hon. Lawrence MacAulay (ministre des Anciens Combattants): Merci beaucoup, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité.

Je vous remercie de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui pour discuter des récents changements apportés au contrat de réadaptation d'Anciens Combattants Canada et du Budget supplémentaire des dépenses (B), dont il sera question au cours de la deuxième heure.

Vous avez entendu un certain nombre de points de vue différents, et j'aimerais prendre le temps de vous présenter quelques faits.

Jusqu'à cette année, il y avait deux contrats distincts pour la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Croix Bleue Medavie administrait tous les services de réadaptation médicale et psychosociale, et les Services de réadaptation professionnelle pour les vétérans canadiens géraient tous les services de réadaptation professionnelle.

En juin 2021, un nouveau contrat national pour la réadaptation et les services psychosociaux a été attribué à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, dans le cadre d'un processus ouvert et transparent.

Je tiens à mentionner que ce changement a été apporté de concert avec les vétérans, leur famille et le personnel d'Anciens Combattants Canada, afin de veiller à ce que les services que nous offrons aux vétérans soient améliorés, grâce au recours à un nouveau fournisseur, et d'assurer une transition sans heurts de l'ancien au nouveau système. Ce nouveau contrat offre à 14 000 vétérans un soutien essentiel et un accès à plus de 9 000 experts et spécialistes en soins de santé dans 600 emplacements partout au pays.

De janvier à mai de cette année, le ministère des Anciens Combattants a mené deux séries de consultations auprès d'environ 60 vétérans et membres de leur famille qui ont de l'expérience dans le programme, concernant la façon dont les mises à jour du programme liées au contrat pourraient mieux les servir. Leurs commentaires nous ont aidés à élaborer une stratégie pour mieux répondre à leurs besoins.

Par exemple, ils veulent des temps d'attente plus courts pour les services et les rapports, ainsi que des services plus rapides de la part des gestionnaires de cas et des fournisseurs de services. Ils ont également demandé plus de temps pour établir des liens avec leurs gestionnaires de cas. Ce contrat répond à ces préoccupations, du fait qu'il prévoit des évaluations et des services de réadaptation uniformes, normalisés et rapides à l'échelle nationale, afin d'aider les vétérans à améliorer leur bien-être global.

Une troisième ronde de consultations est prévue au début de 2023 pour les vétérans qui font partie de la première phase de la migration vers le nouveau contrat.

Au sein du ministère, il y avait trois principaux groupes de travail qui se réunissaient plusieurs fois par année. Ils étaient constitués de divers employés des opérations sur le terrain, des TI, de la mesure du rendement, de l'unité d'apprentissage nationale et de la mobilisation des intervenants, entre autres. Le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants a également désigné des employés, dont la plupart étaient des gestionnaires de cas, pour participer à divers groupes de travail.

Le ministère a fait des présentations lors de six séances d'information avec des gestionnaires et d'autres membres du personnel chargés de la prestation des services, et d'autres sont prévues toutes les six à huit semaines, au fur et à mesure de la migration des vétérans vers le nouveau fournisseur. Environ 800 personnes ont assisté à chacune des deux dernières séances d'information.

Des documents de formation sont également fournis pour s'assurer que les gestionnaires disposeront de l'information dont ils auront besoin lorsque les systèmes deviendront disponibles. La formation se poursuivra pendant la phase de transition et jusqu'à la mise en œuvre complète, afin de s'assurer que le personnel est pleinement à l'aise avec le nouveau fournisseur.

Lorsqu'ils ont été consultés, nos gestionnaires de cas ont demandé une charge de travail gérable et moins de tâches administratives. En vertu de ce contrat, ils n'auront plus à aider les vétérans à trouver des fournisseurs de services dans la collectivité, à rédiger des objectifs de programme de réadaptation ou à faire un suivi auprès des fournisseurs de services pour obtenir des rapports qui sont censés arriver tous les 30 jours. Une fois ces tâches transférées au nouveau fournisseur, et lorsque la migration de tous les clients sera terminée, les gestionnaires de cas pourront constater une réduction allant jusqu'à 15 heures par mois de leur fardeau administratif. Cela leur permettra de consacrer plus de temps aux vétérans et aux besoins en matière de réadaptation, ce qu'eux et nos vétérans souhaitent.

En termes simples, le contrat ne se traduira pas par une réduction du nombre de gestionnaires de cas au ministère des Anciens Combattants.

• (1110)

Les gestionnaires de cas ne sont pas des travailleurs de la santé ou des spécialistes de la réadaptation professionnelle, et cela n'a jamais fait partie de leurs fonctions au ministère des Anciens Combattants. Nous accordons une grande importance à leur travail, et c'est pourquoi nous nous efforçons de les aider à passer plus de temps avec les vétérans et les clients qu'à s'acquitter de tâches administratives.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

[Français]

Je voudrais accueillir un de nos collègues, M. Greg Fergus, qui remplace M. Wilson Miao.

Bienvenue, monsieur Fergus.

[Traduction]

Passons maintenant à notre première série de questions.

J'invite M. Blake Richards à prendre la parole pour six minutes ou moins. Je vous en prie, monsieur Richards.

M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC): Merci.

Monsieur le ministre, j'aimerais aborder certains détails du contrat dans un instant, mais tout d'abord, la dernière fois que vous avez comparu devant le Comité, c'était pour parler de l'aide médicale à mourir. Vous nous avez dit que cette question avait été abordée avec quatre vétérans par un gestionnaire de cas en particulier et que l'affaire avait été renvoyée à la GRC.

Depuis ce temps, je sais qu'au moins huit vétérans se sont retrouvés dans la même situation, et qu'au moins trois autres gestionnaires de cas ou agents de service étaient impliqués. Cela fait huit vétérans et probablement jusqu'à quatre gestionnaires de cas au total.

Cela comprend Bruce, dont je vous ai parlé la dernière fois, ainsi qu'un cas qui a été soulevé lors de la réunion de jeudi dernier et qui a fait couler beaucoup d'encre dans les médias depuis. C'est celui de Christine Gauthier, qui est en fauteuil roulant à cause des blessures qu'elle a subies en servant le pays et qui se bat depuis cinq ans avec le ministère des Anciens Combattants pour essayer de faire installer un ascenseur dans sa maison. Comme elle nous l'a expliqué, Anciens Combattants Canada a dressé des obstacles tout au long du processus. Elle a bien résumé sa situation en disant que le ministère des Anciens Combattants ne voulait pas l'aider à vivre sa vie, mais était prêt à l'aider à mourir. C'est une déclaration qui, à mon avis, touche tous ceux qui l'entendent, et c'est une situation qui devrait tous nous préoccuper.

Elle vous a écrit à ce sujet en juillet 2021. Vous avez été mis au courant à ce moment-là, mais vous n'avez rien fait jusqu'en août 2022, au moment où le cas d'un autre vétéran a été médiatisé. Pouvez-vous nous dire, monsieur le ministre, pourquoi vous n'avez rien fait à partir de juillet 2021 et pourquoi vous avez mis la vie d'autres vétérans en danger?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Tout d'abord, je tiens à dire à Mme Gauthier et à tous ceux qui ont eu ce genre de problèmes que nous voulons qu'ils se manifestent. Nous voulons travailler avec Mme Gauthier pour nous assurer de l'aider et de lui offrir tous les services possibles.

Je vous dirais que nous avons revu nos dossiers, et ce que j'ai indiqué il y a deux semaines, je crois, devant le Comité... J'ai dit très clairement qu'il y avait eu quatre cas impliquant un gestionnaire de cas. C'est totalement inacceptable. Il n'est pas question qu'Anciens Combattants Canada offre des services d'aide médicale à mourir.

Ce que je peux vous dire, c'est que nous n'avons trouvé personne d'autre qui ait indiqué... Nous ne trouvons aucune information montrant...

M. Blake Richards: Monsieur le ministre...

L'hon. Lawrence MacAulay: Permettez-moi de répondre à la question. Vous avez posé une question et...

• (1115)

M. Blake Richards: Bien sûr, mais permettez-moi de vous interrompre, parce que vous me dites que vous croyez toujours qu'il n'y en a que quatre, alors que Christine Gauthier et Bruce ont dénoncé la même chose. Je suis au courant de quelques autres au moins. Ils ne se sont pas tous manifestés, mais nous savons que quelques-uns l'ont fait.

Monsieur le ministre, mis à part cela, en juillet 2021... Vous dites que vous voulez qu'ils se manifestent. Christine Gauthier l'a fait en juillet 2021. Elle a dénoncé la situation et vous n'avez rien fait. Ne voyez-vous pas là un problème?

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous avez dit très clairement dans votre déclaration, je crois, que ce service a été offert à Christine Gauthier. Je dois faire très attention à ce que je dis au sujet de dossiers précis...

M. Blake Richards: Avez-vous mené des enquêtes...

Le président: Excusez-moi.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je crois qu'il faudrait que je demande à mon sous-ministre de répondre. Je veux simplement être prudent. Je ne veux pas influencer sur l'enquête, mais nous voulons savoir exactement ce qui s'est passé, quand cela s'est passé et qui était impliqué.

Je vais demander à mon sous-ministre de répondre à cette question.

M. Blake Richards: Bien sûr, et avant que vous ne le fassiez, monsieur le ministre, je comprends que vous ne voulez pas nuire à l'enquête. Cependant, pouvez-vous nous dire si quelque chose a été fait? Vous étiez au courant de cette affaire en juillet 2021 et, de toute évidence, vous n'y avez pas porté attention, mais depuis elle a été révélée dans les médias, de même qu'au Comité, jeudi dernier, avez-vous fait enquête sur ce qui s'est passé ou fait quoi que ce soit pour essayer d'enquêter sur ce qui s'est passé pendant cette période?

L'hon. Lawrence MacAulay: Comme je l'ai indiqué précédemment à la réunion, après avoir entendu cela, j'ai demandé à mon sous-ministre de mener une enquête. Elle est en cours. J'ai reçu de l'information il y a quelques semaines et j'ai demandé à mon sous-ministre d'élargir l'enquête. C'est ce qu'il a fait. L'affaire a été renvoyée à la GRC. Cela a été fait. Ce que nous voulons, c'est nous assurer sans l'ombre d'un doute que quiconque éprouve des difficultés de la sorte... Cependant, en toute justice, je pense que nous devons laisser le sous-ministre répondre à ce que vous avez dit au Comité. C'est ce que j'ai fait.

Allez-y.

M. Blake Richards: Juste avant que vous fassiez cela...

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous ne voulez pas le laisser parler.

M. Blake Richards: Monsieur le ministre, bien sûr, mais c'est vous qui êtes responsable. Cela a été porté à votre attention en juillet 2021, et vous n'avez rien fait pendant plus d'un an. Vous nous dites maintenant qu'il y a une enquête. C'est très bien. C'est merveilleux, et nous sommes heureux de voir que quelque chose se passe, mais vous continuez de nous dire qu'il y a quatre cas.

Nous savons qu'il y en a plus de quatre, sans aucun doute. Je sais qu'en ce qui concerne le cas précédent dont il a été question dans les médias, le gestionnaire en cause se trouve en Colombie-Britannique. Christine Gauthier vit au Québec. Je l'ai entendue dans un balado, la fin de semaine dernière, dans lequel elle indiquait que deux gestionnaires de cas distincts lui avaient tous deux suggéré l'aide médicale à mourir. Il s'agissait d'un homme et d'une femme, alors il y a plus d'un gestionnaire de cas concerné. C'est bien évident.

Je me demande ce que vous avez fait pour enquêter là-dessus. Pouvez-vous nous dire — peu importe qui va répondre — combien

de fois, au total, votre enquête a révélé que l'aide médicale à mourir avait été mentionnée lors d'un appel avec...

Le président: Excusez-moi, monsieur Richards. Je suis désolé. Les six minutes sont largement dépassées. Veuillez laisser un peu de temps aux témoins pour répondre aux questions.

J'aimerais maintenant donner la parole à M. Sean Casey pour six minutes ou moins.

Allez-y, je vous en prie.

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

Monsieur le ministre, vous avez tenté à plusieurs reprises de répondre aux questions de M. Richards, et il n'a cessé de vous interrompre. Je vous donne les six minutes pour que vous fournissiez tous les renseignements supplémentaires que vous avez essayé sans succès de présenter au Comité.

