



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 027

Le mercredi 25 mars 2026

Présidente : Marie-France Lalonde



Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 25 mars 2026

• (1630)

[Français]

La présidente (Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.)): J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 27^e réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes.

Avant de débiter, au nom de tout le Comité, j'aimerais juste prendre un moment pour souligner que, plus tôt cette semaine, on a appris que les restes humains découverts à Loos-en-Gohelle, en France, appartiennent au soldat Albert Henry Detmold.

[Traduction]

Le 15 août 1917, à l'âge de 33 ans, il a été tué au combat alors qu'il creusait une tranchée le premier jour de la bataille de la côte 70. Malgré les efforts déployés par ses camarades, sous des attaques au gaz moutarde, son corps n'a jamais été retrouvé.

[Français]

Découverts en août 2020 lors de travaux d'excavation, les restes de son corps n'ont été formellement identifiés qu'en décembre 2025.

[Traduction]

Plus de 100 ans après son décès, l'identification du soldat Detmold souligne l'importance de réunir les soldats tombés au combat avec leur famille, leur unité militaire et leur pays.

Je trouvais donc important de commencer la séance d'aujourd'hui en rendant hommage au sacrifice des Canadiens qui n'ont toujours pas été identifiés et aux familles qui continuent de porter le deuil.

Je tenais simplement à transmettre ce message. N'oublions jamais.

Merci beaucoup.

[Français]

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le 25 novembre 2025, le Comité se réunit dans le cadre de son étude sur le suivi du contrat des services de réadaptation accordé à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC.

[Traduction]

La réunion d'aujourd'hui se déroule en mode hybride, conformément au Règlement. Avant de poursuivre, je demanderais à tous les participants présents dans la salle de consulter les lignes directrices inscrites sur les cartes qui se trouvent sur la table. Ces mesures visent à prévenir les incidents acoustiques et à protéger la santé et la sécurité de tous les participants, y compris des interprètes.

Vous remarquerez également un code QR sur la carte, qui renvoie à une courte vidéo de sensibilisation.

[Français]

Pour garantir le bon déroulement de la réunion, j'aimerais transmettre certaines consignes aux témoins et aux députés.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme.

En ce qui concerne l'interprétation, pour ceux qui sont dans la salle, vous pouvez utiliser l'écouteur et choisir le canal désiré.

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

[Traduction]

Les députés présents dans la salle qui souhaitent prendre la parole doivent lever la main. Le greffier et moi-même ferons de notre mieux pour gérer l'ordre des interventions, et nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension à cet égard.

[Français]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins pour la première heure de la réunion.

Du Bureau de l'ombudsman des vétérans, nous recevons la colonelle à la retraite Nishika Jardine, ombudsman des vétérans, et M. Duane Schippers, ombudsman adjoint des vétérans.

Nous allons commencer par l'allocation de l'ombudsman, après quoi nous procéderons à une série de questions de la part des membres du Comité.

Colonelle Jardine, je vous invite à prendre la parole pour cinq minutes.

Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine (ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Madame la présidente, membres du Comité, bonjour.

Merci de nous avoir invités à vous faire part de nos observations au sujet du contrat des services de réadaptation accordé à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens.

[Traduction]

Depuis la mise en œuvre du contrat en novembre 2022, nous avons reçu 100 plaintes au sujet de PSRVC, ce qui représente moins de 2 % de l'ensemble des plaintes reçues au cours de cette période. Dans la plupart des cas, nous avons renvoyé directement le dossier au ministère, car Anciens Combattants Canada doit d'abord avoir la possibilité de corriger les problèmes. Lorsque nous avons mené des enquêtes, nous avons conclu qu'il y avait eu injustice dans six cas. Cinq d'entre eux ont été réglés à la suite de notre intervention, et un autre l'a été par le ministère avant que nous puissions intervenir. Il est important de souligner que ces six plaintes validées ne révélaient aucun problème systémique sous-jacent; elles étaient plutôt liées à des circonstances particulières.

Je surveille de près les plaintes que nous recevons au sujet de PSRVC afin de déceler toute tendance qui indiquerait une injustice systémique dans la façon dont les services de réadaptation sont fournis par l'entrepreneur. Cela dit, je peux affirmer que j'ai entendu de nombreuses plaintes informelles à propos de PSRVC, tant de la part de vétérans que de fournisseurs de soins de santé mentale. Les vétérans se plaignent principalement des problèmes de communication ou des retards qui entraînent de la confusion quant aux prochaines étapes, aux échéanciers et aux exigences du programme, ou encore des piètres compétences en communication de certains membres du personnel de PSRVC. Ils m'ont aussi parlé du nombre élevé d'évaluations qu'on leur demande de subir. Remplir des questionnaires peut prendre des heures ou raviver le traumatisme des vétérans, car on leur demande de répéter leur histoire à de multiples évaluateurs, même si l'information est facilement accessible dans leur dossier. Par exemple, certains survivants de la purge LGBT se sont plaints à nous de la manière dont ils avaient été abordés, en expliquant que cela avait déclenché en eux des sentiments particulièrement traumatisants associés aux interrogatoires menés par les Forces canadiennes.

Toutefois, pour entreprendre un examen systémique, nous nous appuyons principalement sur les éléments de preuve que nous recueillons à partir des plaintes officielles qui indiquent l'existence possible d'obstacles à un accès équitable aux programmes et aux prestations prévus par la loi pour les vétérans et leur famille. J'ai encouragé, et je continue d'encourager, les vétérans à présenter des plaintes officielles à notre bureau lorsqu'ils estiment être traités de manière inéquitable.

J'ajouterais que nous savons que la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du ministère a récemment terminé une évaluation du programme de réadaptation, en bénéficiant d'un accès aux dossiers des vétérans — accès auquel notre bureau n'a pas eu droit au cours des dernières années. Cela dit, j'ai hâte de voir comment le ministère donnera suite aux recommandations de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation, notamment celles visant à faire en sorte que le programme cible les vétérans qui sont des candidats appropriés pour la réadaptation et à prévoir d'autres mesures de soutien pour ceux qui ne le sont pas.

Au cours des trois dernières années, j'en suis venue à m'inquiéter de ce que j'ai pu observer et entendre au sujet du programme de réadaptation dans son ensemble. Nous nous posons de nombreuses questions sur la structure du programme et la façon dont il est mis en œuvre. Par exemple, des vétérans qui n'ont aucune chance réaliste de retourner sur le marché du travail sont-ils inscrits au programme de réadaptation principalement pour obtenir la prestation de remplacement du revenu? Les résultats en matière de réadapta-

tion s'améliorent-ils? Les vétérans vont-ils mieux? Sont-ils plus nombreux à retourner au travail? Le contrat avec PSRVC permet-il d'économiser des fonds publics par rapport à ce que le ministère déboursait auparavant, et les vétérans bénéficient-ils d'un meilleur service?

Nous continuerons de surveiller les plaintes reçues concernant PSRVC et le programme de réadaptation, et nous les traiterons au cas par cas. Nous n'hésiterons pas à entreprendre un examen systématique si nous cernons des tendances susceptibles de révéler un problème systémique dans l'administration du programme de réadaptation. Jusqu'ici, cela n'a pas été le cas.

Au bout du compte, notre objectif commun doit être de veiller à ce que les programmes soient conçus et administrés de manière à mieux servir les vétérans dans leur transition réussie de la vie militaire à la vie civile.

[Français]

Merci, madame la présidente.

• (1635)

[Traduction]

La présidente: Merci beaucoup, colonelle.

Nous allons maintenant commencer notre première série de questions de six minutes.

La parole est à M. Richards.

Blake Richards (Airdrie—Cochrane, PCC): Merci.

J'ai bien aimé votre déclaration préliminaire. Vous avez dit d'emblée que vous aviez reçu environ 100 plaintes au sujet de PSRVC, ce qui représente environ 2 % du total des plaintes reçues par votre bureau au cours de cette période. Si je vous comprends bien, vous ne dites pas qu'il n'y a pas de problèmes systémiques, mais plutôt qu'il n'y a pas assez de plaintes pour conclure à l'existence de tels problèmes. Est-ce une interprétation juste de vos propos?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Non. Madame la présidente, ce n'est pas ainsi que je souhaiterais que mes propos soient interprétés.

Ce que je dis, c'est que parmi ces 100 plaintes, les 6 cas où nous avons constaté une injustice ne révélaient aucun fil conducteur susceptible d'établir l'existence d'un problème systémique. Je n'ai pas besoin de plusieurs plaintes pour conclure à la possibilité d'un problème systémique, et certains de nos examens se sont d'ailleurs fondés sur une seule plainte ou une seule observation.

Blake Richards: Je comprends.

J'ai deux questions complémentaires à ce sujet. Je vais commencer par l'une, puis je reviendrai à l'autre.

Premièrement, lors de notre séance de lundi — que vous avez sûrement suivie —, nous avons entendu un message à plusieurs reprises de la part des représentants d'Anciens Combattants Canada, de PSRVC et d'autres organismes connexes. Ils ont cité un sondage mené auprès des participants au programme, selon lequel 74 % des répondants ayant terminé le programme affirmaient avoir une meilleure qualité de vie.

Or, il se trouve qu'environ 732 personnes sur plus de 23 000 participants ont répondu au sondage, ce qui représente moins de 3 % des vétérans inscrits au programme. Diriez-vous que cela suffit pour conclure que le programme a été un succès, ou s'agit-il d'un échantillon insuffisant? Qu'en pensez-vous?

● (1640)

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

Je ne suis pas la personne la mieux placée pour commenter ce sondage, car nous n'y avons ni contribué, ni participé, ni eu accès.

Toutefois, en ce qui concerne la satisfaction, cherchez-vous à savoir si les vétérans sont satisfaits du programme?