Allez-y, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Tout d'abord, il a été dit que j'avais reçu de l'information, que quelqu'un m'avait écrit pour me dire qu'on lui avait proposé l'aide médicale à mourir. Pour résumer, ce n'est pas le cas. J'aimerais que mon sous-ministre réponde à la question précise qui a été soulevée ici le dernier jour où nous avons comparu devant le Comité, parce qu'il n'est que juste que les faits soient exposés.

M. Paul Ledwell (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants): Merci, monsieur le président.

Pour répondre aux questions qui ont été soulevées... Comme nous l'avons indiqué lors de notre dernière comparution devant le Comité, 402 000 dossiers de vétérans ont été examinés pour voir s'il y avait une référence particulière au fait que l'aide médicale à mourir avait été proposée de façon inappropriée à un vétéran — j'ai bien dit 402 000 dossiers. Dans ces dossiers, nous avons isolé quatre cas impliquant une seule personne. S'il y a d'autres renseignements dont nous devrions prendre connaissance et qui ne figurent pas dans ces dossiers, nous aimerions les voir. Le ministre a été clair à ce sujet, et nous avons invité les vétérans à se manifester. S'ils ne sont pas à l'aise de s'adresser au ministère, ils peuvent communiquer avec l'ombudsman des vétérans.

En ce qui concerne la vétérane Gauthier, qui a comparu devant le Comité jeudi dernier, les dossiers la concernant ont été examinés. Ils l'ont été dans le cadre de l'examen complet des 402 000. Ils ont par la suite été revus en fonction des questions soulevées par la vétérane jeudi. Il n'y a aucune mention de l'aide médicale à mourir dans les dossiers, la correspondance et les notes concernant les interactions avec la vétérane. Si elle a des documents et des indications à cet effet, encore une fois, comme cela a été le cas avec d'autres vétérans, nous serions heureux d'en prendre connaissance, de les examiner et de les intégrer à notre enquête.

Il est essentiel, comme le ministre l'a souligné et comme nous l'avons répété à maintes reprises, que nous fassions toute la lumière sur cette affaire et que nous réglions le problème. Jusqu'à maintenant, quatre cas impliquant un seul employé ont été confirmés.

• (1120)

L'hon. Lawrence MacAulay: Monsieur Richards, si vous avez de l'information, je vous prierais... Nous essayons d'aller au fond des choses. L'enquête est amorcée. Nous avons obtenu des faits. Nous voulons nous assurer de tirer cela au clair, et je demanderais à tous les membres du Comité, à tous les vétérans et à tous ceux qui nous écoutent de bien vouloir nous transmettre toute l'information dont ils disposent.

Nous devons prendre connaissance des faits, et nous le souhaitons vraiment, parce que nous voulons nous assurer que les vétérans se sentent à l'aise de s'adresser à Anciens Combattants. Il est très important de se rendre compte que des milliers d'employés d'Anciens Combattants Canada ont vraiment ces choses à cœur. Cela les blesse. Nous voulons nous assurer de corriger la situation le plus rapidement possible. C'est ce que nous essayons de faire, et c'est ce que nous allons faire.

Merci.

M. Sean Casey: Merci beaucoup, monsieur le ministre.

La raison pour laquelle vous avez été invité à comparaître devant le Comité aujourd'hui, c'était pour parler du contrat, alors pourquoi ne pas le faire?

J'aimerais vous renvoyer à certains des témoignages que nous avons entendus du président du Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants et vous inviter à répondre. Lorsqu'elle a témoigné devant le Comité, Virginia Vaillancourt a déclaré que les gestionnaires de cas craignent qu'en raison du nouveau contrat de réadaptation, les vétérans perdent le contact direct avec une personne qui est un allié, un défenseur et, bien souvent, quelqu'un de confiance sur qui leur famille peut compter pendant des périodes assez sombres.

Monsieur le ministre, que répondriez-vous à cette crainte exprimée par la présidente du syndicat des gestionnaires de cas?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Ce nouveau contrat concerne environ 14 000 vétérans — et probablement quelques-uns de plus. Ils ont accès à 9 000 experts, des spécialistes de la santé et d'autres experts, dans 600 emplacements partout au Canada, qui veillent à répondre à leurs besoins.

La raison pour laquelle ce nouveau contrat a été conclu — en fusionnant essentiellement deux contrats —, c'est que les gestionnaires de cas nous ont demandé, dans le cadre de consultations, de veiller à ce qu'ils aient plus de temps à consacrer aux vétérans, ce qui sera possible grâce à ce contrat. Ils disposent d'environ 15 heures par semaine, soit environ deux jours de plus, dans ce cas seulement, parce qu'ils n'ont pas de travail administratif à faire et qu'ils n'ont pas à trouver les différents experts sur le terrain partout au pays. Le contrat prévoit des gens pour le faire. C'est ce dont nous voulons nous assurer.

Mon travail consiste à veiller à offrir les meilleurs services possible aux vétérans, là où ils en ont besoin et quand ils en ont besoin, et c'est ce que nous faisons avec ce contrat.

Merci.

M. Sean Casey: Merci, monsieur le ministre.

Mme Vaillancourt a également dit que la grande question est de savoir si nous voulons que le visage des services aux vétérans soit un gestionnaire de cas bienveillant et compatissant ou une société à

but lucratif qui sert ses actionnaires. Que répondez-vous à cette critique, monsieur le ministre?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Bien sûr, ce n'est pas un nouveau... C'est un nouveau contrat, mais ce n'est pas une nouvelle façon de faire les choses. C'est simplement une meilleure façon de faire les choses.

Merci. Je crois que mon temps est écoulé.

Le président: C'est tout à fait exact, monsieur le ministre.

Merci, monsieur Casey.

Je souhaite la bienvenue à notre collègue Marc Dalton, qui remplace Cathay Wagantall. Il est à l'écran.

[Français]

Nous passons maintenant au deuxième vice-président du Comité.

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour les six prochaines minutes.

• (1125)

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

Je salue nos invités.

Monsieur le ministre, je suis content de voir que vous êtes plein d'énergie.

La semaine dernière, nous avons reçu Mme Christine Gauthier. Je sais que vous connaissez bien le dossier, mais je tiens à rappeler rapidement que, en 2018, Mme Gauthier a changé de domicile et a fait une demande pour qu'il y ait un ascenseur à son nouveau domicile. En 2020, le ministère a accepté sa demande. Cette même année, Mme Gauthier a cependant dû présenter une nouvelle demande, car l'entrepreneur avait bâclé l'installation de l'ascenseur. Cela fait partie de la bureaucratie; c'est un peu désagréable, mais c'est la vie, pour l'instant.

En 2022, il n'y a toujours pas d'ascenseur dans le logement de Mme Gauthier. Cela fait maintenant cinq ans que cette dame attend qu'un ascenseur soit installé. Cela fait donc longtemps que la demande traîne, et que Mme Gauthier doit se tortiller comme un ver pour descendre les escaliers. Je ne veux pas parler pour l'instant d'aide médicale à mourir.

Personnellement, cela me touche, et j'ai de la difficulté à comprendre qu'on ne puisse pas agir plus rapidement.

Pourriez-vous simplement me garantir que vous allez porter une attention particulière à ce cas précis, qui me semble inhumain?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci, monsieur Desilets.

Je sais que vous vous souciez des vétérans, et je vous en suis reconnaissant.

Pour ce qui est des dossiers individuels, je ne suis pas censé en discuter et je ne le ferai pas, mais la question que vous avez soulevée a été abordée, alors je vais certainement m'occuper en priorité de faire tout ce qui est possible. Cela ne veut pas dire que nous pouvons fournir tout ce qu'une personne demande, mais nous ferons tout ce que nous pouvons en vertu de la réglementation pour nous assurer que cette vétérane reçoit ce dont elle a vraiment besoin. Elle est allée sur le terrain pour nous protéger. Je comprends tout à fait cela, et il est essentiel que nous prenions des mesures.

Pour ce qui est du dossier proprement dit — je ne m'occupe pas de dossiers individuels —, je vais dire au sous-ministre que je souhaite qu'on lui accorde une attention particulière. Je pense qu'il serait approprié qu'il nous en dise davantage à ce sujet.

[Français]

M. Luc Desilets: Monsieur le ministre, je comprends cela. Toutefois, vous savez aussi que la demande de Mme Gauthier a été acceptée par le ministère. On parle de quelques centaines de milliers de dollars pour l'installation d'un ascenseur. C'est juste une question d'accélérer un peu le processus.

Monsieur Harris ou Monsieur Ledwell, quand un ministre ne répond pas aux attentes, il existe des instances comme le Bureau de l'ombudsman des vétérans, le Bureau du vérificateur général, le Commissariat aux langues officielles ou encore le Bureau du directeur parlementaire du budget, qui sont là pour lui faire des suggestions, pour l'aider à corriger le tir et à apporter les correctifs requis.

Mes inquiétudes ont surtout à voir avec le consortium. Comment s'assurera-t-on qu'il fournira des services adéquats? Devra-t-il faire état de ses façons de faire? Y aura-t-il une évaluation de la qualité des services rendus? Si oui, de quelle façon cela se fera-t-il?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur Desilets.

Je peux vous assurer...

[Français]

M. Luc Desilets: Je m'excuse de vous interrompre, monsieur le ministre. Je pensais que vos collègues allaient répondre à ma question.

Comme vous le voulez, monsieur le ministre. Allez-y, cela me fait plaisir d'entendre vos commentaires.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Monsieur Desilets, je pense qu'il est juste de dire que, grâce à ce contrat, il y aura plus de spécialistes francophones disponibles au Québec et plus de spécialistes francophones disponibles à l'extérieur du Québec. J'ai tout fait pour m'en assurer.

Toutefois, en ce qui concerne les détails du contrat, M. Harris peut vous répondre.

[Français]

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Des mesures de rendement sont incluses dans le contrat pour permettre au fournisseur de services de s'assurer qu'il est en mesure d'atteindre ses objectifs, mais aussi permettre au ministère d'effectuer des vérifications.

Dans le cadre du contrat, il y aura certainement des évaluations de rendement, qui seront consignées, et le ministère des Anciens Combattants va s'assurer que tout se passe bien. S'il y a des problèmes avec le contrat, les vétérans et les vétéranes pourront communiquer avec notre ministère pour s'assurer de les régler.

M. Luc Desilets: Est-ce que le Bureau de l'ombudsman des vétérans ou le Bureau du vérificateur général peut mener un audit?

M. Steven Harris: Pas spécifiquement du contrat, non. Par contre, nous collaborons étroitement avec ces deux organismes pour nous assurer de résoudre tout problème qui pourrait survenir dans le cadre du contrat.

● (1130)

M. Luc Desilets: C'est intéressant, ce que vous dites. Nous verrons probablement dans six mois à un an, quand nous commencerons à avoir des résultats.

Vous savez que mon autre sujet de préoccupation, ce sont les francophones. Des 9 000 intervenants en santé qui seront mis à contribution pour nos vétérans, connaît-on le nombre d'intervenants qui viendraient du Québec et le nombre d'intervenants qui ont comme langue première le français?

M. Steven Harris: Je peux simplement vous répondre qu'en ce moment, le nombre d'intervenants dans le cadre du nouveau contrat est plus ou moins le même qu'avec l'ancien fournisseur de services, soit à peu près 500 au Québec. Le nouveau fournisseur est encore en train d'encourager d'autres intervenants à s'inscrire pour offrir leurs services.

M. Luc Desilets: Cela veut dire que, proportionnellement par rapport au nombre de vétérans, on aurait le même nombre d'entreprises qui offriraient des services en français.

M. Steven Harris: Oui, c'est à peu près cela. Comme je l'ai dit, le nombre d'intervenants est plus ou moins égal en ce moment. Nous sommes toujours à l'écoute et à la recherche d'autres fournisseurs de services pour assurer un bon rendement au Québec.

M. Luc Desilets: Merci.

Le président: Merci, messieurs Harris et Désilets.

[Traduction]

Je cède maintenant la parole à Mme Rachel Blaney, pour six minutes ou moins. Je vous en prie.

Allez-y.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à vous tous d'être venus témoigner aujourd'hui.

Tout d'abord, je tiens à souligner le nombre de vétérans qui sont dans la salle aujourd'hui pour entendre ce qui se dit à ce comité. Je tiens à les saluer et à les remercier chaleureusement de leur service.

Avant d'aborder les préoccupations que nous sommes nombreux à partager concernant la prestation des services, je tiens à reconnaître que nous avons traversé une période difficile. Nous avons entendu des histoires de nombreux vétérans, à la fois publiquement et anonymement, au sujet de leurs préoccupations concernant l'accès à l'aide médicale à mourir qui leur est offert, ce qui, nous le savons, n'a aucun sens sur le plan juridique.

Nous avons entendu dire que des lettres vous ont été envoyées, monsieur le ministre, ainsi qu'au premier ministre. Ce que j'ai entendu plus tôt, c'est que si les vétérans veulent s'adresser à ACC, il y a une ouverture et un encouragement à cet égard, et que s'ils ne se sentent pas en sécurité, ils peuvent s'adresser à l'ombudsman des anciens combattants. Je comprends cela et j'espère que les vétérans se manifesteront. Ce qui se passe est très grave.

Je vais simplement revenir sur le fait que nous savons toujours qu'Anciens Combattants Canada n'enregistre pas les conversations qui ont lieu. À l'heure actuelle, d'après ce que je comprends, pour prendre connaissance de ces discussions, il faut passer par les dossiers de cas.

Je me demande si on se penche sur cette question et si les vétérans souhaitent que leurs conversations soient enregistrées. Il me semble que nous sommes en train de nous retrouver dans une situation où c'est la parole d'une personne contre celle d'une autre, mais les vétérans méritent mieux. Ils ont servi notre pays.

Je veux simplement m'assurer que nous ne laissons pas tomber cela. S'il y a un gros problème auquel nous devons nous attaquer, nous voulons qu'il soit réglé et nous voulons qu'il le soit bien. Une partie de cela consiste à avoir quelque chose à quoi nous pouvons revenir pour nous assurer que cela ne se reproduise plus jamais.

Je vous laisse répondre à cette question, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci, madame Blaney.

En ce qui concerne la situation où c'est la parole d'une personne contre celle d'une autre, je veux que ce soit très clair. Je n'ai reçu aucune information indiquant que l'aide médicale à mourir a été proposée. Je n'ai reçu aucune information sur cette question concernant ce qui s'est passé jeudi dernier... ni aucune mention de cela dans les lettres que j'ai reçues.

Je suis tout à fait d'accord pour dire qu'il faut régler ce problème. C'est pourquoi, comme vous le savez, je veux m'assurer de vous donner les faits. Ce que je veux, c'est m'assurer que vous avez les faits, et pour l'heure, il y a une enquête. Quatre personnes sont concernées. Il y a un gestionnaire de cas. C'est inacceptable, mais c'est là où nous en sommes actuellement. La question a été renvoyée à la GRC, simplement pour que vous sachiez ce que nous faisons. Mais nous devons...

Mme Rachel Blaney: Je suis désolée de vous interrompre, monsieur le ministre, mais ce qui m'intéresse vraiment, c'est de savoir s'il y a des discussions au sujet de l'enregistrement des conversations, afin que nous puissions arriver à quelque chose. Je ne pense pas qu'aucun vétéran au pays veuille avoir l'impression de ne pas avoir dit la vérité, et c'est ce qui m'inquiète en ce moment. On a l'impression que vous nous dites: « Nous ne savons pas. Êtes-vous en train de nous le dire? »

Je veux respecter la parole des vétérans et leur expérience. C'est très important, parce qu'il faut qu'ils se sentent en sécurité. Y aura-t-il des discussions à l'avenir au sujet de l'enregistrement des conversations ou même de l'option d'offrir au vétéran que la conversation soit enregistrée, s'il le souhaite?

• (1135)

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout d'abord, je veux que vous sachiez qu'il y a la Loi sur la protection des renseignements personnels, bien sûr. La plupart des vétérans veulent protéger leur vie privée. C'est pourquoi je veux que vous soyez absolument certaine, juste pour que vous sachiez...

Mme Rachel Blaney: Je vais en rester là.

L'hon. Lawrence MacAulay: Laissez-moi une chance. Le fait est que vous devez être assurée que je n'ai reçu aucune information sur la question dont nous avons discuté ici vendredi dernier concernant l'aide médicale à mourir. D'autres enjeux... Mais vous avez raison.

Mme Rachel Blaney: D'accord. Puis-je parler du service? Je pense que vous avez répondu à la question. La réponse est non. Cela me laisse perplexe...

L'hon. Lawrence MacAulay: La réponse est que je n'ai pas reçu...

Mme Rachel Blaney: ... parce que l'Immigration enregistre ces conversations, mais ça va.

Je voulais simplement revenir sur le fait qu'une personne a témoigné la semaine dernière au sujet de son expérience de la prestation de services directs pendant plus de 20 ans. Elle a rempli tous les formulaires qu'elle était censée remplir au début, puis elle a reçu un autre formulaire, mais aucun des services qu'elle avait fournis n'y figurait. Elle a demandé de l'information à ACC pour pouvoir s'acquitter de cette tâche correctement. Elle n'a toujours pas eu de nouvelles.

Je me pose la question. Lorsque vous avez un fournisseur de services qui travaille avec les vétérans depuis plus de 20 ans, je suppose que nous ne voulons pas perdre ce genre d'expérience. Que se passe-t-il et quels sont les systèmes en place pour s'assurer que, lorsqu'ils demandent des renseignements, ils les obtiennent, afin qu'ils ne soient pas simplement rayés de la liste et que l'on perde leur expérience?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je peux vous assurer que nous ne voulons perdre aucun expert d'Anciens Combattants Canada. Les gestionnaires de cas jouent certainement un rôle majeur à cet égard.

Au cas par cas... Je dois faire attention à ce que je dis au sujet des cas, mais je vais céder la parole à mon sous-ministre.

M. Paul Ledwell: Merci.

Monsieur le président, il est certain que nous ne voulons pas perdre de fournisseurs de services. Nous dépendons de ces fournisseurs de services pour répondre aux besoins des vétérans à tous les niveaux et pour tous les avantages que cela comporte en matière de soutien aux vétérans.

Dans certains cas, lorsque des renseignements sont demandés, nous devons procéder à un examen de la protection de la vie privée. S'il s'agit de renseignements qui sont communiqués à l'externe...

Mme Rachel Blaney: À titre d'information, il ne s'agit pas de services. Il s'agit de... Elle offre, par exemple, des services d'ergothérapie. Lorsqu'elle a reçu le formulaire concernant les services qu'elle pouvait fournir, cela ne faisait pas partie des options. Elle s'est demandé dans quelle partie du formulaire elle devait cliquer.

Voilà le problème. De plus, cela a pris beaucoup de temps. Elle n'a toujours pas eu de nouvelles. Cela fait quelques mois.

Le président: Répondez rapidement, je vous en prie, en 10 secondes.

M. Paul Ledwell: Nous corrigerons ces formulaires. L'idée est d'augmenter le nombre de fournisseurs de services, surtout sur le plan géographique et sur le plan de l'expertise.

Le président: Merci, madame Blaney.

Nous passons maintenant au deuxième tour.

J'invite notre premier vice-président du Comité, M. Blake Richards, à prendre la parole pour cinq minutes ou moins. Je vous en prie, monsieur Richards.

M. Blake Richards: Je vais conclure la discussion que nous venons de terminer.

Je pense que les raisons pour lesquelles les vétérans ne vous font pas confiance, à vous et à votre ministère, sont assez claires.

Vous avez entendu parler du cas du vétéran connu sous le nom de Bruce, qui s'est présenté et a indiqué qu'on lui avait offert l'aide médicale à mourir. Vous avez entendu Christine Gauthier, qui a comparu devant le Comité et qui a indiqué que deux agents de service lui avaient offert l'aide médicale à mourir à différentes occasions, alors qu'elle demandait de l'aide pour faire installer un monte-charge dans sa maison. On se demande ensuite pourquoi les vétérans craignent de demander de l'aide.

Vous êtes ici devant nous et vous nous dites que vous pensez toujours qu'il n'y a eu que quatre cas, malgré le fait que des vétérans soient venus décrire leurs expériences. L'un d'eux vous avait demandé de l'aide en 2021, bien avant que les médias en parlent. Vous continuez de nous dire qu'il n'y en a que quatre et qu'un seul agent de service est compromis, alors que les vétérans ont clairement indiqué que ce n'était pas exact.

J'espère vraiment, monsieur le ministre, que vous allez sortir de cette réunion en réfléchissant sérieusement à la façon dont vous avez laissé tomber nos vétérans et aux moyens de corriger cela. Vous mettez la vie des vétérans en danger.

J'aimerais parler du contrat plus en détail. J'aimerais vous poser une question au sujet du contrat.

À votre avis, comment s'est passée la période de transition, monsieur le ministre? Si vous pouviez retourner en arrière, feriez-vous les choses différemment?

• (1140)

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur Richards.

Personne ne veut dire que ce n'est pas sécuritaire ou bon pour les vétérans de s'adresser à Anciens Combattants Canada, ACC. J'espère qu'aucun membre de ce comité ne voudra dire cela au public. Nous avons des milliers d'employés qui se consacrent à fond à nos vétérans.

Pour ce qui est des noms que vous avez mentionnés, je ne m'occupe pas des cas particuliers. Je n'ai jamais rencontré M. Bruce.

M. Blake Richards: Monsieur le ministre, la question que j'ai posée...

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous m'avez posé une question et j'aimerais que vous ayez la courtoisie de me laisser y répondre.

M. Blake Richards: Je vous ai posé une question au sujet du contrat et de la transition.

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous avez dit un certain nombre de choses.

M. Blake Richards: Bien sûr, j'ai fait quelques commentaires, mais je vous ai demandé...

L'hon. Lawrence MacAulay: ... Je fais aussi des commentaires, parce que j'ai le droit d'en faire.

M. Blake Richards: C'est mon temps de parole. Je vous pose une question et j'aimerais recevoir une réponse.

Le président: Excusez-moi.

Monsieur Richards, j'ai arrêté le chronomètre, pour vos cinq minutes.

Pour les interprètes, s'il vous plaît... Si vous posez une question d'une minute, la réponse devrait durer environ une minute également.

Allez-y, s'il vous plaît.

M. Blake Richards: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Lorsque je pose une question au ministre... Si vous nous demandez de ne pas causer de problème aux interprètes, puis-je vous demander, dans votre rôle de président, d'inciter le ministre à me donner une réponse pertinente à la question que j'ai posée?

Dans ce cas-ci, il s'agissait de la transition du contrat, de ce qu'il pensait qu'il allait faire et de ce qu'il aurait fait différemment. Je n'ai rien entendu qui réponde à cette question.

Le président: Je comprends cela, mais il n'en était qu'au début de sa réponse.

S'il vous plaît, laissez-le continuer et nous verrons si sa réponse est pertinente ou non.

M. Blake Richards: Je tiens simplement à souligner qu'il semble que le ministre essaie de nous faire perdre du temps, de sorte que nous ne puissions pas vraiment aller au cœur des questions que nous essayons de poser.

Le président: Le chronomètre est arrêté.

M. Casey invoque le Règlement.

M. Sean Casey: Monsieur le président, je crois comprendre que les témoins ont autant de temps pour répondre aux questions que les députés qui les leur posent. Le député pose des questions interminables, puis il ne cesse d'interrompre le ministre quand il essaie d'y répondre.

Je pense que si le président a l'occasion d'intervenir pour maintenir un échange équitable, il devrait interrompre les interruptions jusqu'à ce que le ministre ait eu le même temps que le député qui pose la question.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Casey.

Monsieur Richards, allez-y.

M. Blake Richards: À ce sujet, je pense que nous comprenons tous que lorsqu'on pose une question à quelqu'un, on devrait lui donner le temps d'y répondre. Le problème que nous avons ici, dans bien des cas, c'est que lorsque nous posons une question, le témoin n'y répond pas et soulève d'autres observations.

Je vous demanderais, dans votre rôle de président, d'essayer d'obliger le ministre à répondre à la question au lieu d'essayer de laisser le temps passer.

Le président: J'aimerais dire à tous les membres du Comité, et même aux témoins, que les réunions que nous tenons sont importantes pour nous et aussi pour les vétérans qui nous regardent. Alors, s'il vous plaît, agissons en conséquence.

Allez-y.

M. Blake Richards: Merci, monsieur le président. Je suis tout à fait d'accord.

Nous avons un certain nombre de vétérans dans la salle aujourd'hui et nous les remercions pour leur service. Je sais qu'ils sont ici pour entendre certaines réponses, et je suis sûr que beaucoup d'autres vétérans nous regardent d'ailleurs. Essayons donc de repartir à zéro.