Comme je l'ai dit dans ma déclaration, j'ai rencontré de nombreux vétérans partout au pays, et ceux qui sont satisfaits du programme ne viennent pas me voir. Ils ne viennent pas me dire qu'ils en sont ravis. Ils ne le font tout simplement pas.

Ce que nous entendons — et évidemment, en tant qu'ombud, je suis là pour entendre les plaintes —, ce sont surtout des commentaires informels de personnes qui se disent insatisfaites, pour diverses raisons. Je ne suis donc pas en mesure de me prononcer sur le sondage. Je ne peux que vous relater ce que j'ai entendu de façon informelle.

Blake Richards: Ce n'est pas grave.

Permettez-moi de passer à l'autre piste de réflexion que je voulais aborder. Vous avez parlé de ce que vous entendez de façon informelle et, je vous l'accorde, c'est probablement la même chose pour nous aussi. Nous entendons les vétérans qui ne sont pas satisfaits de la situation. C'est compréhensible. Or, ce qu'ils nous rapportent correspond clairement, selon moi, à des problèmes de nature systémique.

Vous avez mentionné les réévaluations constantes. Pour ma part, je qualifierais cela de problème systémique. Nous entendons également parler de la lourdeur bureaucratique déjà existante à Anciens Combattants Canada, à laquelle s'ajoute maintenant une deuxième bureaucratie parallèle, si bien que les vétérans ne savent plus à qui s'adresser. En fait, j'ai même l'impression que les deux structures ont parfois du mal à déterminer qui est responsable de quoi. Comment un vétéran est-il censé s'y retrouver? Là encore, il s'agit selon moi d'un problème systémique.

Le troisième enjeu qui revient souvent — surtout de la part des fournisseurs de services, mais aussi des vétérans — concerne le fait que ces derniers ne peuvent pas consulter le fournisseur de services de leur choix lorsque celui-ci n'est pas inscrit au programme. On nous répète sans cesse que les fournisseurs peuvent facilement s'y inscrire, mais ce n'est certainement pas ce que nous disent ces derniers.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Seriez-vous d'avis qu'il s'agit là de problèmes systémiques? Avez-vous des recommandations quant aux mesures qui pourraient être prises pour améliorer la situation?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Quand nous cherchons à cerner un problème systémique, nous l'examinons sous l'angle de l'équité. Un programme est en place, les vétérans y ont accès et, d'après les plaintes que nous avons reçues et examinées, rien ne nous indique qu'il existe une injustice au chapitre de l'accès.

Nous entendons parler des évaluations. À mon sens, pour qu'un fournisseur de services comprenne ce qu'il peut offrir à un vétéran et la façon d'élaborer un programme de services pour lui venir en aide, une évaluation est nécessaire. Le nombre d'évaluations et tout le reste... Comment puis-je remettre en question le nombre des évaluations effectuées? Parmi les plaintes officielles que nous avons reçues au sujet des évaluations elles-mêmes, seules trois ont permis d'établir l'existence d'une injustice.

Blake Richards: Dans le même ordre d'idées, nous avons pris connaissance de l'annonce d'importantes compressions au Bureau de services juridiques des pensions. Ce qui nous préoccupe, c'est que, dans 89 % des cas, les vétérans obtiennent un résultat plus favorable que celui qui leur avait été accordé au départ. C'est directement lié à la question des évaluations. Je serais curieux de connaître votre avis sur ces compressions au Bureau de services juridiques des pensions et sur les délais d'attente qu'elles risquent d'entraîner pour les vétérans. Cette situation vous inquiète-t-elle, et que peut-on faire pour y remédier?

La présidente: Je suis vraiment désolée. Ce sera pour le deuxième tour.

Sur ce, je cède la parole à Mme Hirtle pour une durée de six minutes.

Alana Hirtle (Cumberland—Colchester, Lib.): Merci, madame la présidente.

Bonjour, colonelle Jardine et colonel Schippers. Je suis contente de vous revoir parmi nous.

Colonelle Jardine, pouvez-vous me dire depuis combien de temps vous êtes ombud des vétérans du Canada?

● (1645)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: J'ai terminé un premier mandat de cinq ans et, en novembre 2025, j'ai été reconduite dans mes fonctions pour trois autres années.

Alana Hirtle: C'est merveilleux. Pouvez-vous me confirmer que le Bureau de l'ombudsman des vétérans existe au Canada depuis 2007?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui.

Alana Hirtle: Cela fait presque de 20 ans.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui.

Alana Hirtle: Ce bureau n'est donc pas nouveau, et vous exercez vos fonctions depuis un bon moment déjà.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Disons que je commence à avoir une vague idée de ce que je fais.

Des voix: Ha, ha!

Alana Hirtle: Ce n'est pas ce que je voulais insinuer, mais je vous remercie. Serait-il juste de dire que vous et votre équipe êtes là pour écouter les vétérans et faire part de leurs préoccupations à la ministre lorsque, selon vous, une situation pose problème — ou, je suppose, lorsque les choses se passent bien?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Nous mettons l'accent sur l'équité. Je dois avouer que cela peut être frustrant, car je vois et j'entends la frustration sur le terrain. Cependant, nous nous concentrons sur l'équité. Pour que je sois crédible... Si je suis ici pour expliquer et présenter ce que je fais au nom de la communauté des vétérans, il faut que je sois crédible. C'est pourquoi je respecte les lignes directrices et le mandat qui m'ont été confiés. Ainsi, chacune des recommandations que je fais à la ministre doit s'appuyer sur des données probantes et viser à corriger une injustice susceptible de créer un obstacle à l'accès des vétérans aux prestations et aux services qui ont été mis en place.

Alana Hirtle: C'est excellent.

Pouvez-vous me confirmer que vous suivez la mise en œuvre du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'Anciens Combattants Canada depuis sa création?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui.

Alana Hirtle: Pouvez-vous aussi confirmer que le programme visait à s'attaquer à des questions comme les disparités régionales, les inégalités en matière d'accès, les options linguistiques et une foule d'autres préoccupations axées sur les résultats pour les vétérans, préoccupations qui existaient peut-être dans les versions précédentes des services de réadaptation offerts par Anciens Combattants Canada? C'était là une phrase vraiment longue. Voulez-vous que je la répète, ou est-ce que ça va?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Non, ça va. Je comprends l'objectif du programme de réadaptation tel qu'il est énoncé dans la loi. Je dirais que c'est l'étendue de ma compréhension.

Alana Hirtle: Ai-je raison de dire que, dans votre rôle d'ombud des vétérans, vous examinez le programme d'un œil critique, en cherchant à savoir quelle est son intention déclarée et quels en sont les résultats?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je crains que ce ne soit pas le cas. Mon rôle n'est pas de remettre en question les programmes et les prestations que le Parlement a instaurés pour les vétérans du Canada et leur famille. J'interviens lorsqu'un vétéran, dans certaines circonstances — à l'exclusion, par exemple, d'une demande de prestations d'invalidité — cherche à obtenir ou reçoit déjà des prestations d'Anciens Combattants Canada et estime qu'une décision ou une interaction avec le ministère n'était pas appropriée. Lorsqu'un vétéran reçoit une décision qui lui semble injuste et qu'il a le sentiment d'avoir été traité injustement, il peut s'adresser à notre bureau. Voilà le type de situations que nous examinons.

Alana Hirtle: C'est logique. D'après votre expérience, est-il exact ou juste de dire que tous les vétérans partagent les mêmes priorités et les mêmes points de vue?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je dirais qu'il s'agit là d'une affirmation très générale. Je crois que tous les vétérans souhaitent aller de l'avant lorsqu'ils réintègrent la vie civile. S'ils ont subi une blessure ou une maladie liée à leur service, ils veulent obtenir les prestations auxquelles ils ont droit. Ils savent que le ministère est là pour leur fournir ces prestations et, s'ils en font la demande, ils veulent pouvoir en bénéficier.

Alana Hirtle: Serait-il préférable ou plus exact de dire que le terme « vétérans » ou « anciens combattants » englobe un large éventail de personnes, qui en sont à différentes étapes de leur vie et qui font face à des priorités et à des défis variés dans leur transition vers la vie civile?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui.

Alana Hirtle: Oui, ce serait plus juste de dire cela.

Pourquoi vaut-il mieux adopter une approche qui tient compte des nuances et de la diversité plutôt que de mettre tous les anciens combattants dans le même panier et de les regrouper sans distinction?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je suis désolée. Je ne comprends pas très bien ce que vous me demandez.

• (1650)

Alana Hirtle: Pourquoi vaut-il mieux souligner qu'il existe des nuances et des différences entre les anciens combattants plutôt que de les mettre tous dans le même panier?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je vous demande sincèrement pardon. Je ne pense pas que ce soit le cas. Je ne sais pas à quoi vous faites référence ni dans quel contexte. Je suis désolée.

Alana Hirtle: Ce n'est pas grave. Je cherche simplement à savoir s'il ne vaudrait pas mieux de les considérer tous individuellement plutôt que de les regrouper dans une seule catégorie.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Chaque ancien combattant vient nous exposer sa situation. Bien sûr, nous les écoutons tous individuellement et nous prenons connaissance de la situation de chacun d'eux. Vous avez tout à fait raison. Chaque ancien combattant a sa propre situation.

Merci.

La présidente: Je vous remercie.

Je m'excuse auprès de vous tous, mais comme toujours, si je dois vous interrompre. Je veux m'assurer que nous respectons l'horaire.

Madame Gaudreau s'adressera à vous en français. Par conséquent, avant de partir le chronomètre, je vais vous demander de choisir l'interprétation et de vous assurer de bien l'entendre.

[Français]

Madame Gaudreau, vous avez la parole pour six minutes.