Monsieur le ministre, puis-je vous demander comment s'est déroulée la transition? Qu'auriez-vous fait différemment si vous aviez pu remonter dans le temps, le cas échéant?

L'hon. Lawrence MacAulay: J'aimerais répondre à la première partie de la déclaration. Cependant, je peux vous dire que la transition vient tout juste de commencer, et je crois comprendre qu'elle se déroule très bien. Nous avons tenu un certain nombre de séances d'information pour nous assurer que la transition se déroule bien. Nous en avons tenu une en septembre 2021 et une autre en décembre 2021. Nous en organisons encore une autre pour mars prochain.

Nous faisons tout notre possible pour que ce contrat fonctionne mieux pour les vétérans. Nous avons accès à un plus grand nombre d'experts dans plus de régions du pays, à plus d'endroits. C'est ce que les vétérans voulaient, et c'est ce que nous leur offrons.

M. Blake Richards: Eh bien, monsieur le ministre, ce que vous nous dites est très différent de ce que les témoins qui ont comparu devant le Comité nous ont dit, qu'il s'agisse de vétérans, de fournisseurs de services ou d'employés d'ACC eux-mêmes. Ils n'ont aucune idée de ce qui se passe et ils pensent qu'il y a vraiment eu un manque de consultation et d'information. Quand vous dites que tout s'est très bien passé, je pense que vous voudrez peut-être y repenser un peu.

Pouvez-vous me dire si vous saviez que pendant la période de transition — soit du 25 octobre au 29 novembre, la date d'entrée en vigueur — aucun nouveau service de santé mentale n'a été offert aux clients? Saviez-vous cela, monsieur le ministre, et qu'avez-vous à dire à ce sujet?

• (1145)

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout d'abord, je tiens à vous assurer que les gens ont été invités à ces séances pour s'assurer que la transition se déroule bien, et qu'il n'y a pas eu de manque de services entre l'ancien contrat et le nouveau contrat. Le sous-ministre responsable peut vous en dire davantage, si vous le souhaitez, mais c'est exactement la réponse...

M. Blake Richards: Monsieur le ministre, permettez-moi de vous interrompre. Vous dites cela, mais la documentation fournie par votre ministère indique le contraire. On y affirme que les gestionnaires de cas ont été priés de ne pas créer de nouveaux services médicaux et psychosociaux pour de nouveaux participants pendant la période du 25 octobre au 22 novembre. Cette période a fini par durer jusqu'au 29 novembre.

Monsieur le ministre, encore une fois, la vie des vétérans a peut-être été mise en danger parce qu'on ne leur a pas fourni les services dont ils avaient besoin, à cause d'une décision prise par votre ministère. Vous semblez l'ignorer.

S'il vous plaît, dites-nous ce que vous allez faire pour vous assurer de ne pas permettre que l'on prenne d'autres décisions qui risquent de mettre la vie des vétérans en danger.

Nous l'avons vu dans le cas de l'aide médicale à mourir, où vous n'avez pas tenu compte de ce qu'un ancien combattant vous avait dit. Nous le voyons maintenant, et vous ne semblez pas être au courant des communications de votre propre ministère.

Je vous en supplie, monsieur le ministre, il faut prendre cette question beaucoup plus au sérieux.

Le président: Monsieur le ministre, vous avez 30 secondes pour répondre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Je peux vous assurer que tous les services étaient offerts par l'entremise d'ACC, mais je vais laisser mon sous-ministre vous répondre.

M. Paul Ledwell: Monsieur le président, je peux dire qu'aucun vétéran n'a été privé de ses services pendant cette période. Tous les vétérans qui nous ont dit qu'ils avaient besoin d'un service — de santé mentale, de soutien psychosocial — ont reçu ces services.

Cette communication portait sur le transfert des dossiers.

Le président: Merci, monsieur Ledwell.

J'aimerais maintenant inviter Mme Rechie Valdez à prendre la parole à l'écran pour cinq minutes ou moins, s'il vous plaît.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Je remercie le ministre MacAulay et les fonctionnaires de leur présence.

Monsieur le ministre, avez-vous d'autres réponses aux questions qui ont été posées, avez-vous pu dire tout ce que vous pensiez? Je voudrais simplement le confirmer.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'aimerais indiquer, avant que nous arrivions à la fin de mon témoignage, quelles améliorations sont incorporées dans ce nouveau contrat.

Les services sont conçus en fonction des antécédents et des besoins particuliers de chaque vétéran et de chaque membre de sa famille. Nous nous efforçons d'appliquer une approche et des méthodes qui tiennent compte des Autochtones et de leur culture, qui assurent un accès continu aux services de réadaptation dans la langue de leur choix ainsi qu'un accès ouvert tous les jours, 24 heures sur 24, à un portail en ligne par lequel les vétérans et les membres de leur famille peuvent présenter des demandes, gérer leurs rendez-vous et accéder à des ressources. Les vétérans et les membres de leur famille auront l'occasion de faire part de leur expérience et de leur satisfaction à l'égard du programme, ce qui nous aidera à perfectionner nos programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle.

C'est tout, essentiellement. Nous avons amélioré beaucoup d'autres services, mais je suis heureux de pouvoir vous dire que nous offrons plus de services, avec plus de personnel, dans plus de régions. Je vais laisser le sous-ministre adjoint vous en dire davantage, mais c'est ce que nous faisons.

M. Steven Harris: Je pense qu'il est juste de dire, comme le ministre l'a indiqué, que nous veillons avant tout à ce que les vétérans aient accès à des services d'experts où qu'ils se trouvent au pays, autant en milieu urbain qu'en milieu rural.

Nous voulons nous assurer non seulement que des spécialistes de la réadaptation sont disponibles, mais que ces spécialistes leur fournissent un soutien médical et psychosocial. Donc quand les vétérans ont besoin des services de physiothérapeutes, de psychologues, d'ergothérapeutes ou autres, ils reçoivent ces services soit en personne, soit à distance. Pendant la COVID-19, un grand nombre de nos fournisseurs ont appris à servir leurs clients à distance, ce qui est vraiment un avantage important pour nos vétérans. Où qu'ils habitent, ils peuvent communiquer avec des experts capables de répondre à leurs besoins de réadaptation.

Mme Rechie Valdez: Merci.

Je voudrais juste mentionner une chose. Au Comité, nous avons entendu le témoignage de plusieurs gestionnaires de cas d'ACC, qui nous ont dit qu'ils s'occupent beaucoup des vétérans et qu'ils travaillent fort chaque jour pour répondre aux besoins de chaque vétéran. Ils nous ont fait part de leur passion et de leur profond désir d'aider les vétérans.

Je tiens à encourager les vétérans qui écoutent les discussions du Comité à continuer de demander de l'aide à ACC, car de nombreux gestionnaires de cas se soucient d'eux et attendent leurs demandes pendant que l'enquête se poursuit. Je voulais simplement vous dire cela.

Je vais passer à mes questions.

Cette question s'adresse au ministre et au ministère. Pourriez-vous nous dire, en moyenne, quelle proportion de vétérans et de gestionnaires de cas ce contrat assurera pour continuer à offrir un niveau élevé de services?

• (1150)

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Je peux vous dire que cette proportion est actuellement de 30 vétérans par gestionnaire de cas, mais si vous le voulez, le sous-ministre pourra vous en dire davantage sur le programme lui-même et sur son fonctionnement.

M. Paul Ledwell: Le ministre a raison. La proportion actuelle est de 30 vétérans par gestionnaire de cas, monsieur le président.

C'est déjà mieux, mais nous cherchons à l'améliorer. Notre objectif est de 25 vétérans par gestionnaire, et nous ne l'avons pas encore atteint, mais nous nous en rapprochons.

Il est très important, comme l'a souligné le ministre dans son témoignage, de permettre aux gestionnaires de cas de passer plus de temps avec les vétérans. Le gestionnaire de cas est le principal point de contact, le lien direct à la réponse aux besoins des vétérans, et il est là pour s'assurer que le vétéran et sa famille reçoivent ce dont ils ont besoin.

Il est vraiment crucial de pouvoir consacrer plus de temps à chaque vétéran et plus de temps pour planifier. Ce n'est pas seulement une question de quantité, de ratio; c'est aussi une question de qualité. C'est vraiment essentiel.

ACC a plus de 482 gestionnaires de cas, qui viennent en aide à plus de 14 000 vétérans qui ont des besoins complexes et graves. Ils font ce travail avec beaucoup de passion.

Mme Rechie Valdez: Je suis tout à fait d'accord avec vous.

Des témoins ont dit au Comité que vous avez beaucoup plus de personnel à court terme que de personnel de première ligne et de

gestionnaires de cas à long terme. Pouvez-vous nous dire si ce contrat contribuera à accroître le nombre d'employés à long terme?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Bien sûr, nous nous assurons d'avoir suffisamment de personnel en place. Comme vous le savez, le ratio des gestionnaires de cas est de 30 pour 1, mais l'arriéré nous cause des problèmes. Nous avons investi dans ces deux domaines, et les deux progressent bien. Nous n'en sommes pas encore là, mais nous sommes sur la bonne voie.

Nous devons nous assurer d'avoir le personnel et les programmes qui aident les vétérans à vivre le mieux possible. C'est ce que nous nous sommes engagés à faire, et c'est ce que nous ferons.

Merci.

Mme Rechie Valdez: Merci, monsieur le ministre.

Aux vétérans qui sont dans la salle, je vous remercie pour votre service.

Le président: Merci, madame Valdez.

[Français]

Deux courtes interventions, d'une durée de deux minutes et demie chacune, vont suivre.

J'aimerais d'abord inviter M. Luc Desilets à prendre la parole.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Monsieur Harris, ma question sera brève. J'aimerais savoir pourquoi l'entrée en vigueur du contrat a été reportée. Si je ne me trompe pas, elle est passée du 22 au 29 novembre.

M. Steven Harris: Ce n'est pas l'entrée en vigueur du contrat qui a été retardée, mais celle d'une partie d'un système qui appuie non seulement les vétérans, mais également les employés d'Anciens Combattants Canada. C'est un nouveau module d'un système qu'ils utilisent déjà.

Nous voulions nous assurer de la qualité du module et que tout allait bien marcher dès le lancement. Nous avons donc retardé de sept jours la mise en service de ce module.

M. Luc Desilets: Devons-nous en conclure que les dirigeants du consortium n'étaient pas prêts?

M. Steven Harris: Il s'agissait vraiment de s'assurer que tout irait bien, qu'il n'y aurait pas de pépin dans le système et que tout le monde pourrait s'en servir. Ce retard n'a pas nui aux services offerts aux vétérans et aux vétéranes.

M. Luc Desilets: Lors des dernières rencontres du Comité, beaucoup de questions ont été posées sur la transparence de la consultation qui a été menée sur ces questions. Vous nous avez répété que vous aviez interrogé une centaine de personnes pour solliciter leur avis. Or, des témoins qui étaient tout de même des gens haut placés dans le domaine syndical nous ont donné une version totalement différente de la situation, nous disant ne pas avoir été consultés.

Maintenez-vous toujours qu'une centaine de personnes ont été consultées?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, monsieur Desilets. Je peux vous assurer que le syndicat, les gestionnaires de cas, les TI et un certain nombre d'autres groupes liés à ACC — j'en avais la liste — ont participé à toutes les étapes.

Comme vous le savez, ce contrat a été signé il y a un an et demi, mais il faut que les gens comprennent que ce n'est pas une nouvelle notion. C'est une amélioration de nos services aux vétérans. C'est ce que nous faisons.

[Français]

M. Luc Desilets: Je ne sais pas s'il s'agit d'informations confidentielles, mais pourriez-vous nous fournir une liste des gens consultés et de leur poste, monsieur Harris?

M. Steven Harris: Je ne crois pas que nous puissions vous communiquer leurs noms. Par contre, nous pouvons assurément vous indiquer le nombre d'organisations, d'autres parties et de vétérans qui ont été consultés à l'intérieur et à l'extérieur du ministère.

• (1155)

M. Luc Desilets: Cette information serait très pertinente pour le Comité. Je vous remercie.

Le président: Merci, monsieur Desilets.

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

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Cette question me préoccupe beaucoup, parce que de nombreux gestionnaires de cas et de nombreux vétérans nous ont dit que le nombre de personnes qui offrent des services a diminué et non augmenté. Cela m'inquiète. J'ai l'impression qu'on nous raconte des histoires. On nous dit qu'il y a 9 000 fournisseurs de services, ce qui est moins qu'avant.

Je crois comprendre, et j'ai entendu cela directement de la part des fournisseurs de services, que ce contrat a réduit leur niveau de rémunération. Ils reçoivent moins d'argent pour offrir les mêmes services qu'auparavant. C'est très inquiétant. J'espère sincèrement que l'on abordera sérieusement ce problème, parce que je ne voudrais pas que des fournisseurs de services compétents cessent d'offrir leurs précieux services aux vétérans parce qu'ils ne gagnent plus ce qu'ils gagnaient pour le même travail. Cela n'a aucun sens.

Nous avons aussi entendu dire que les spécialistes de l'organisme Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens et du Service de réadaptation ne savent plus comment affecter les gestionnaires des soins cliniques aux vétérans. Auparavant, on les affectait par l'entremise de la Croix bleue, mais maintenant il y a un vide, alors on ne sait plus comment traiter l'affectation.

Nous avons aussi entendu des fournisseurs de services qui essaient de fournir leurs services en remplissant les formulaires requis. Ils envoient une lettre d'intérêt, puis ils reçoivent le formulaire, mais les services qu'ils offrent ne figurent pas à la liste. Ils demandent au bureau où inscrire leurs services, s'il s'agit d'une catégorie différente et si le bureau peut leur expliquer le formulaire, mais ils attendent des mois avant d'obtenir une réponse. Ils ne peuvent donc plus fournir leurs services, parce que la date limite est passée.

Cela m'inquiète beaucoup.

De nombreux gestionnaires de cas nous ont également dit que le processus n'était pas très logique. Ils ne savaient pas comment s'y prendre. Ils désiraient fournir leurs services au vétéran. Ils sont inquiets parce qu'un grand nombre de ces emplois ne sont pas stables. Ces personnes sont souvent des travailleurs temporaires.

Je regarde tout cela... À la suite des témoignages de gestionnaires de cas devant le Comité, un grand nombre de gestionnaires de cas ont envoyé des courriels au Comité soulignant qu'ils étaient tout à fait d'accord avec ces témoignages, alors je constate un grand nombre de problèmes.

Comment allez-vous les aborder? Comment le Comité saura-t-il que vous traitez sérieusement ces problèmes afin que les vétérans obtiennent les services qu'ils méritent?

Le président: Monsieur le ministre, il ne vous reste que 30 secondes.

L'hon. Lawrence MacAulay: Ma foi, monsieur le président, vous empiétez sur mon temps de parole, mais peu importe.

Madame Blaney, le fait est que nous avons plus d'experts dans le domaine, pas moins, et ce nombre va augmenter. Nous avons maintenant plus de centres de services disponibles, et ce nombre va augmenter aussi.

ACC a mené ce processus de consultation auprès d'intervenants clés et d'experts en la matière, auprès de gestionnaires de cas, de représentants sur le terrain et de dirigeants syndicaux. Nous nous sommes assurés de faire participer tout le monde.

Merci.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Nous avons deux dernières interventions de cinq minutes chacune.

J'invite à l'écran le député Fraser Tolmie. Vous avez cinq minutes, monsieur.

M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, les vétérans poursuivent une carrière où la vie des autres dépend d'eux, et leur vie dépend de leurs collègues. La confiance, c'est leur code et leur culture. Ils évoluent dans une culture de confiance. Cette valeur fondamentale est cruciale lorsqu'un vétéran fait entièrement confiance à son gestionnaire de cas. Cependant, comme je peux le constater d'après les témoignages entendus ici, ce lien de confiance est brisé.

Lorsqu'on ne mène que très peu ou pas de consultation sur la mise en œuvre de ce contrat, on brise encore davantage la confiance des vétérans qui s'attendent à recevoir de bons soins.

Ce que vous avez dit au Comité et lors de réunions précédentes ne correspond pas à ce que nos témoins ont vécu. L'enquête sur l'aide médicale à mourir dont vous parlez n'est qu'un examen des dossiers. Les sources médiatiques, les balados et les délibérations du Comité ont produit plus de renseignements que ceux que vous avez fournis au Comité. En fait, vous avez dû répondre à ces révélations au lieu de nous les signaler. Mme Gauthier s'est présentée avec une valise pleine de dossiers non traités et de notes personnelles auxquelles personne n'avait répondu.

Le ministère des Anciens Combattants a-t-il créé une échappatoire sur l'aide médicale à mourir?

• (1200)

L'hon. Lawrence MacAulay: Je suis désolé que vous posiez cette question, mais vous pouvez poser toutes les questions que vous désirez.

Ce n'est pas vrai du tout. Un gestionnaire de cas a causé quatre situations malencontreuses, ce qui était totalement inacceptable. Dès qu'on m'en a parlé, j'ai ordonné au sous-ministre de mener une enquête. Je lui ai ensuite demandé d'étendre cette enquête, et la GRC y prend part maintenant.

Vous parlez de confiance. La confiance est d'une importance vitale. Nous avons des milliers d'employés d'ACC qui travaillent vraiment fort et qui se soucient profondément du bien-être des vétérans dont vous avez parlé. Les faits sont ceux que je viens de vous présenter, et si les faits changent, nous voulons savoir lesquels ont changé. On ne peut simplement pas dénoncer n'importe quoi. Il faut tenir compte des faits.

S'il y a plus de gens, s'il y a plus d'information, nous voulons le savoir. Le ministère veut le savoir pour prendre les mesures qui s'imposent.

Le président: Merci.

Monsieur Tolmie, vous avez la parole.

M. Fraser Tolmie: Oui, eh bien, premièrement, nous ne devrions pas mener cette enquête pour vous, et c'est là que la confiance s'est effritée, monsieur le ministre. Personne ne vous fait confiance. On ne s'adresse pas à vous, parce que personne ne fait confiance à ce ministère, qui est sous votre responsabilité, monsieur.

Qu'allez-vous faire pour regagner cette confiance au sein du ministère et celle des vétérans qui vous demandent de l'aide? Qu'allez-vous faire?

Le président: Excusez-moi, monsieur Tolmie. Un petit instant, nous avons un problème d'interprétation.

[Français]

M. Luc Desilets: En effet, l'interprétation vers le français ne se fait pas.

[Traduction]

Le président: Monsieur Tolmie, pourriez-vous débrancher et rebrancher votre casque d'écoute, s'il vous plaît? Nous avons un problème d'interprétation.

M. Fraser Tolmie: Est-ce que tout va bien, maintenant?

Le président: Non, le son n'est pas bon. Essayez encore.

M. Fraser Tolmie: Je vais essayer encore une fois. Voilà.

Et si je baissais un peu mon micro?

Le président: Les interprètes vous entendent encore mal.

M. Fraser Tolmie: Je vais débrancher mon micro encore une fois.

Le président: Le temps que vous le fassiez... Je pense que vous avez déjà posé votre question au ministre, alors il pourra y répondre. Il vous reste deux minutes.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur le président.

Si les gens se sentent comme mon honorable collègue l'a indiqué, ils peuvent parler à l'ombudsman, qui informera directement le ministère de tout problème éventuel.

Je veux m'assurer que les vétérans se sentent tout à fait à l'aise de s'adresser à ACC. Nous avons un problème, un problème totalement inacceptable. Nous nous occupons de ce problème, mais nous

devons nous assurer que les vétérans se sentent assez à l'aise pour le signaler à ACC.

Je ne mène pas d'enquête. Le ministère et la GRC mènent cette enquête. Comme je l'ai dit à maintes reprises, nous tenons à obtenir les faits. Si vous avez des faits qui aideront l'enquête, veuillez les présenter, mais nous avons besoin de faits. Dès que nous aurons des faits, nous les examinerons.

Ce qui est d'une importance vitale dans tous les programmes... Vous connaissez bien tous les programmes que nous avons mis en place depuis 2015...

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Il nous reste une minute. Essayons d'entendre M. Tolmie.

Je pense que votre son n'est pas assez bon, monsieur Tolmie.

Vous avez la parole, monsieur Desilets.

[Français]

M. Luc Desilets: Je ne sais pas ce que vous allez faire pour la suite, monsieur le président.

La question de M. Tolmie a été posée en anglais, mais je n'ai pas eu l'interprétation en français. Je n'ai pas voulu intervenir pendant que le ministre parlait, mais je n'ai pas entendu la question. Par contre, j'ai eu la réponse.

Le président: D'accord. Je crois qu'un technicien a essayé d'appeler M. Tolmie.

[Traduction]

Si vous voulez partager votre temps, peut-être qu'un de vos collègues... Il nous reste une minute.

M. Fraser Tolmie: Si tout le monde peut éteindre son micro dans la salle, je prendrai la parole.

J'ai une dernière question, monsieur le ministre...

• (1205)

Mme Rachel Blaney: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Les interprètes...

Le président: Non, le son n'est pas assez bon pour l'interprétation. Cela ne fonctionne pas. Je suis vraiment désolé.

Qui veut utiliser cette dernière minute?

Je cède la parole à M. Dowdall pour une minute.

M. Terry Dowdall (Simcoe—Grey, PCC): Merci, monsieur le président.

Je siége à ce comité depuis peu de temps. Depuis que je suis ici, nous avons abordé trois problèmes, et très franchement, tous les trois constituent un échec. Nous avons l'aide médicale à mourir, nous avons le contrat et maintenant l'arriéré, qui semble continu.

Je sais que dans la plupart des organismes... Je ne sais pas si l'on a mené des évaluations de rendement sur la gestion de ce ministère. J'ai été très déçu, et cela m'intrigue. Dans la plupart des organismes, même dans une équipe de hockey de la ligue nationale, par exemple, si les joueurs sont traités de cette manière, on exige que l'entraîneur ou le directeur général rende des comptes. Je suis extrêmement déçu de ce que j'ai vu ici.

Monsieur le ministre, vous avez dit essentiellement que rien ne semble relever de votre responsabilité, que ce soit l'enquête... Je comprends qu'elle ne relève pas du ministère, mais vous devriez assumer une certaine responsabilité à l'égard de la déception qui règne...

Le président: Excusez-moi, monsieur Dowdall.

Il vous reste 15 secondes, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, j'ai la responsabilité de veiller à ce que les programmes que nous mettons en place soient offerts aux vétérans le plus rapidement possible.

L'arriéré est passé de 22 000 à 8 400 ou 8 500 cas. Nous travaillons à temps plein pour l'éliminer. Nous nous efforçons de faire en sorte que les vétérans reçoivent l'indemnisation qu'ils méritent vraiment. Nous l'avons fait et nous continuerons à le faire.

Le président: Merci, madame Dowdall.

J'invite maintenant M. Churence Rogers à poser la dernière question à ce groupe de témoins. Vous avez cinq minutes ou moins.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je vous remercie d'être revenu. Vous et vos fonctionnaires avez souvent comparu devant le Comité, et nous vous sommes reconnaissants de contribuer à corriger certaines idées fausses et de fournir des faits sur les problèmes qui ont été réglés dans le cadre du nouveau contrat de réadaptation.

Certaines des réponses que nous avons reçues des témoins à certains moments m'ont intrigué, et j'ai demandé des éclaircissements. Je suis heureux d'entendre le sous-ministre et vous-même rectifier certains de ces commentaires.

Je comprends parfaitement qu'il soit très difficile de passer à un nouveau système. Il y a toujours des gens qui contestent ce qui se fait parce qu'ils sont habitués à faire les choses d'une certaine façon.

La question que je veux vous poser est la suivante: quels résultats attendez-vous exactement de ce contrat? Vous pouvez le répéter pour le compte rendu. De plus, qu'apporte-t-il de différent par rapport aux deux contrats précédents? Combien de vétérans seront soutenus par les services offerts dans le cadre de ce nouveau contrat?

L'hon. Lawrence MacAulay: Le fait est que plus de 14 000 vétérans bénéficieront de ce contrat. À l'heure actuelle, le contrat prévoit la présence de 9 000 experts dans 600 centres au Canada. Nous augmenterons ces deux chiffres au besoin afin de servir les vétérans partout au pays et de veiller à ce qu'ils reçoivent ce qu'il leur faut quand ils en ont besoin. C'est ce que nous visons à accomplir.

Pour ce qui est de la transition, elle s'est déroulée sans accroc, parce que le ministère a donné des séances d'information à ses employés avant de lancer la transition.

Je vais demander au sous-ministre de vous donner plus de détails, mais ce que vous avez dit est exact.