Marie-Hélène Gaudreau (Laurentides—Labelle, BQ): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je remercie les témoins d'être ici.

Quand on visite un ombudsman, c'est le dernier recours. Ça a été mentionné, et j'en suis très consciente. Ça permet à des gens, comme les vétérans, de signaler que les choses ne fonctionnent pas.

Sur votre site Web, il est écrit qu'il y a de longs délais et des retards en raison d'un volume élevé de plaintes. Comme vous êtes le dernier recours des vétérans, je me mets dans leur peau et je me demande quel message on leur envoie en disant: « Désolé, c'est la dernière option, mais ça se peut que ce soit long. »

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

[Traduction]

Vous demandez ce que ressentent les anciens combattants lorsqu'ils consultent notre site Web — le bureau de dernier recours. Nous nous efforçons de leur répondre le plus rapidement possible. Nous avons également des normes de service.

Nous avons publié ce message sur notre site Web. Je ne suis pas certaine qu'il y figure encore aujourd'hui, puisque nous avons résorbé notre arriéré. Cela n'a été fait que pour gérer leurs attentes. Nous faisons très attention au moment où nous publions des messages comme celui-là. Nous le faisons lorsque l'arriéré est tel qu'il pourrait nous falloir plus de temps pour leur répondre. Nous nous efforçons de répondre à leurs besoins du mieux que nous pouvons.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Est-ce que vous manquez de ressources financières ou humaines? L'objectif est d'offrir des services dans des délais raisonnables. Ça peut être des éléments techniques aussi.

Avez-vous tout ce qu'il faut pour bien faire votre travail?

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

[Traduction]

Nous avons réussi à fournir nos services dans les limites du budget et des ressources qui nous ont été alloués. Cela nous serait-il utile d'en avoir plus? Absolument.

Duane Schippers (ombud adjoint des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans): J'ajouterais une chose. Contrairement à un certain nombre d'autres ombudsmans prévus par la loi, même au niveau fédéral, nous n'avons pas le pouvoir d'exiger la production de documents ou l'accès à des dossiers pour effectuer des examens systémiques. Nous ne disposons pas d'office de ce pouvoir. Ce serait un outil extrêmement utile. Pour obtenir des renseignements, nous comptons sur la coopération du ministère, mais souvent, cela cause des retards en raison des expurgations qu'il applique. Par exemple, pour un examen systémique, nous n'aurons pas accès à un dossier dans son entièreté.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: D'accord.

D'entrée de jeu, je veux simplement dire qu'à 14 heures cet après-midi, sur le site Web en français, on mentionnait qu'il y avait des retards. Je voulais porter ça à votre attention.

Alors, si j'ai bien compris, en matière de ressources techniques ou d'éléments qui vous aideraient à mieux faire votre travail, comparativement à d'autres ombudsmans, vous manquez d'éléments pour agir.

Duane Schippers: Nous manquons de pouvoirs statutaires, mais pas nécessairement de ressources humaines.

• (1655)

Marie-Hélène Gaudreau: Ça m'amène à parler du recours aux sous-traitants. Parfois, c'est dans l'appareil gouvernemental, mais là, on a recours à des sous-traitants. Comment intervenez-vous auprès d'eux alors qu'ils sont à l'extérieur du gouvernement? Ça m'inquiète.

[Traduction]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Vous demandez comment un service sous-traité peut faire le travail. En ce qui concerne les contrats et les coûts de ces derniers, cela dépasse le cadre de notre examen.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Il n'y a pas d'intervention pour valider leur travail. Vous faites des rapports.

Pensez-vous qu'aujourd'hui le système d'Anciens Combattants Canada respecte pleinement la dignité, l'équité et les droits des vétérans? On parlait d'une centaine de plaintes. Pensez-vous qu'il y a un écart entre ce qui est promis et ce qu'ils vivent? On leur fait beaucoup de promesses. Vous êtes la voix de nos vétérans.

[Traduction]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Le ministère des Anciens Combattants du Canada s'acquitte-t-il de sa mission en matière de prestation de services conformément à la Déclaration des droits des anciens combattants? Je crois que ce sont des gens bien. Ce sont des gens bien qui essaient de faire de leur mieux pour les anciens combattants et leurs familles. Leur arrive-t-il de commettre des erreurs? Oui. C'est pour cela que nous sommes ici. Je plaide, et j'ai toujours plaidé, pour que le ministère communique mieux avec les anciens combattants, dans un langage plus simple, plus clair et plus direct. Or, bien que le ministère fasse un excellent travail, je dirais que sa plus grande faiblesse, c'est que la communication avec les anciens combattants nuit parfois à cette perception, et je plaide depuis mes débuts pour qu'il en soit autrement.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Il ne me reste que quelques secondes de temps de parole. D'après ce que j'en comprends, sans dire que c'est un problème systémique, de toute évidence, il manque un processus. Tout le monde a de bonnes intentions, mais dans la réalité, certaines personnes passent entre les mailles du filet, et pour certains ça peut être très grave.

La présidente: Merci beaucoup, madame Gaudreau.

Nous allons passer maintenant au deuxième tour de questions.

Madame Wagantall, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC): Colonelle Jardine, je tiens à vous dire que j'apprécie vraiment votre travail. Très souvent, dans mon bureau, nous entendons toutes sortes de choses. Je peux vous en parler. Vous m'avez souvent aidée à y voir plus clair et vous avez fait en sorte que je puisse entrer en communication avec un ancien combattant qui aurait pu hésiter à le faire directement. C'est la raison pour laquelle j'apprécie ce que vous faites.

J'entends beaucoup de plaintes au sujet des Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens. L'une des principales choses relevées est le fait que les anciens combattants sont tenus de se soumettre à cette évaluation s'ils veulent adhérer au programme. Ils sont très inquiets au sujet de leur Prestation de remplacement du revenu. Un cas précis dont nous avons entendu parler lors de la dernière réunion a permis de constater qu'ils n'ont pas accès à leur évaluation. Ils reçoivent des observations verbales, mais ils ne la voient pas réellement. L'un d'entre eux s'est battu pour la voir, mais a fini par se résigner lorsqu'il a appris qu'elle avait déjà été envoyée à ceux qui, selon eux, devraient être les fournisseurs de services. Pensez-vous qu'un ancien combattant devrait venir vous en parler?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Absolument.

Cathay Wagantall: D'accord. Vous parlez de plaintes informelles, et vous en recevez, mais vous ne pouvez pas y donner suite.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Il est bien plus utile qu'un ancien combattant vienne nous voir directement. Nous avons entendu de nombreux fournisseurs de services nous faire part de la frustration des anciens combattants, et je leur demande de bien vouloir inviter les personnes qui se sentent lésées à se rendre à notre bureau afin que je puisse les entendre directement.

Cathay Wagantall: J'ai une question à ce sujet. S'ils s'adressent à vous de manière informelle dans le cadre de vos responsabilités, pouvez-vous leur suggérer d'envisager de vous soumettre une plainte officielle?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui, je le peux.

Cathay Wagantall: Vous le pouvez. D'accord.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je le fais chaque fois que cela se produit.

Cathay Wagantall: D'accord. Nous pourrions certainement faire davantage pour vous aider à leur apporter l'aide dont ils ont besoin.

Vous avez parlé d'un audit, et je voudrais revenir là-dessus. Je crois que nous en avons déjà un peu parlé. Cet audit a-t-il été réalisé par les Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: C'était le ministère des Anciens Combattants lui-même qui a réalisé cet audit. C'est la Direction générale de la vérification et de l'évaluation du ministère qui a procédé à une évaluation du programme de réadaptation. La direction a formulé six ou sept recommandations, et nous sommes très impatients de voir comment le ministère y répondra.

Cathay Wagantall: D'accord, donc ce n'est pas un cas... Quand vous avez dit que vous ne pouviez pas accéder aux dossiers, je pensais que vous parliez des dossiers des anciens combattants. Cependant, si un ancien combattant souhaite que vous consultiez son dossier, cela ne pose pas de problème, mais vous n'y avez pas accès. Le ministère procède à son propre audit, mais vous n'avez pas la possibilité de l'examiner.

• (1700)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Lorsque nous effectuons un examen systémique, pour certains d'entre eux, cela signifie que nous ne pouvons pas poursuivre à moins d'obtenir un nombre statistiquement significatif de dossiers d'anciens combattants répondant aux critères que nous recherchons, c'est-à-dire afin de pouvoir examiner l'aspect systémique que nous souhaitons examiner. La Direction générale de la vérification et de l'évaluation du ministère avait accès aux dossiers des anciens combattants. Nous n'avons plus accès aux dossiers des anciens combattants depuis trois ou quatre ans.

Cathay Wagantall: Pourquoi en est-il ainsi?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: On nous a dit qu'il s'agissait d'une question de protection des renseignements personnels. Cela n'avait pas été le cas pendant les quelque 10 années précédentes. Nous avons fait tout ce que nous pouvions pour surmonter cet obstacle, mais nous n'y sommes pas arrivés.

Cathay Wagantall: Cela a souvent été évoqué comme une recommandation: chaque ancien combattant devrait avoir la possibilité de donner son accord pour que son dossier soit accessible. Je crois comprendre que ce n'est ni l'un ni l'autre. C'est une chose à laquelle n'importe quel ministère — ou n'importe quelle entité — devrait avoir accès. Il faudrait peut-être recommander cela une fois de plus.

S'il me reste du temps, j'aurais une autre question à poser.

La présidente: Il vous reste une minute.

Cathay Wagantall: Oh, il me reste une minute. C'est parfait.

Nous avons déjà évoqué le droit des conjoints et des familles à bénéficier d'un soutien adapté aux besoins en matière de santé mentale. Cela relève-t-il des Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens ou d'un autre programme?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Le programme de réadaptation offert par Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens s'adresse uniquement aux anciens combattants...

Cathay Wagantall: D'accord.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: ... et, dans certains cas, aux survivants.

Cathay Wagantall: Quand vous dites « survivants », entendez-vous les anciens combattants encore en vie ou les survivants de...

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Cela désigne les veuves ou veufs, ainsi que certains conjoints.

Cathay Wagantall: C'est intéressant, car j'ai moi-même découvert cela. Le nombre de survivants est important. Le nombre de ceux qui ont obtenu de l'aide par l'intermédiaire de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens est très faible. C'est un point intéressant que je tenais à souligner.

Je présume que mon temps est écoulé, alors merci beaucoup. Ces renseignements vont nous être utiles.

La présidente: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Casey, pour cinq minutes.

Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Merci, madame la présidente.

Bienvenue, colonelle Jardine.

En 2023, ce comité a mené une étude sur le contrat des Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens — qui, à l'époque, était tout nouveau — et a formulé 10 recommandations à l'intention du gouvernement. La recommandation n° 10 s'adressait à votre bureau. Je comprends parfaitement que votre bureau n'est pas tenu de suivre les directives du Comité. Ce n'est pas ainsi qu'il fonctionne. Je présume que vous en êtes consciente. Toutefois, si vous me le permettez, j'aimerais revenir sur cette recommandation du rapport, qui disait: « Que l'on demande au Bureau de l'ombudsman des vétérans de publier, dans un an, un rapport sur les effets du contrat sur les vétérans, les employés d'ACC et les fournisseurs de services. » Le gouvernement a répondu à cette recommandation.

Ma première question à votre intention est de savoir si un tel rapport a été publié.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Non, ce n'est pas le cas.

Sean Casey: Pourquoi n'y en a-t-il pas eu?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Tout d'abord, nous ne pouvons rien faire en ce qui concerne les employés d'Anciens Combattants Canada ou les prestataires de services, et en ce qui concerne le contrat. Il n'y a rien d'intrinsèquement injuste ou de systématiquement injuste dans le fait que le ministère choisisse de fournir un service ou une prestation en vertu de la loi en recourant à un sous-traitant.

Dans les plaintes que nous avons reçues, nous n'avons pas trouvé de fil conducteur d'injustice ou quelque obstacle à l'accès au programme. Les évaluations, par exemple, sont, je dirais, une source d'irritation; je sais que ce n'est pas le mot juste. Je ne veux pas dorer la pilule. Je sais qu'elles sont profondément frustrantes pour les anciens combattants et qu'elles peuvent même parfois ranimer des traumatismes. Cependant, en elles-mêmes, les évaluations ne constituent pas un obstacle au programme. Je n'ai pas trouvé, pendant tout ce temps, de fil conducteur qui permettrait de conclure à une injustice, à un problème systémique sur lequel nous devrions enquêter.

Sean Casey: Merci.

Des six plaintes que vous avez examinées parmi les cent que vous avez reçues — je sais que je ne formule pas cela correctement, alors je vais vous demander de me corriger —, combien provenaient de députés présents autour de cette table?

• (1705)

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je suis désolée. Je ne sais pas combien sont passées par vos bureaux.

Sean Casey: Cela vaudrait également pour les 94 qui ne méritaient pas d'être examinées plus en détail. Est-ce exact?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Ce n'est pas qu'elles ne méritaient pas d'être examinées plus en détail. C'est simplement que nous avons renvoyé la moitié d'entre elles au ministère puisque leurs auteurs ne s'étaient pas encore plaints au ministère et que ce dernier est généralement en mesure de résoudre ces cas. Les autres ne sont pas allés plus loin ou autre chose.

Quand un ancien combattant vient nous voir, nous ne lui demandons pas: « Est-ce que cela a été signalé à votre député? » Je ne sais pas si, dans ces cas précis, ils sont d'abord passés par l'un de vos bureaux.

Sean Casey: Par conséquent, cela aurait pu être aucun d'entre eux ou tout le monde.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Absolument.

Sean Casey: D'accord. Merci.

Je crois comprendre que vous avez fait de la publicité pour essayer d'obtenir des suggestions et commentaires de la part des anciens combattants. Vous avez mentionné tout à l'heure que vous aviez mis quelque chose en ligne à ce sujet sur votre site Web.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Nous avons publié des messages sur les réseaux sociaux. Lors de mes réunions publiques, lorsque je rencontre des anciens combattants, je les encourage toujours à le faire, et je leur demande de nous soumettre une plainte chaque fois qu'ils entendent un prestataire de services ou quelqu'un d'autre signaler un problème.

Sean Casey: J'ai jeté un œil à vos réseaux sociaux. Sur votre publication Instagram, vous n'avez reçu aucun commentaire public. Sur votre publication Facebook, vous avez eu 38 mentions « J'aime », 33 commentaires et 31 partages. Trois des commentaires étaient positifs. Trois étaient négatifs. Quelques-uns portaient sur des sujets différents, notamment — et je vous prie de m'excuser — des critiques à l'endroit de votre bureau.

Avez-vous donné suite à l'un ou l'autre de ces commentaires, y compris aux commentaires positifs?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Allez-y, colonel Schippers.

Duane Schippers: Si quelqu'un formule une plainte concernant quelque chose de précis, nous lui donnons suite en privé et nous demandons à son auteur de déposer une plainte auprès de notre bureau. Nous ne le faisons pas en ligne devant tout le monde.

Sean Casey: Je vous remercie.

La présidente: Merci beaucoup.

[Français]

C'est maintenant au tour de Mme Gaudreau.

[Traduction]

Mme Gaudreau va poser une question en français.

[Français]

Madame Gaudreau, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Marie-Hélène Gaudreau: Moi, je suis vraiment préoccupée par les conséquences liées aux coupes budgétaires. Ces coupes ont été annoncées. Le Bureau de services juridiques des pensions, entre autres, nous en a fait part. Ça, c'est quelque chose de très grave. Il y a déjà des arranges et d'autres sont prévus pour avril.

Allez-vous être prêts à absorber cette pression? Pensez-vous que vous allez subir les conséquences de ça?

[Traduction]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Le Bureau de services juridiques des pensions est étroitement lié au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Il existe une distinction claire entre leur travail et le nôtre. Personne n'a besoin de s'adresser au Bureau de services juridiques des pensions pour porter plainte à notre bureau. Rien de ce qui se passe au Bureau de services juridiques des pensions ou au Tribunal des anciens combattants ne se répercute sur notre bureau. Il n'y a aucun chevauchement entre nos mandats respectifs.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: J'ai peut-être mal compris ce que vous avez dit dans vos remarques liminaires.

Quelles sont principalement les plaintes que vous recevez? Est-ce au sujet des délais? Est-ce au sujet de la qualité des services?

[Traduction]

Col (à la retraite) Nishika Jardine: La principale plainte que nous recevons aujourd'hui concerne le rejet de demandes de prestations de soins.

En deuxième position — ils ont reculé à la deuxième place —, il y a les délais d'attente pour les demandes de prestations d'invalidité, des plaintes pour lesquelles nous ne pouvons pas intervenir directement, mais que nous pouvons examiner. Souvent, nous sommes en mesure d'aider l'ancien combattant à comprendre pourquoi, peut-être, sa demande est en attente, chose dont il n'était peut-être pas au courant.

La plainte numéro un que nous recevons concerne le rejet de demandes de prestations de soins. Imaginons que la demande d'invalidité d'un ancien combattant pour son genou droit soit approuvée. Il obtient l'approbation de sa demande. Son médecin lui prescrit un traitement, mais le ministère lui refuse l'accès à ce traitement ou décide de ne pas le rembourser. C'est ce type de plainte qui arrive au sommet des plaintes que nous recevons.

• (1710)

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: En fait, j'aimerais que nous puissions obtenir tous ces détails dans le rapport à soumettre dans le cadre de notre étude. Ça nous permettrait de mieux comprendre pour éviter qu'on dise que c'est un problème systémique.

Merci, madame la présidente.

La présidente: Merci beaucoup, madame Gaudreau.

[Traduction]

Nous passons à M. Viersen, pour cinq minutes.

Arnold Viersen (Peace River—Westlock, PCC): Merci, madame la présidente, et merci aux ombudsmans de leur présence.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez dit que vous vous sentiez parfois frustrés d'être limités dans ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire. Si l'équité est le mot d'ordre, quelle est votre marge de manœuvre pour défendre les intérêts des anciens combattants de manière générale? En avez-vous une?

Chez certains autres ombudsmans, c'est ce en quoi consiste leur rôle. L'un des derniers aspects de celui-ci consiste à défendre les anciens combattants de manière générale et à parler en leur nom. Cela fait-il partie de votre mandat? Je n'ai pas trouvé cette information en ligne.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Non, cela ne fait pas partie de mon mandat. Mon mandat est très clair. Il concerne strictement les interactions des anciens combattants avec Anciens Combattants Canada.

Ne me dites pas que je suis désormais autorisée à défendre les intérêts des anciens combattants.

Des voix: Oh, oh!

Duane Schippers: Cela fait des années que je lui dis qu'elle n'a pas le droit de le faire.

Je pense que vous constaterez que pour la plupart des bureaux d'ombudsman, même s'il est stipulé qu'ils peuvent défendre n'importe quel groupe d'intérêt, il s'agit en réalité de défendre l'équité pour ce groupe. Il existe une formation standardisée pour les ombudsmans que propose Osgoode Hall à Toronto, entre autres. Pratiquement tous les bureaux d'ombudsman du pays participent à ce processus.

Arnold Viersen: En substance, vous ne pouvez pas porter de jugement sur les décisions prises par les gouvernements.