M. Paul Ledwell: Avant le déroulement de ce contrat, il y en avait deux autres. L'un était axé sur les aspects médicaux et psychosociaux, et l'autre sur les aspects professionnels. Ce nouveau contrat est un contrat unique où tous ces éléments convergent. Cela permet à un ancien combattant d'avoir un seul plan qui traite de tous ces aspects. Un plan sera élaboré avec un gestionnaire de cas

et appuyé par des experts des services de réadaptation. Cette liste d'experts est accessible partout dans le pays.

Nous commençons avec ces 14 000 anciens combattants et les 9 000 experts des points de service, dans 600 endroits, comme le ministre l'a indiqué. Nous chercherons à accroître ce nombre pour nous assurer qu'un plus grand nombre de fournisseurs de services seront là pour soutenir les anciens combattants dans les collectivités, compte tenu des besoins qu'ils ont dans ces collectivités.

Il s'agit d'un guichet unique pour l'ancien combattant et son gestionnaire de cas. Il permet aux gestionnaires de cas d'avoir accès à des gens qui vont chercher toute l'information dont ils ont besoin. Cela nous aidera à donner des rendez-vous et à nous assurer que la paperasserie est faite, afin qu'il n'y ait pas d'obstacles à l'obtention de ces rendez-vous et des rendez-vous de suivi qui sont si nécessaires.

C'est bon pour l'ancien combattant sur le plan de l'accès et de l'information, et c'est bon pour le gestionnaire de cas, car il peut passer plus de temps avec l'ancien combattant.

• (1210)

M. Churence Rogers: J'aimerais vous poser la question suivante. Y aura-t-il des pertes d'emplois de gestionnaires de cas à cause de ce nouveau contrat? Les services de réadaptation, psychosociaux et professionnels devraient-ils être fournis à l'interne par le ministère des Anciens Combattants? Le ministère des Anciens Combattants a-t-il déjà fourni directement ces services à l'interne?

L'hon. Lawrence MacAulay: Non, aucun gestionnaire de cas ne perdra son emploi.

Monsieur Rogers, nous avons parlé, vous et moi, des distances que certaines personnes doivent parcourir à Terre-Neuve. Ce que nous avons fait, c'est combiner les deux contrats en un seul pour nous assurer que le gestionnaire de cas n'a qu'à s'adresser à un seul entrepreneur. Comme le sous-ministre l'a dit, on enlève environ 15 à 16 heures de travail par mois au gestionnaire de cas pour s'assurer qu'il peut consacrer ce temps à l'ancien combattant.

Comme je l'ai dit à maintes reprises, avec ce contrat, nous fournissons le service que nous devrions offrir aux anciens combattants lorsqu'ils en ont besoin, et là où ils en ont besoin. Vous et moi avons discuté du kilométrage et de ce qu'il pourrait être. Il est donc très important pour les régions rurales, les petites régions du pays, d'avoir accès à un contrat comme celui-ci.

Le président: Merci, monsieur Rogers.

[Français]

Ceci met fin à notre discussion avec le premier groupe de témoins.

[Traduction]

Chers témoins, je vous invite à rester.

[Français]

Nous suspendons la séance afin de recevoir le prochain groupe de témoins et effectuer les tests de son.

[Traduction]

De plus, nous nous assurerons que tout va bien avec notre collègue, Fraser Tolmie.

[Français]

La séance est suspendue.

• (1210) _____ (Pause) _____

• (1220)

[Traduction]

Le président: Nous pouvons maintenant passer au deuxième groupe de témoins.

Conformément au paragraphe 81(5) du Règlement, le Comité entreprend l'étude du Budget supplémentaire des dépenses (B) 2022-2023: crédits 1b et 5b sous la rubrique ministère des Anciens Combattants, renvoyé au Comité le jeudi 17 novembre 2022.

Nous avons toujours avec nous l'honorable Lawrence MacAulay, ministre des Anciens Combattants, Paul Ledwell, sous-ministre, et Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services.

Nous accueillons maintenant Mme Sara Lantz, sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et services ministériels; Ken MacKillop, sous-ministre délégué, par vidéoconférence; Amy Meunier, sous-ministre adjointe, Secteur de la commémoration et des affaires publiques, par vidéoconférence; et Pierre Tessier, sous-ministre adjoint, Secteur de la politique stratégique, de la planification et du rendement, par vidéoconférence.

[Français]

Il est présentement 12 h 22. Je vais accorder cinq minutes au ministre MacAulay pour son allocution d'ouverture.

Je rappelle aux membres que si nous voulons déposer notre rapport sur le Budget supplémentaire des dépenses (B) 2022-2023 à la Chambre, nous allons devoir garder les dix dernières minutes de la réunion pour en discuter avant de passer au vote.

[Traduction]

J'invite l'honorable Lawrence MacAulay à prendre la parole pour cinq minutes.

• (1220)

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur le président et membres du Comité.

Je vais passer au Budget supplémentaire des dépenses (B).

Pour un ministère comme le nôtre, où plus de 90 % du budget représente les paiements aux anciens combattants, il est important que nous fassions régulièrement des examens budgétaires afin de nous assurer que nous sommes sur la bonne voie pour répondre aux besoins de nos clients.

Nos prestations sont axées sur la demande, alors peu importe le nombre d'anciens combattants qui se présentent, lorsqu'ils sont admissibles, ils reçoivent les prestations. Elles sont fondées sur des estimations, et le processus garantit que lorsqu'un ancien combattant se présentera à notre ministère cette année, l'année prochaine ou après, les prestations seront disponibles.

Au cours des dernières années, des investissements importants du gouvernement et les nombreux changements à Anciens Combattants Canada ont entraîné une amélioration notable de la prestation des services. En fait, depuis 2016, nous avons investi plus de 11 milliards de dollars pour veiller à ce que les anciens combattants

obtiennent les services et les prestations dont ils ont besoin. Cela représente 2 milliards de dollars de plus par année dans les poches des anciens combattants que le gouvernement précédent.

En ce qui concerne l'arriéré des prestations d'invalidité, le gouvernement continue de faire des investissements pour le réduire. Les 140 millions de dollars que nous avons investis, plus tôt cette année, aident à continuer de réduire l'arriéré et les temps d'attente pour les anciens combattants. Je suis heureux d'annoncer qu'au cours des deux dernières années, le nombre de demandes dépassant la norme de service a été réduit de plus de la moitié, passant de 23 000 en 2020 à 8 653 aujourd'hui. Le temps d'attente moyen pour les anciens combattants est passé de 43 à 25 semaines. Il s'agit d'une amélioration importante du service par rapport à la situation antérieure, mais nous convenons tous qu'il reste du travail à faire. D'ici l'été prochain, nous nous attendons à ce que l'arriéré soit maîtrisé et à ce que notre norme de service soit respectée.

Comme vous pouvez le constater, monsieur le président, ce Budget supplémentaire des dépenses ajoute 78,8 millions de dollars à notre budget de l'exercice en cours, soit une augmentation de 1,4 %. Cela comprend 52,9 millions de dollars sur les 140 millions de dollars pour accroître les ressources d'évaluation de l'invalidité. Dans le cadre de ce budget, le ministère recevra également 14 des 43 millions de dollars annoncés le mois dernier pour nous permettre de maintenir en poste des gestionnaires de cas et d'autres membres de l'équipe de première ligne qui servent quotidiennement les anciens combattants.

Ces investissements dans les gestionnaires de cas permettent au ministère de mieux soutenir les anciens combattants qui ont des besoins complexes. La santé mentale fait partie de ces besoins. En avril dernier, nous avons lancé une nouvelle prestation en santé mentale qui permet de couvrir immédiatement le traitement de l'anxiété, de la dépression et des troubles liés aux traumatismes. Vous verrez que le budget des dépenses comprend l'accès à 8,4 millions de dollars pour appuyer l'élaboration du programme des services de santé mentale. Depuis avril, plus de 1 500 anciens combattants ont reçu du soutien dans le cadre de ce programme, et beaucoup d'autres recevront du soutien au cours des prochaines semaines et des prochains mois.

Le ministère a également été proactif en communiquant avec les anciens combattants qui pourraient être vulnérables. Tout au long de la pandémie, les employés d'Anciens Combattants Canada ont téléphoné à des milliers d'entre eux pour faire un suivi et s'assurer de leur bien-être. Comme toujours, nous sommes reconnaissants envers nos nombreux partenaires de partout au pays qui travaillent avec nous pour soutenir les anciens combattants sur le terrain et veiller à ce qu'ils puissent mener une vie saine et productive.

Sans limites, par exemple, a apporté sa contribution pour que les Jeux Invictus aient lieu à Vancouver-Whistler en 2025. Pour le Canada, ce sera un grand honneur d'accueillir des anciens combattants malades ou blessés et des membres actifs de 20 pays. Au cours des trois prochaines années, le gouvernement versera 15 millions de dollars pour aider à organiser et à livrer les Jeux. Le Budget supplémentaire des dépenses prévoit 2,3 millions de dollars pour cet investissement afin de soutenir l'effort.

Je peux vous assurer, monsieur le président, ainsi que tous les membres du Comité, que ce Budget supplémentaire des dépenses représente un investissement important et nécessaire dans la santé et le bien-être de nos anciens combattants et de leurs familles.

Merci beaucoup.

• (1225)

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Maintenant, j'aimerais vous dire que nous n'aurons qu'un seul tour de questions, de six minutes chacun, mais les députés peuvent partager leur temps avec un collègue.

Pour la première question, j'aimerais inviter Mme Cathay Wagantall à prendre la parole pendant six minutes ou moins.

Allez-y, madame Wagantall.

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

Merci, monsieur le ministre, d'être ici aujourd'hui. Je vous en suis reconnaissante.

Vous avez parlé des milliards de dollars disponibles pour les anciens combattants. Cependant, nous avons eu le grave problème de ne pas pouvoir fournir ces fonds en raison des arriérés. Je sais que les délais deviennent plus raisonnables avec le temps, mais je me demande pourquoi ACC semble si lent à comprendre ce que... J'entends des gestionnaires de cas dire qu'ils sont débordés et qu'ils ont besoin de plus, d'une vision à long terme pour servir nos anciens combattants. C'est un énorme problème.

Y a-t-il un plan pour s'assurer que cet argent est versé et que ces programmes sont distribués comme il se doit, avec le recours à des gestionnaires de cas en nombre suffisant pour répondre aux besoins de nos anciens combattants?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup. C'est une bonne question.

En fait, il est vrai que l'arriéré était important, mais comme je l'ai dit, il est bien inférieur à 8 000. Nous devons appliquer cette norme à l'échelle nationale, et nous le ferons.

En ce qui concerne les gestionnaires de cas, nous avons investi des sommes importantes dans ce domaine et nous en avons embauché un bon nombre pour nous assurer qu'ils resteront en place pendant une autre période de trois ans afin de nous assurer que nous réglons l'arriéré et que les anciens combattants reçoivent le financement qu'ils devraient recevoir.

Mme Cathay Wagantall: Ce que je comprends donc...

L'hon. Lawrence MacAulay: Mais comme je l'ai dit très clairement...

Mme Cathay Wagantall: Oui. Je comprends ce que vous dites, monsieur le ministre...

L'hon. Lawrence MacAulay: ... nous mettons 2 milliards de dollars de plus...

Mme Cathay Wagantall: Monsieur le président...?

L'hon. Lawrence MacAulay: ... dans les poches des anciens combattants que le gouvernement précédent ne l'a fait. Nous distribuons donc de l'argent.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Mme Cathay Wagantall: Néanmoins, voici le problème, monsieur le ministre. Les gestionnaires de cas qui ont été embauchés l'ont été de façon temporaire, parce que l'idée, c'est que nous n'avons qu'à régler ce problème, puis il disparaîtra. Mais il est clair que nos gestionnaires de cas gèrent beaucoup plus que 25 dossiers

chacun. Ce potentiel demeurera. Nous avons des anciens combattants qui, au lieu d'obtenir le meilleur service possible, ont survécu à de nombreux traumatismes du sanctuaire.

J'aimerais également porter à votre attention, en ce qui concerne le financement en santé mentale que vous avez mentionné, qu'à l'heure actuelle, comme vous le savez, nous faisons face à une crise horrible en ce qui concerne l'AMM et ce qui se passe au sein d'ACC. Son impact ne se manifeste pas seulement sur les personnes qui se présentent et qui ont été directement touchées. Il y a maintenant, indirectement, un sentiment de frustration et d'horreur à l'égard de ces situations. Pourtant, nous disons que leur santé mentale est très importante pour nous.