Duane Schippers: Si ces décisions sont injustes, nous en discuterons. Par exemple, nous avons soulevé la question des dispositions de rétroactivité qui figurent dans le projet de loi d'exécution du budget parce qu'elles sont injustes. Malheureusement, aucun amendement n'a été proposé pour les supprimer. D'après ce que j'ai compris, le Sénat étudie maintenant ce projet de loi.

Nous avons estimé que ces dispositions étaient injustes, car elles auraient des répercussions sur un groupe de vétérans canadiens gravement malades ou blessés qui reçoivent des soins de longue durée.

Arnold Viersen: L'un des aspects qui me dérangent concernant les Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC, c'est cette clause d'exclusivité prévue dans le contrat. Je me rends compte aujourd'hui qu'elle fait partie des mesures visant à « rétablir l'équité ». Si certaines personnes pouvaient continuer de

souscrire aux services de leur ancien fournisseur de services pendant que d'autres optaient pour les PSRVC, cela pourrait aboutir à des situations injustes.

Je me demande pourquoi cette clause d'exclusivité figurait dans le contrat. Pourquoi avons-nous poussé tout le monde à souscrire au fournisseur de services Lifemark Health Corp. à ce moment-là? Avez-vous cherché à en savoir plus à ce sujet?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Si je peux me permettre, si vous avez présenté une demande de prestations d'invalidité, disons pour des raisons de santé mentale, et qu'elle a été approuvée, vous bénéficiez désormais d'une prise en charge de vos soins de santé mentale pour le reste de votre vie, et vous pouvez choisir le fournisseur de services de votre choix. Ces services représentent un ensemble de prestations, alors que le programme de réadaptation offre un ensemble de prestations totalement distinct. Il n'y a aucun chevauchement entre ces deux ensembles.

Le programme de réadaptation a pour but d'aider les vétérans à retrouver un emploi dans le cadre de leur vie civile. Il vise à leur permettre d'avancer dans leur vie civile, de toucher un salaire et de retrouver ce mode de vie. S'ils ont l'impression de se heurter à des obstacles dans cette démarche, le programme est là pour les aider. Pour connaître les détails du contrat, il faudrait vous adresser au ministère.

À mon avis, le problème tient principalement au fait que cet ensemble de prestations est lié à la Prestation de remplacement du revenu. Un lien existe entre les deux, et cela peut poser des problèmes.

En ce qui concerne les fournisseurs de services et la façon dont le contrat avec PSRVC a été établi, si ces fournisseurs décident de ne pas souscrire aux modalités de ce contrat, c'est leur choix. Le vétéran peut encore avoir accès à son propre fournisseur de services s'il a présenté une demande de prise en charge de vos soins de santé mentale, et qu'il a droit à des soins pour le reste de sa vie. Cet enjeu est distinct.

Le programme de réadaptation est conçu pour être de courte durée. Il dure au plus deux ans, après quoi les participants font l'objet d'une nouvelle évaluation visant à déterminer s'ils vont quitter le programme ou s'ils sont reconnus comme ayant une capacité de gain réduite, auquel cas ils percevront la Prestation de remplacement du revenu à vie.

La structure du programme et la manière dont ces deux enjeux, c'est-à-dire le remplacement du revenu et la participation au programme de réadaptation, sont reliés sont un sujet que les vétérans abordent souvent lorsqu'ils me parlent. L'audit et l'évaluation ont mis l'accent sur cet aspect.

• (1715)

La présidente: Je vous remercie.

Je suis désolée, monsieur Viersen. Je regardais notre témoin pour m'assurer qu'elle concluait lentement ses réflexions.

Colonelle, je précise encore une fois que je suis désolée de vous interrompre, et je vous remercie de votre intervention.

Je vais maintenant accorder cinq minutes à M. Oliphant. Soyez le bienvenu, monsieur.

L'hon. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.): Merci, madame la présidente. Je remercie également le personnel du Bureau de l'ombudsman des vétérans. J'ai de nouveau une impression de déjà vu.

Dans quelle mesure considérez-vous que votre bureau agit indépendamment de la ministre?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je me sens complètement indépendante.

L'hon. Robert Oliphant: Relevez-vous de la ministre ou du Parlement?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Je relève de la ministre.

L'hon. Robert Oliphant: Je voudrais prendre un instant pour rappeler au Comité le projet de loi C-607, que j'ai présenté en 2010 et qui visait à vous obliger à rendre des comptes au Parlement. Il se peut qu'un jour, lorsque je serai vieux, je le dépose de nouveau.

Je le mentionne par immense respect pour votre bureau, car j'estime qu'il n'y a pas de bureau plus important que le vôtre au sein du gouvernement du Canada. Le travail que vous accomplissez est d'une importance capitale, et il découle de l'engagement sacré que nous avons pris envers les personnes qui se sont engagées dans les Forces armées canadiennes et ont servi notre pays. Ils jouissent sans aucun doute des droits énoncés dans la Déclaration des droits des anciens combattants.

Une partie de votre mandat découle du projet de loi, qui ne traite pas seulement d'équité, mais aussi de dignité et de respect. Je tenais à ce que cela figure aussi dans le compte rendu, car il ne s'agit pas seulement de justice et d'équité procédurale. Il s'agit de garantir que le ministère traite nos vétérans avec respect et dignité.

On dirait que je parle comme un membre de l'opposition en ce moment.

Un député: Nous aimons cela.

L'hon. Robert Oliphant: Ayant été porte-parole pour les anciens combattants, j'ai ça dans le sang. De plus, le fait d'être député de Sunnybrook et du centre des anciens combattants de cette circonscription, qui est selon moi le centre de soins pour anciens combattants le plus important du pays, y contribue également.

Tout cela pour dire qu'un programme peut ne pas être parfait, mais qu'il pourrait être amélioré. Êtes-vous en mesure de formuler, dans une lettre adressée à la ministre, des recommandations fondées sur votre expérience générale des plaintes — qu'elles aient fait l'objet d'un suivi ou qu'elles aient été résolues — concernant les améliorations qui pourraient être apportées à tout programme offert par le gouvernement?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: En janvier 2021, nous avons publié un rapport sur les mesures de soutien en matière de santé mentale destinées aux familles. Je n'occupais pas encore le poste d'ombud au moment où ce travail a été réalisé. L'enquête a été menée afin de formuler cette recommandation, qui nécessite une modification législative.

Depuis, nous n'avons formulé aucune recommandation qui nécessitait une modification législative. Toutes nos recommandations mettent l'accent sur les politiques d'ACC. Si nous avions découvert un aspect qui, selon nous, méritait notre attention, et s'il y avait eu une injustice particulièrement problématique pour la communauté des vétérans, nous aurions mené ce type d'enquête, avec la plus grande prudence. Il faudrait que nous consacrons beaucoup de

temps et de ressources à l'enquête, et il faudrait qu'elle soit rigoureuse pour que je puisse conclure à l'existence d'une injustice, la signaler à la ministre et lui dire: « Cet aspect est injuste et voici ses conséquences et ce que nous recommandons. »

L'hon. Robert Oliphant: Êtes-vous libre de faire cela?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Oui.

L'hon. Robert Oliphant: En ce qui concerne ce service sous-traité, le Comité le trouve préoccupant à ce stade, tout comme certains vétérans. Ces préoccupations ont été soulevées. S'agit-il d'un problème systémique, ou des mesures pourraient-elles être prises pour améliorer le programme?

Col (à la retraite) Nishika Jardine: J'aimerais que mon bureau reçoive davantage de plaintes afin de pouvoir dire: « Voici une injustice, et elle est clairement systémique, car elle ne se limite pas à la situation particulière de la personne qui a déposé une plainte auprès de nous. »

Franchement, nous nous sentirions beaucoup mieux. Mais le fait est qu'il s'agit d'un contrat, et nous n'avons tout simplement pas trouvé ce fil conducteur. Nous n'avons pas encore vu ce contrat.

• (1720)

L'hon. Robert Oliphant: C'est une bonne nouvelle. C'est un peu frustrant de devoir gérer un problème à la fois. Cependant, la métanarration ou l'idée générale, c'est que la situation peut être corrigée et que certains ajustements pourraient être apportés pour que le programme fonctionne.

Col (à la retraite) Nishika Jardine: Ce qui me préoccupe le plus, c'est la structure même du programme de réadaptation telle qu'elle est définie dans la loi. L'évaluation et l'audit réalisés par le ministère ont permis d'examiner cette question et ont abouti à des recommandations qui mettent en évidence un problème systémique inhérent à la structure même du programme, quelle que soit la manière dont il est mis en œuvre.

L'hon. Robert Oliphant: Je pourrais continuer de poser des questions toute la journée.

La présidente: Je le sais.

Colonelle Jardine, je vous remercie.

Mesdames et messieurs les députés, nous allons mettre fin à la première partie de la séance, car nous allons recevoir un autre invité par la suite.

Colonelle Jardine, au nom du Comité, je vous remercie de vous être jointe à nous.

[Français]

Je vous remercie encore une fois pour vos services au Canada.

[Traduction]

Monsieur Schippers, c'est toujours un plaisir de vous revoir.

Cela dit, nous allons suspendre la séance pour dire au revoir à nos témoins.

• (1720)

(Pause)

• (1730)

[Français]

La présidente: Nous reprenons la séance.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue aux témoins pour la deuxième heure de la réunion.

Nous avons ici l'honorable Jill McKnight, ministre des Anciens Combattants. Elle est accompagnée de Mme Nancy Gardiner, sous-ministre, et de Mme Jane Hicks, sous-ministre adjointe principale par intérim, Prestation des services.

Bienvenue à nouveau, madame Hicks.

Nous recevons aussi M. Pierre Tessier, sous-ministre adjoint, Secteur de la dirigeante principale des finances et services ministériels.

Monsieur Tessier, c'est toujours un plaisir de vous voir.