Pouvez-vous me dire ce qui va être fait pour qu'il soit très clair que l'AMM ne sera plus envisagée au sein d'Anciens Combattants Canada afin que les services de santé mentale puissent commencer à s'occuper d'un problème qui a connu une croissance exponentielle en raison des circonstances dans lesquelles les anciens combattants se voient offrir directement l'AMM pour régler leurs problèmes de santé mentale?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Comme vous le savez, l'AMM n'a jamais été et ne sera jamais offerte par Anciens Combattants Canada.

Mme Cathay Wagantall: Elle ne devrait pas être offerte.

L'hon. Lawrence MacAulay: Elle ne devrait pas être offerte. L'AMM est une question qui regarde le médecin et son patient. Le ministère des Anciens Combattants n'a jamais offert, et n'offrira pas de consultations sur l'AMM. Cela n'arrivera pas.

• (1230)

Mme Cathay Wagantall: Mais monsieur, c'est le cas; Anciens Combattants l'offre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, vous avez raison; un problème s'est posé, et c'est pourquoi j'ai demandé à mon sous-ministre de mener une enquête, de prendre tous les moyens possibles pour s'assurer que cela ne se reproduirait plus. C'est exactement ce qu'il a fait.

Je veux simplement dire que si vous avez des renseignements qui nous aideraient à faire le ménage et à nous assurer que cela ne se reproduira plus, nous les voulons.

Mme Cathay Wagantall: D'accord. Je serais heureuse de contribuer à cela.

Avez-vous demandé à tous les anciens combattants de vous indiquer directement si on leur a suggéré d'envisager l'AMM comme solution pour le traitement de leurs problèmes? Avez-vous posé cette question à la communauté des anciens combattants, pour savoir si c'est le cas?

L'hon. Lawrence MacAulay: Comme je l'ai dit à maintes reprises...

Mme Cathay Wagantall: Oui ou non?

L'hon. Lawrence MacAulay: ... nous voulons nous assurer que tout ancien combattant à qui c'est arrivé, ou qui s'est vu offrir l'AMM, nous en informe...

Mme Cathay Wagantall: Par quel moyen, monsieur, peuvent-ils le faire?

L'hon. Lawrence MacAulay: ... pour que nous puissions nous en occuper — même la GRC a participé à cette enquête — et tirer une conclusion complète...

Mme Cathay Wagantall: Excusez-moi, monsieur le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: ... pour s'assurer que les anciens combattants se sentent en sécurité lorsqu'ils s'adressent à Anciens Combattants Canada.

Mme Cathay Wagantall: Vous êtes le ministre. Pouvez-vous me dire exactement quel moyen est à leur disposition? Comment les en avez-vous informés? De quelle façon peuvent-ils exprimer leurs préoccupations au sujet de l'AMM qui leur est offerte personnellement?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

S'ils le souhaitent, ils peuvent communiquer avec Anciens Combattants Canada ou avec l'ombudsman.

Je vais laisser le sous-ministre vous en dire davantage.

Nous voulons nous assurer que quiconque a un problème... s'il vous plaît, faites-le nous savoir. Nous avons besoin d'information.

M. Paul Ledwell: Si vous me le permettez, monsieur le président, pour répondre à la question de la députée, nous n'avons pas envoyé de demande précise à tous les anciens combattants du pays pour leur dire de le signaler. Toutefois, compte tenu de l'attention portée à cette question par le Comité et par les médias — à juste titre, compte tenu de son importance —, il est très clair, je pense, que nous avons demandé à quiconque a vécu cette expérience, de nous le signaler.

Comme le ministre l'a indiqué, il y a deux semaines, devant le Comité, si un ancien combattant n'est pas à l'aise de s'adresser au ministère, soit par l'entremise du ministre, soit par l'entremise du sous-ministre, nous l'avons invité à s'adresser à l'ombudsman, qui est un bureau indépendant et un endroit sûr pour soulever cette question...

Le président: Monsieur Ledwell, je suis vraiment désolé.

Madame Wagantall, c'est terminé.

Passons maintenant au député Darrell Samson, pour six minutes ou moins.

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

Merci à tous d'être ici aujourd'hui. C'est extrêmement important, et nous apprécions les renseignements que vous nous fournissez sur les divers sujets. Il s'agit de la réadaptation — vous avez pu clarifier certains faits très importants — et maintenant du Budget supplémentaire des dépenses.

Je veux parler des « faits ». Je pense que les faits sont essentiels. Lorsque je suis devenu député, en 2015, j'ai été très déçu, pour être tout à fait honnête, de voir que l'arriéré était si élevé. Nous avons investi 11 millions de dollars et nous avons ajouté de nouveaux programmes pour aider les anciens combattants, comme le remplacement du revenu, la pension à vie, le fonds pour le bien-être, et le fonds d'urgence. Il s'agissait d'éléments clés, mais les chiffres ne baissaient pas. Je me suis alors demandé ce qui se passait, et ce qui causait cela.

Je crois avoir obtenu la réponse. La réponse est, premièrement, que les nouvelles prestations ont augmenté le nombre de demandeurs. Nous l'avons vu. Les faits montrent qu'il y a beaucoup plus de demandeurs.

L'autre facteur — il ne faut pas se le cacher —, c'est que l'ancien gouvernement, en 2013-2014, avant les élections, a coupé les budgets aux dépens de nos hommes et de nos femmes qui ont servi. Il y a eu des compressions dans deux grands secteurs. Il y avait neuf bureaux pour l'ensemble du pays... Je le sais. Je viens de la Nouvelle-Écosse, et nous avons une forte population. Nous étions très mécontents, car nous avons perdu le bureau de Sydney. Plus de 1 000 employés de première ligne ont ensuite été congédiés.

En réembauchant toutes ces personnes et en rouvrant tous ces bureaux... Il faut beaucoup de temps pour trouver le personnel et donner la formation.

D'après ce que je comprends aujourd'hui, c'est en raison de ces deux facteurs que l'arriéré était si important. Vous pourriez peut-être nous en parler.

Il y a aussi le fait que nous voyons l'arriéré... Ce n'est pas suffisant. Nous devrions être à zéro. Comprenez-moi bien. Nous devrions être à zéro, mais je suis vraiment content que nous soyons passés de 22 000 à 8 500. Parlez-nous un peu de la façon dont les choses s'améliorent de cette façon, parce que nous devons atteindre zéro. C'est crucial.

• (1235)

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Oui, il ne fait aucun doute que lorsque nous avons formé le gouvernement, nous avons dû embaucher et former beaucoup de gens. Lorsque je suis devenu ministre, j'ai indiqué que ma principale priorité était de régler le problème de l'arriéré, et nous l'avons fait dans une certaine mesure. Ce n'est pas suffisant, mais nous avons investi des millions de dollars pour nous assurer de le réduire. Comme vous le savez, il était de 23 000 demandes, et il est maintenant d'environ 8 500 demandes. Nous espérons l'amener à la norme nationale. Ce ne sera pas zéro, parce qu'il y a beaucoup de cas complexes qui prennent du temps, et tout le monde le comprend, mais nous devons nous assurer de continuer sur la voie dans laquelle nous nous sommes engagés.

Oui, les gens avaient de nombreuses raisons de présenter une demande, et les nouvelles demandes ont augmenté de 50 % maintenant. C'est parfois plus, mais l'augmentation est maintenant d'environ 50 %. Les gens se sentent très à l'aise de venir à Anciens Combattants Canada, et nous voulons nous assurer qu'ils continuent de se sentir à l'aise, parce qu'ils méritent de bénéficier des programmes que nous avons mis en place pour nous assurer qu'ils ont la meilleure vie possible, parce qu'ils ont défendu nos intérêts lorsque nous en avions besoin.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup, monsieur le ministre, pour cette réponse.

La deuxième chose dont j'ai beaucoup entendu parler en 2012-2015, c'est la perte de la pension à vie. Ils recevaient un montant forfaitaire. C'était bon pour certains et moins bon pour d'autres, d'après ce que je comprends. Nous avons instauré l'option de la pension à vie. Pouvez-vous me dire combien de personnes, depuis que nous l'avons rétablie, ont profité de cette pension à vie très importante?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Je suis tout à fait en faveur d'une pension à vie. Il y a deux options. Bien sûr, c'est à l'ancien combattant de décider quelle option il veut choisir.

Je suis sûr que le sous-ministre ou certains de mes fonctionnaires ont des chiffres à ce sujet.

M. Paul Ledwell: Nous allons demander à M. Harris de le faire.

M. Steven Harris: Je vais devoir vous revenir avec le nombre exact de ceux qui ont pris une pension à vie. C'est une série de trois programmes. Il s'agit d'une indemnité pour souffrance et douleur, d'une indemnité supplémentaire pour souffrance et douleur, et d'une prestation de remplacement du revenu.

Le nombre de personnes qui ont reçu un paiement forfaitaire plutôt qu'un paiement mensuel à long terme varie, et il a fluctué depuis son entrée en vigueur, en 2019. Nous nous ferons un plaisir de vous fournir ce chiffre, ainsi qu'au Comité.

M. Darrell Samson: Pourriez-vous fournir cela au président, s'il vous plaît? Je vous serais reconnaissant de fournir cette information au président, ce qui serait très important.

L'autre changement que nous avons annoncé, il y a environ six mois, est crucial. La santé mentale est très importante pour tous les Canadiens. C'est très important pour nos anciens combattants également, mais nous ne pouvons pas laisser les anciens combattants qui ont des problèmes de santé mentale attendre les services. Ils doivent les obtenir immédiatement.

Qu'avons-nous fait pour aider nos anciens combattants sur le plan de la santé mentale?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Vous savez sans doute que nous avons annoncé un programme de 140 millions de dollars. Lorsque les anciens combattants ont des problèmes de santé mentale, ils peuvent accéder au financement immédiatement. C'est d'une importance capitale. Il est très important de régler le problème dès le départ. Six mille anciens combattants se sont inscrits et 1 500 reçoivent des fonds de cet actif de 140 millions de dollars. C'est très important.

Si vous traitez le problème le plus rapidement possible, il y a de meilleures chances de le régler. C'est ce que nous pensons.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

Merci, monsieur Samson.

[Français]

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour six minutes.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, je veux juste clarifier quelque chose concernant votre intervention d'il y a une heure. Vous avez dit de l'employée qui avait offert l'aide médicale à mourir à un vétéran que c'était une agente de service et non une gestionnaire de cas. Est-ce bien ce que vous avez dit?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Allez-y.

[Français]

M. Paul Ledwell: C'était une agente de service.

M. Luc Desilets: D'accord.

Je vais profiter de votre présence pour vous poser une autre question, monsieur le ministre.

Parmi ces crédits, vous demandez 43,1 millions de dollars pour reconduire le contrat d'employés temporaires. Ici, au Comité, nous

vous avons suggéré d'engager des employés permanents. Vous comprenez que, dans une période d'incertitude en matière d'emploi comme celle que l'on vit en ce moment, il est toujours préférable d'avoir des employés permanents, car on risque de les garder plus longtemps.

Vous avez dit que vous étiez partiellement d'accord sur notre recommandation. Pouvez-vous me dire pourquoi vous n'êtes d'accord qu'en partie?

• (1240)

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur Desilets.

Ma responsabilité est de m'assurer que nous avons les gens en place pour servir les anciens combattants le plus rapidement possible. C'est ce que j'ai fait. C'est pourquoi nous avons prévu des fonds supplémentaires pour les gestionnaires de cas. C'est pour s'assurer qu'ils continuent de faire ce qu'ils font.

Comme vous le savez très bien, nous sommes sur la bonne voie, mais nous n'avons pas encore atteint notre but. Nous devons ramener l'arriéré à la norme nationale. Nous le ferons d'ici l'été prochain, mais c'est toute une tâche. Nous devons nous assurer de le faire.

Vous savez aussi très bien, je sais, qu'on a mis en place beaucoup de programmes. Vous étiez tout à fait d'accord avec ces programmes. Ils sont aussi d'une importance vitale pour les anciens combattants.

[Français]

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

Ne croyez-vous pas que des postes permanents seraient plus alléchants que des postes temporaires comme ceux qu'il y a présentement?

Vous pouvez juste répondre par oui ou non, comme à la Chambre.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur Desilets.