Il y a aussi M. Mitch Freeman, sous-ministre adjoint par intérim, Secteur des politiques stratégiques, de la planification et du rendement.

[Traduction]

Monsieur Freeman, c'est aussi un plaisir de vous voir.

[Français]

Madame la ministre, je vous souhaite la bienvenue au Comité. Vous aurez cinq minutes pour faire votre allocution. Nous procéderons ensuite à une série de questions posées par les membres du Comité.

L'hon. Jill McKnight (ministre des Anciens Combattants): Merci, madame la présidente.

Collègues, merci de me donner l'occasion de comparaître aujourd'hui.

[Traduction]

Comme vous le savez, le ministère des Anciens Combattants du Canada a pour mission de veiller au bien-être des vétérans et de leurs familles. Il a également pour mission de promouvoir la reconnaissance et le souvenir des exploits et des sacrifices de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. Cette mission est remplie en partie grâce à toute une gamme de programmes et de services que le ministère gère et met en œuvre.

[Français]

Ceux-ci peuvent comprendre des prestations d'invalidité ou d'aide financière, la défense des droits en matière de pension, de l'aide à l'éducation et à la formation et, bien sûr, des programmes de réadaptation.

[Traduction]

Lorsque les vétérans quittent l'armée, la réadaptation revêt une importance particulière. Pour bon nombre d'entre eux, elle constitue le lien entre leur service militaire et la prochaine étape de leur vie. Grâce à des traitements cliniques, à un accompagnement psychosocial et à des services de réadaptation professionnelle, les vétérans sont en mesure de gérer les blessures et les maladies liées à leur service, de retrouver leur autonomie et de saisir de nouvelles occasions au sein de leur collectivité et sur le marché du travail civil.

Pendant que mon ministère déploie des efforts plus vastes pour moderniser la prestation des programmes et des services, le programme de réadaptation bénéficiera également de ces initiatives. Qu'il s'agisse de lancer de nouveaux outils ou technologies numériques pour aider le personnel à prendre des décisions plus efficacement, de simplifier les processus ou de mettre à jour les systèmes,

chaque mesure de modernisation vise à garantir que les vétérans reçoivent des soins et un soutien de la manière la plus rapide, la plus efficace et la plus coordonnée possible. Dans ce contexte de modernisation, Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC, s'est vu attribuer le contrat d'exécution du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle, ou PSRAP, en 2021.

Le fait de confier à un seul entrepreneur national la gestion de l'ensemble des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle nous permet d'améliorer l'évaluation du rendement et de la normalisation de ces services à l'échelle du programme. Cela fait désormais plus de deux ans que le contrat de PSRVC est pleinement opérationnel. Au cours de cette période, nous avons observé des progrès considérables en matière de normalisation des soins, d'élargissement de l'accès et de mise en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux outils destinés à soutenir tant les vétérans que le personnel.

En même temps, nous sommes conscients qu'un changement de cette ampleur nécessite une évaluation et une rétroaction continues afin de garantir que le nouveau modèle répond bien aux attentes. Votre étude est donc la bienvenue et revêt une grande importance.

Nos données montrent que, si de nombreux vétérans se déclarent satisfaits du programme offert par PSRVC, d'autres nous ont fait part de leurs préoccupations à ce sujet. Nous sommes à l'écoute de ces commentaires. Le modèle de prestation des services a été conçu en accordant la priorité à la qualité et au rendement des services. Le nouveau cadre de gestion de la qualité et de mesure du rendement fournit des rapports quotidiens sur le rendement de l'entrepreneur et d'ACC, tout en évaluant la qualité des services fournis. De plus, les commentaires des participants sont recueillis à trois moments donnés du plan de réadaptation, et ces commentaires portent sur divers aspects des expériences qu'ils ont vécues dans le cadre de la prestation des services.

Étant donné que le contrat arrive au terme de sa durée initiale de cinq ans et demi, j'ai demandé à mon ministère de procéder à un examen indépendant du programme de réadaptation et de PSRVC. L'objectif de cet examen sera de nous permettre de prendre des décisions fondées sur des données et de déterminer comment nous pouvons mieux aider les vétérans à atteindre leurs objectifs de réadaptation. Nous accordons une grande importance à tous les commentaires que nous recevons de la part des vétérans, et nous nous efforcerons toujours de veiller à ce que ce problème soit réglé. Ce faisant, nous reconnaissons également que les vétérans ne forment pas un groupe homogène et que les expériences qu'ils vivent varient. Les efforts déployés pour répondre aux besoins diversifiés des vétérans de l'ensemble du pays sont un processus itératif, et nous nous engageons à le mener à bien.

Je tiens également à préciser que, dans le cadre du modèle de PSRVC, le rôle des gestionnaires de cas d'ACC n'a pas changé. Ils continuent de jouer un rôle central dans le programme de réadaptation, et ce sont toujours eux qui prennent les décisions définitives en ce qui concerne tous les services qui découlent de la gestion des cas, y compris la réadaptation. Les gestionnaires de cas sont au cœur du soutien que le ministère apporte aux vétérans et à leurs familles, en leur fournissant des conseils et une aide essentiels. Leur autorité en tant que décideurs est maintenue dans le cadre du modèle actuel de prestation des services. Les recommandations de PSRVC éclairent le processus, mais ne prévalent pas sur les décisions ou les compétences des gestionnaires de cas.

La prestation et la facturation des services de réadaptation sont gérées par l'entrepreneur externe, comme c'était déjà le cas avant la signature du contrat avec PSRVC.

Madame la présidente et mesdames et messieurs les députés, Anciens Combattants Canada continue de collaborer avec PSRVC afin de peaufiner les processus de service, d'améliorer l'expérience de transition et d'adapter le soutien aux besoins particuliers de chaque vétérans et de chaque membre de sa famille.

• (1735)

Avant tout, les services de première ligne restent accessibles, personnalisés et adaptés aux besoins de chacun.

[Français]

À l'avenir, la modernisation des services va continuer, afin de garantir des programmes durables, fiables et vraiment axés sur les vétérans.

[Traduction]

Les vétérans canadiens et leurs familles méritent un système de soutien moderne, efficace et accessible. Le programme de réadaptation proposé par PSRVC constitue une étape importante du continuum de soins, mais il ne représente qu'une partie d'un effort plus vaste visant à transformer et à améliorer tous les aspects de la prestation de nos services et de nos soins.

[Français]

Je salue vos commentaires et vos recommandations, alors que nous continuons ce travail ensemble.

[Traduction]

C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions, et je vous remercie de votre attention.

La présidente: Je vous remercie.

[Français]

Merci beaucoup, madame la ministre.

Je dois dire que votre français s'améliore beaucoup. Je vous remercie personnellement de nous avoir parlé dans la langue de Molière aujourd'hui.

Nous allons maintenant commencer le premier tour de questions.

[Traduction]

Pendant six minutes, nous allons donner la parole à M. Richards.

• (1740)

Blake Richards: Madame la ministre, diriez-vous que le contrat de réadaptation conclu avec PSRVC est une réussite?

L'hon. Jill McKnight: Les résultats montrent que 74 % des participants indiquent avoir constaté une amélioration, ce qui, selon moi, signifie que nous pouvons encore travailler avec 26 % d'entre eux en vue d'améliorer la prestation des services qu'ils reçoivent.

Blake Richards: Le chiffre que vous citez repose sur 732 des près de 24 000 participants, soit moins de 3 % du nombre total de participants. Si je ne m'abuse, il ne prend en compte que les vétérans qui ont réussi à suivre le programme jusqu'au bout. De nombreuses raisons ont été clairement exposées devant notre comité et ailleurs pour expliquer pourquoi cela ne se produit pas dans de nombreux cas. Diriez-vous que ce chiffre est suffisant pour qualifier cette impartition de réussite?

L'hon. Jill McKnight: Ce chiffre repose sur des données et sur des témoignages de vétérans qui ont participé au programme de réadaptation; il s'agit de renseignements dont nous ne disposons pas dans le cadre de l'ancien modèle.

Blake Richards: Dans un article publié cette semaine dans le *Toronto Star*, les auteurs ont parfaitement résumé la situation en une ou deux phrases. Ils ont constaté que « certains vétérans ayant de graves problèmes de santé mentale sont submergés par les formalités administratives du programme, subissent des pressions visant à les faire changer de fournisseur de soins, reçoivent des soins inadéquats et voient leurs prestations menacées. » Ces vétérans « ont déclaré que leur état de santé s'était détérioré en raison de ces problèmes. »

À la lumière de l'enquête menée par le *Toronto Star*, ce programme vous semble-t-il être une réussite?

L'hon. Jill McKnight: Chaque vétérans du Canada a vécu des expériences qui lui sont propres. Chacun d'entre eux a fait face à des situations et des conditions différentes. De nombreux facteurs entrent en jeu dans leurs expériences. Comme je l'ai mentionné, 74 % des personnes interrogées ont indiqué que leur bien-être général s'était amélioré. Je reconnais également que cela signifie que nous pouvons continuer de travailler avec 26 % de personnes afin d'améliorer le programme et de mieux les aider.

Blake Richards: J'ai l'impression que vous voulez dire qu'ils ont vécu cette expérience différemment, ce qu'avait également déclaré un ancien premier ministre de votre parti, comme nous nous en souvenons. Quoi qu'il en soit, examinons de plus près certains des détails qui sous-tendent cet article.

Les fournisseurs de services affirment qu'ils ne sont plus en mesure de fournir les services qu'ils proposaient auparavant ou qu'ils souhaiteraient offrir aux vétérans. Les vétérans nous font part du même constat: ils ne parviennent pas à consulter les fournisseurs de services de leur choix. Vos représentants, ainsi que ceux de PSRVC et des organismes affiliés, nous ont répété à maintes reprises l'autre jour que les vétérans pouvaient présenter une demande et bénéficier de ce programme.

Eh bien, nous disposons des renseignements suivants qui proviennent d'un fournisseur de services assez important. Il a déposé sa demande pour la première fois le 15 février 2023, et c'est finalement le 27 juin 2025 qu'il a été accepté dans le programme. Cela s'est produit 28 mois plus tard, après des dizaines d'échanges et toutes sortes de démarches administratives. Puis, le fournisseur de services a appris que, comme il était considéré comme un fournisseur hors réseau, il ne recevrait aucune demande de consultation.

Cela nous montre clairement que ce qu'on nous a raconté est tout à fait inexact. Est-ce que ce résultat vous semble être une réussite?

L'hon. Jill McKnight: Madame la présidente, par votre intermédiaire, je n'ai pas parlé avec ce fournisseur particulier. Je ne dispose pas de renseignements qui ont été mentionnés, mais je suis accompagnée de fonctionnaires de mon ministère qui pourront vous apporter des précisions à ce sujet, car ils en savent plus que moi.

Blake Richards: Nous avons eu l'occasion de leur parler l'autre jour, mais les renseignements qu'ils nous ont fournis n'étaient pas très précis. Nous allons donc passer à autre chose. Ce prestataire est un très...

L'hon. Jill McKnight: Excusez-moi...

Blake Richards: Attendez. Laissez-moi terminer.

Je fais référence à un fournisseur très important. Il ne m'a pas autorisé à divulguer son nom, mais il s'agit d'un fournisseur de premier plan. S'il lui a fallu 28 mois, je n'ose pas imaginer le temps qu'il faudrait pour un petit prestataire de services qui souhaite aider quelques anciens combattants de sa région.

Le système ne fonctionne pas. Les anciens combattants ne parviennent pas à accéder aux prestataires de soins auxquels ils souhaitent faire appel. Vous avez dit que l'on procéderait à une sorte d'examen avant le renouvellement du contrat, et j'espère vraiment que l'on se penchera sérieusement sur la question, car il y a un véritable problème.

L'autre jour, les représentants de Lifemark ont eux-mêmes reconnu, après avoir entendu les observations de ce comité, qu'il y avait manifestement un problème lorsque l'on a déclaré qu'il fallait utiliser le mot « et » et non « ou », ils ont clairement admis qu'il s'agissait bien d'un « ou ».

Passons maintenant à la communication. En ce qui concerne les recommandations formulées par ce comité il y a quelques années, on nous a affirmé, de manière assez inexacte, qu'elles avaient toutes été mises en œuvre. Le syndicat faisait partie des groupes que l'on devait consulter davantage. Un exemple récent montre clairement que cela ne s'est pas produit. Il y a quelques semaines, lors d'une autre réunion de comité parlementaire, lorsque j'ai demandé au président du Syndicat des employé(e)s des Anciens Combattants si on l'avait consulté avant de procéder aux coupes budgétaires au Bureau de services juridiques de pensions, il m'a répondu: « Pas du tout ».

Je dois dire que le 15 janvier, nous avons eu une réunion nationale entre la direction et les syndicats, et aucun des participants ne nous a informés que le Bureau de services juridiques de pensions allait être supprimé, alors qu'ils le savaient.

• (1745)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Richards. Je dois vous interrompre.

Je vais maintenant donner la parole à Mme Hirtle pour six minutes.

Alana Hirtle: Merci, madame la présidente.

Bonjour, madame la ministre, et bonjour à toute votre équipe. Je suis ravie de vous voir ici aujourd'hui.

Madame la ministre, vous venez de nous communiquer des renseignements importants sur l'état d'avancement du programme de réadaptation, et cet examen proposé sera très utile pour planifier les prochaines étapes. Pourriez-vous nous en dire plus sur cette décision?

L'hon. Jill McKnight: Oui. Merci, madame Hirtle.

Notre engagement à veiller à ce que les anciens combattants bénéficient des soins, des services et des prestations auxquels ils ont droit est au cœur de notre action. Mon message a toujours été le même. C'est ce qui me motive à me lever chaque jour.

Nous savons qu'il existe des possibilités d'amélioration continue. Comme je l'ai mentionné dans mes réponses précédentes, beaucoup réussissent, mais pas toutes, et nous pouvons continuer de procéder ainsi. Un examen indépendant va être mené. Il nous permettra d'analyser les données que nous avons recueillies, de repérer les domaines dans lesquels nous pouvons encore nous améliorer, de trou-

ver des moyens concrets d'y parvenir, puis de prendre des décisions quant à la marche à suivre.

Alana Hirtle: Merci.

Il convient de se poser la question suivante: pourquoi prenez-vous cette mesure? Le fait d'entreprendre cet examen remet-il en cause le programme, comme l'a affirmé l'opposition?

L'hon. Jill McKnight: Non. Cet examen est motivé par la volonté d'assurer une croissance et une amélioration continues. Certains anciens combattants tirent parti de ce programme, d'autres non, ce qui signifie que nous pouvons continuer de nous améliorer afin de répondre aux besoins en matière de réadaptation de la communauté des anciens combattants.

Alana Hirtle: C'est parfait. Merci.

Madame la ministre, pourriez-vous nous parler de l'objectif du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle du ministère des Anciens Combattants, et nous expliquer en quoi il est lié au sujet d'aujourd'hui, à savoir PSRVC?

L'hon. Jill McKnight: Bien sûr.

Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle se veut une approche globale et holistique visant à soutenir les vétérans tout au long de leur parcours de réadaptation. Cela comprend les besoins médicaux, psychosociaux et professionnels. En ce qui concerne PSRVC, le fournisseur du programme de réadaptation, c'est l'organisation de prestation de services qui offre le programme dans le cadre d'une approche à trois niveaux, qui vise l'ancien combattant, le gestionnaire de cas du ministère et le spécialiste des services de réadaptation de PSRVC.

Alana Hirtle: Merci.

De votre point de vue, l'engagement et la gamme de soutiens offerts aux anciens combattants qui font la transition vers la vie civile commencent-ils et s'arrêtent-ils avec PSRVC?

L'hon. Jill McKnight: Non, ils ne commencent et ne s'arrêtent pas avec PSRVC. Ils font partie d'un continuum du parcours d'un vétéran.

Comme les expériences vécues par chaque vétéran sont uniques et différentes en fonction de son service, il en va de même pour la réadaptation qu'il suivra en fonction de ses expériences uniques. Il ne s'agit pas d'un programme universel. Ce programme est adapté aux besoins de chaque ancien combattant.

• (1750)

Alana Hirtle: Oui, bien sûr. Merci.

Madame la ministre, vous avez déjà dit que les services étaient « axés sur les anciens combattants ». Pouvez-vous préciser en quoi cela est pertinent pour votre évaluation du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle?

L'hon. Jill McKnight: Lorsqu'une mesure est centrée sur l'ancien combattant, elle tient compte de ses expériences individuelles et permet de personnaliser les services de réadaptation pour le soutenir. Les objectifs sont fondés sur la santé et la capacité des anciens combattants à ce moment-là. Il s'agit de s'adapter aux besoins des anciens combattants et à leur état de préparation. À mon avis, c'est au cœur de notre approche centrée sur les vétérans: le vétéran est à la base de tout.

Alana Hirtle: En extrapolant à partir de là, et d'après vos conversations avec les anciens combattants de tout le pays sur le sujet, est-il juste de dire que les priorités et les points de vue de tous les combattants sont unis?

L'hon. Jill McKnight: J'ai eu des conversations avec des anciens combattants de la Colombie-Britannique à la côte atlantique. Nous avons récemment participé ensemble à un événement avec des vétérans.

J'en suis venue à constater que chaque vétéran est unique. Il y a parfois des thèmes communs, ce qui est normal, mais l'expérience de chaque vétéran et les facteurs contributifs sont uniques à chaque personne. Je n'ai pas constaté d'uniformité parmi tous les anciens combattants.

Oui, il y a parfois des thèmes communs.

Alana Hirtle: C'est logique. Serait-il plus exact ou plus juste de dire que le terme « vétéran » englobe un large éventail de personnes à différents stades de leur vie, avec des priorités différentes?

L'hon. Jill McKnight: Oui, tout à fait.

Alana Hirtle: Merci.

La présidente: C'est excellent. Merci, madame la ministre.

Je vais inviter tout le monde à mettre son oreillette. Mme Gaudreau s'adressera à vous en français.

Merci beaucoup.

[Français]

Madame Gaudreau, la parole est à vous pour six minutes.

Marie-Hélène Gaudreau: Moi aussi, je dois souligner l'étape franchie. Je suis très heureuse de constater que la ministre s'est exprimée en français. Bravo! Je tenais à le souligner. Pour ma part, ça fait six ans que je pratique mon anglais.

D'entrée de jeu, en ce qui concerne les chiffres, je veux être sûre de quelque chose. On mentionne que 74 % des répondants ont dit qu'il y avait eu une amélioration des services. Toutefois, si on se base sur le nombre de répondants, à moins que je n'aie pas les bons chiffres, il est indiqué selon les chiffres que j'ai que 732 personnes sur 23 000 ont répondu au sondage. Il faut faire attention à l'interprétation de ces chiffres, parce que ce ne sont pas les 23 000 vétérans qui ont été sondés. Sur ce point, j'ai un petit bémol.

Cela dit, je viens d'apprendre des choses à la suite de l'audit, et je ne doute absolument pas du souhait d'améliorer la cause des vétérans.

Ma première question est la suivante: dans combien de temps le ministère vous a-t-il dit que vous alliez avoir les éléments pour arriver à une conclusion? Est-ce qu'on vous a donné un délai? Le but, c'est que ça prend un an, puis ça recommence; c'est une roue qui tourne. Est-ce que le ministère vous a donné un échéancier?