Comme vous le savez, et comme je l'ai dit, ma responsabilité est de m'assurer que nous avons les gens en place pour servir les anciens combattants lorsqu'ils en ont besoin. C'est ce que je vais continuer de faire.

[Français]

M. Luc Desilets: Vous feriez un bon politicien.

Monsieur Harris, le 27 octobre 2020, vous avez affirmé que l'objectif du ministère serait de réduire l'arriéré de demandes à 5 000 d'ici mars 2022. Le ministre a présenté autre chose tantôt, mais les seuls chiffres que nous avons actuellement ne vont pas du tout dans ce sens. Aujourd'hui, on ne parle pas de 8 500 demandes en attente, mais plutôt de 10 144 demandes.

Comment réagissez-vous? Qu'est-ce qui se passe? Est-ce que ce sont les fonds qui manquent? Est-ce la prévisibilité qui est problématique?

M. Steven Harris: L'arriéré est rendu à 8 600 demandes.

M. Luc Desilets: Où prenez-vous ce chiffre? Nous n'avons rien de cela dans...

M. Steven Harris: Les chiffres qui figurent sur notre site Web ne sont pas toujours à jour. Pour être plus précis, le total en date d'aujourd'hui est de 8 653 demandes.

M. Luc Desilets: C'est en date d'aujourd'hui.

M. Steven Harris: Oui.

M. Luc Desilets: Si c'est le cas, c'est fantastique, sauf qu'il y a un problème: nous travaillons avec les chiffres que nous avons à notre disposition, et ce que vous dites ne correspond absolument pas aux chiffres que nous avons actuellement.

Considérez-vous réaliste qu'un jour, il n'y ait aucune demande en arriéré?

M. Steven Harris: Cela ne se produira jamais, parce que notre norme de service est de traiter 80 % des demandes en 16 semaines. Il y a des raisons à cela. Il y a des cas très complexes, et il peut y avoir des retards dans l'obtention de l'information. Il y aura donc toujours des demandes qui prendront plus de 16 semaines à traiter.

M. Luc Desilets: Vous souhaitiez que l'arriéré soit réduit à 5 000 demandes. Vous supposez que le nombre de demandes restera le même au fil du temps, n'est-ce pas?

M. Steven Harris: Nous faisons des prévisions, mais le nombre de demandes peut fluctuer. Nous suivons toujours de près le nombre de demandes mensuel et annuel pour nous assurer que nous avons assez de gens pour répondre aux besoins prévus. Nous encourageons toujours les vétérans à nous soumettre une demande aussitôt qu'ils le peuvent.

M. Luc Desilets: Je n'ai pas de raison d'en douter, mais, si l'arriéré est de 8 500 demandes, cela veut-il dire qu'on en a moins reçu dans les dernières semaines et les derniers mois? Il faut qu'il y ait une constance dans le nombre de demandes pour maintenir ce chiffre. Y a-t-il eu moins de demandes?

M. Steven Harris: Il n'y a pas eu moins de demandes. Nous avons plus de gens qui traitent les demandes. Le nombre de décisions rendues a donc augmenté, ce qui a fait diminuer l'arriéré.

M. Luc Desilets: Expliquez-moi quelque chose.

Vous avez évoqué une norme de service de 80 % des demandes. Pourquoi ce pourcentage?

Dans le système médical, de même que dans l'enseignement — où j'étais avant —, on essaie d'avoir des normes et des objectifs élevés, mais réalistes. S'il n'est pas réaliste d'avoir une norme de 100 %, qu'est-ce qu'il faudrait faire pour l'atteindre? Après tout, on veut être les meilleurs.

M. Steven Harris: Le but n'est pas d'atteindre 100 %. Il y a deux ans, nous n'avons réussi à rendre une décision dans un délai de 16 semaines que dans 30 % des cas. Au dernier trimestre de l'année, nous avons atteint 60 %. Nous nous améliorons, par conséquent, mais nous avons encore du travail à faire. Nous avons rendu beaucoup plus de décisions, ce qui va nous aider à atteindre notre norme de service de 80 %.

• (1245)

M. Luc Desilets: Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

Maintenant, pour la dernière question, j'aimerais inviter Mme Rachel Blaney pour six minutes ou moins.

Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Je veux revenir sur le fait que la vérificatrice générale a publié un rapport, en mai 2022, qui m'a beaucoup préoccupée. Elle a dit très clairement que la norme de service n'avait pas été respectée en sept ans et que 80 % des anciens combattants qui demandaient des prestations d'invalidité pour la première fois attendaient environ 39 semaines — ce qui, bien sûr, est beaucoup plus long que la norme de service de 16 semaines.

Ce que j'ai trouvé le plus convaincant et fascinant dans ce rapport, c'est que la vérificatrice générale a dit, à maintes reprises, que la collecte de données à ACC est si médiocre qu'il est impossible de déterminer où se trouvent les goulots d'étranglement, ou si les solutions proposées, ou les ressources investies dans le système, fonctionnent vraiment. Cela m'inquiète beaucoup. C'est le fondement même de la reddition de comptes. Il faut avoir un système de données suffisamment clair pour savoir que, si une amélioration est offerte ou si une annonce est faite, cela signifiera quelque chose de substantiel pour les anciens combattants.

Je me demande s'il y a des discussions au sein du ministère au sujet de l'assainissement du système de collecte de données, afin qu'on puisse cerner les goulots d'étranglement et, lorsqu'une solution concrète est proposée, pour qu'il y ait un moyen de mesurer si cela règle le problème comme le disait l'annonce au sujet du financement.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, madame Blaney.

Nous travaillons toujours à améliorer nos systèmes, quoi qu'il arrive. Nous continuerons de le faire.

Il ne fait aucun doute que nous avons fait d'importants investissements pour réduire l'arriéré. Nous ne sommes pas arrivés là où nous devrions être, et là où nous serons. Nous y serons d'ici l'été prochain. C'est un engagement que nous avons pris et que nous allons respecter. Nous voulons nous assurer que les anciens combattants reçoivent leurs prestations en temps opportun. Maintenant...

Mme Rachel Blaney: Monsieur, je ne veux pas vous interrompre, et je ne veux certainement pas blesser les interprètes en me disputant avec vous, mais je veux simplement savoir clairement s'il y a des discussions sur la question des données, qui pose un problème si important.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais laisser le sous-ministre répondre à cette question, mais, comme je l'ai dit, nous travaillons continuellement pour nous assurer d'avoir les bons systèmes en place.

Merci.

M. Paul Ledwell: Merci, monsieur le président.

La réponse courte, c'est qu'effectivement, de longues discussions sont en cours, tant au sein du ministère qu'avec d'autres secteurs du gouvernement qui ont eux aussi de la difficulté à produire des rapports et à faire le suivi des données.

En plus d'investir dans le personnel, le ministère fait des investissements importants dans l'automatisation et la numérisation, ainsi que dans l'amélioration des processus. L'un des grands avantages que nous avons maintenant, et qui est de plus en plus utilisé, c'est le nombre d'anciens combattants qui s'adressent à nous par l'entremise de Mon dossier ACC. Cela permet de s'assurer que les demandes sont complètes, que l'information est connectée et qu'il est plus facile d'en faire le suivi. Je dois dire que cela renforce notre capacité de suivre chacune de ces demandes au fur et à mesure qu'elles passent par le système afin de comprendre où se situent les défis organisationnels permanents, et comment nous pouvons investir et corriger ces défis.

Il s'agit d'une initiative très active visant à rendre le processus plus transparent pour l'ancien combattant et pour le ministère.

Mme Rachel Blaney: Merci. Je suppose donc que la prochaine fois que nous recevrons un rapport de la vérificatrice générale, il y aura un changement important. Je vais attendre cela.

J'aimerais toutefois revenir à ceci, à savoir le fait que de 2019 à 2020, 8 % du budget des dépenses du ministère des Anciens Combattants a été inutilisé, près de 9 %, et qu'entre 2020 et 2021, c'était 11,6 %. Pour vous donner une idée, c'est plus de 630 millions de dollars qui étaient prévus au ministère et qui n'ont pas été dépensés. De toute évidence, il semble y avoir des ressources. Je me demande simplement pourquoi ces ressources n'ont pas été utilisées pour régler le problème des données. Je pense que vous seriez probablement en mesure d'avoir un assez bon système avec une telle somme.

Je tiens également à reconnaître — et je vais vous donner très peu de temps pour répondre à cette question — qu'en ce qui concerne le mariage après 60 ans, pour lequel je vais continuer à me battre indéfiniment, comme vous le savez, je pense qu'il est tout à fait inacceptable qu'un ancien combattant qui trouve une personne qui l'aime et qui s'occupera de lui dans ses vieux jours n'ait rien à laisser à son survivant... Nous savons qu'en ce qui concerne le fonds pour les survivants des anciens combattants, il n'y a toujours rien pour les survivants.

Lorsqu'on dispose de ce genre de ressources, pourquoi ne sont-elles pas investies, premièrement, dans les données afin que ces systèmes soient réparés pour que les anciens combattants bénéficient de la transparence, et que nous sachions où se situe le problème, et deuxièmement, pour que les gens, les survivants des anciens combattants, qui ont pris soin d'eux et qui les ont aimés pendant de très nombreuses années, dans certains cas, obtiennent un peu d'aide au lieu de vivre dans une pauvreté abjecte?

• (1250)

L'hon. Lawrence MacAulay: Madame Blaney, je crois que vous connaissez très bien la réponse à la première question. Bien sûr, il doit toujours y avoir suffisamment de fonds pour veiller à ce que nous fournissions le financement à l'ancien combattant lorsqu'il présente une demande. Le problème, c'est qu'il s'agit de beaucoup d'argent et de beaucoup d'argent non dépensé, mais qu'il faut toujours s'assurer que l'argent est là. Cet argent n'est pas perdu. Cet argent est là pour l'année prochaine et l'année suivante, pour s'assurer que les anciens combattants reçoivent les prestations qu'ils devraient recevoir.

Mme Rachel Blaney: D'accord, merci. J'entends la réponse à cette question.

Ma dernière question est la suivante. J'aimerais qu'on m'explique pourquoi ACC est le seul ministère fédéral dont le bureau principal n'est pas à Ottawa. Pourquoi en est-il ainsi? Quel est l'impact cela a-t-il?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Cela fonctionne très bien à Charlottetown. Je pense qu'Anciens Combattants Canada travaille avec des milliers d'employés et qu'il fait beaucoup pour améliorer la vie des anciens combattants. Il l'a fait et continuera de le faire.

Merci beaucoup.

Si je dois partir, je veux simplement vous remercier, monsieur le président, de m'avoir accordé du temps et de m'avoir donné l'occasion de faire les deux comparutions parce que j'ai un rendez-vous jeudi que je ne peux pas manquer, mais je tiens également à remercier tous les membres du Comité et les anciens combattants qui sont ici parce que c'est très important.

Nous travaillons tous ensemble pour améliorer les choses. Merci à tous.

Le président: Merci beaucoup, monsieur le ministre, mais veuillez rester quelques minutes, car nous devons voter sur le Budget supplémentaire des dépenses.

[Français]

ANCIENS COMBATTANTS

Crédit 1b—Dépenses de fonctionnement..... 62 894 446 \$

Crédit 5b—Subventions et contributions..... 2 000 000 \$

(Les crédits 1b et 5b sont adoptés avec dissidence.)

Le président: Puis-je faire rapport des crédits à la Chambre cet après-midi?

Des députés: D'accord.

Le président: Merci. C'est ce que nous allons faire.

Sur ce, je veux remercier tous les témoins qui sont venus à notre comité aujourd'hui.

Pour cette deuxième partie, où il était question du Budget supplémentaire des dépenses (B) 2022-2023, je veux remercier l'honorable Lawrence MacAulay, député et ministre des Anciens Combattants, et les témoins du ministère: M. Paul Ledwell, sous-ministre; M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services; Mme Sara Lantz, sous-ministre adjointe intérimaire, Secteur de la dirigeante principale des finances et services ministériels; M. Ken MacKillop, sous-ministre délégué; Mme Amy Meunier, sous-ministre adjointe, Secteur de la commémoration et des affaires publiques; et, enfin, M. Pierre Tessier, sous-ministre adjoint, Secteur des politiques stratégiques, de la planification et du rendement.

Je profite de l'occasion pour également remercier toute l'équipe qui nous a accompagnés: les interprètes, l'équipe technique ainsi que les greffiers.

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>