[Traduction]

L'hon. Jill McKnight: Je vais devoir vous revenir avec les détails de l'échéancier.

[Français]

Veuillez m'excuser de vous avoir répondu en anglais.

Marie-Hélène Gaudreau: Cela étant dit, l'étude que nous faisons présentement a pour but d'aller trouver des éléments, et nous demandons aussi aux témoins de nous proposer des améliorations.

Si je comprends bien, votre souhait, dans le cadre de l'audit, est que nous continuions notre travail, qui est important.

[Traduction]

L'hon. Jill McKnight: L'étude que le Comité entreprend ici est extrêmement importante, car elle nous aide à mieux comprendre la situation. Les témoignages peuvent donner un aperçu des aspects de l'examen... et je ne sais pas si c'est une question d'interprétation, mais il s'agit d'un examen indépendant que nous entreprenons. Cela nous donnera peut-être l'occasion de déterminer les questions à examiner en plus des nombreux éléments qui seront désignés par Anciens Combattants Canada.

• (1755)

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Je pense qu'il me reste une minute de temps de parole.

La présidente: Il vous en reste trois.

Marie-Hélène Gaudreau: C'est génial.

Lors de la dernière réunion, j'ai proposé que nous entendions plus de témoins dans le cadre de cette étude. Ce n'était pas suffisant. Nous avons ajouté une réunion. Ce que je comprends, c'est que ce serait pertinent. Le but n'est pas d'en faire un psychodrame. Mon rôle, c'est d'aider les vétérans qui m'interpellent chaque semaine à mon bureau. Une étude plus approfondie pourrait contribuer à l'audit. C'est ce que je comprends actuellement.

[Traduction]

L'hon. Jill McKnight: Je m'en remets à la présidence en ce qui concerne les directives sur le nombre de réunions. Je peux dire que nous allons entreprendre l'examen et étudier la question. J'encourage nos collègues à communiquer avec notre bureau en tout temps et au besoin. Si une personne vous fait part de ses préoccupations, nous vous invitons à communiquer avec notre bureau pour que nous puissions la mettre en contact avec les ressources appropriées. Vous avez dit que des anciens combattants communiquaient avec vous; je vous encourage à communiquer à votre tour avec notre bureau afin que nous puissions aider à mettre ces anciens combattants en contact avec des personnes pour les aider à répondre à leurs préoccupations.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: J'espère que vous allez faire des embauches. Ça se peut que vous receviez beaucoup d'appels, parce que les gens nous écoutent.

Il me reste 15 secondes de temps de parole et je vais poser une dernière question. J'aimerais savoir si vous savez que 300 causes sont annulées en avril parce qu'on fait des compressions en ce qui concerne les avocats qui assurent l'accompagnement des vétérans. Étiez-vous au courant de ça?

[Traduction]

L'hon. Jill McKnight: Je crois que cela commence à s'éloigner du sujet dont nous sommes venus parler aujourd'hui — PSRVC —, et pour lequel j'ai été invitée ici aujourd'hui.

[Français]

La présidente: Merci, madame Gaudreau.

[Traduction]

Nous allons maintenant passer à notre deuxième série de questions.

Monsieur Tolmie, vous avez cinq minutes.

Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Merci, madame la ministre, d'être ici aujourd'hui et de répondre à nos questions. J'aimerais parler du contrat de PSRVC, et j'aimerais vous demander qui a conçu l'évaluation. A-t-elle été approuvée par Anciens Combattants Canada?

L'hon. Jill McKnight: Pourriez-vous préciser, s'il vous plaît, ce que vous entendez par évaluation?

Fraser Tolmie: C'est l'évaluation à laquelle les anciens combattants doivent se soumettre. Qui a approuvé l'évaluation?

L'hon. Jill McKnight: C'est une question pour laquelle je me tournerais vers les représentants du ministère qui se spécialisent dans cette partie.

Fraser Tolmie: D'accord, c'est très bien. Je pense que j'ai déjà la réponse. Cela a évidemment dû être approuvé par votre ministère. Ce que j'entends, c'est que c'est votre ministère, votre enquête, et qu'il y aura un examen indépendant. Qui effectue l'examen indépendant?

L'hon. Jill McKnight: Je n'ai pas de nom précis à vous donner pour l'instant, mais il s'agira d'un examen indépendant et objectif.

Fraser Tolmie: En tant que comité, pourrions-nous choisir l'examineur indépendant afin d'assurer une certaine impartialité?

L'hon. Jill McKnight: Ce ne serait pas approprié, mais nous demanderons un examen impartial du programme.

Fraser Tolmie: Je dirais que ce serait très approprié afin que nous ayons une voix indépendante qui nous donne des faits. Ce sont 25 % des personnes interrogées qui sont mécontentes du service qu'elles ont reçu. En fait, j'ai entendu dire que les gens consacraient plus de temps à cette évaluation qu'ils en passaient à recevoir des soins et qu'ils subissaient un préjudice institutionnel. Ils n'osent pas se manifester, alors nous devons faire entendre leur voix. Nous sommes ici pour dire qu'il y a beaucoup plus de gens qui sont mécontents. Qu'avez-vous à leur répondre?

● (1800)

L'hon. Jill McKnight: J'aimerais aborder quelques points ici, et m'adresser à mon collègue par l'entremise de la présidence.

Premièrement, vous avez dit que les choses prenaient plus de temps. Grâce à ce programme particulier, elles prennent en fait moins de temps. En moyenne, les demandes sont traitées dans un délai de 24 jours, les évaluations sont effectuées dans un délai de 33 jours et le traitement commence dans un délai de 21 jours.

Fraser Tolmie: Vous dites que vous allez examiner le contrat. Allez-vous retenir les primes de rendement en fonction de l'information que vous recevez des médias d'information, comme le *Toronto Star*...

L'hon. Jill McKnight: Excusez-moi, de quelles primes au rendement parlez-vous?

Fraser Tolmie: PSRVC ne reçoit-il pas de primes de rendement?

L'hon. Jill McKnight: Il s'agit d'entreprendre un examen de l'ensemble du programme et, par extension, d'examiner la prestation de services du programme.

Fraser Tolmie: Nous n'allons donc pas entendre parler des primes de rendement accordées à PSRVC?

Selon l'information que j'ai obtenue, de telles primes ont déjà été données. Compte tenu du nombre de plaintes qui m'ont été faites concernant ce contrat, je n'accorderais pas de telles primes si j'étais

vous. À la suite de cet examen, allez-vous accorder des primes de rendement ou allons-nous dire non?

L'hon. Jill McKnight: Par votre entremise, madame la présidente, j'encourage tous les membres du Comité qui reçoivent des plaintes à communiquer avec nos bureaux afin que nous puissions faire le suivi. J'ai entendu parler d'un certain nombre de plaintes déposées auprès de membres du Comité, mais mon bureau n'a pas reçu ces plaintes, ce qui fait qu'il est très difficile d'y donner suite.

Les anciens combattants ont de nombreux choix. Ils ont la possibilité de communiquer avec leurs gestionnaires de cas. Ils peuvent aussi communiquer avec l'ombudsman, avec mon bureau ou avec le bureau de leur député local. Si ces messages ne nous parviennent pas, je ne peux pas y donner suite.

Fraser Tolmie: Je vous remercie pour cet avis d'intérêt public, mais le fait est que les anciens combattants ne font pas confiance au ministère des Anciens Combattants et qu'ils ne croient pas qu'en s'adressant à vous, ils obtiendront une réponse. Ils sont très contrariés. C'est ce qu'est le traumatisme du sanctuaire, le préjudice institutionnel.

La présidente: Monsieur Tolmie, je suis sincèrement désolée. Je dois passer au prochain intervenant.

Monsieur Casey, vous avez cinq minutes.

Sean Casey: Merci, madame la présidente, et bienvenue à tous nos témoins.

Je souhaite tout particulièrement la bienvenue à la nouvelle sous-ministre, Mme Gardiner. Bienvenue au Comité. Nous avons très hâte de travailler avec vous. Félicitations pour votre nomination.

Madame la ministre, le 23 février, nous avons entendu le témoignage d'un ancien combattant du nom de Tim Laidler. Il a dit ceci: « Au Canada, si vous êtes blessé, on paiera pour que vous vous recycliez, mais seulement jusqu'au niveau salarial auquel vous avez quitté l'armée. »

Est-ce vrai?

L'hon. Jill McKnight: C'est inexact. Nous nous efforcerons de soutenir les anciens combattants au moyen d'un plan de réadaptation qui répond le mieux à leurs besoins actuels et à leur état de préparation. Pour certains anciens combattants, cela peut se traduire par un retour à quelque chose de semblable à ce qu'ils avaient fait auparavant, et donc à un salaire similaire. Pour d'autres, la situation pourrait être différente s'ils optent pour ce qui leur convient le mieux aujourd'hui.

Cela dépendra toujours de la formation professionnelle qui convient le mieux aux besoins de l'ancien combattant. Il y a une hiérarchie de normes pour le retour au travail, qui est l'une des prémisses du programme de formation professionnelle.

La présidente: Je dois maintenant interrompre les délibérations. La sonnerie se fait entendre. Je crois comprendre qu'elle durera 30 minutes. J'aimerais continuer pendant 15 minutes, peut-être, si c'est...

● (1805)

L'hon. Robert Oliphant: Je ne peux pas donner mon consentement. Je peux vous accorder 10 minutes, parce que j'ai un engagement.

La présidente: D'accord.

Nous allons...

Blake Richards: Vous auriez dû être là à ce moment-là de toute façon.

La présidente: Je vais suspendre la séance.

• (1805) _____ (Pause) _____

• (1806)

La présidente: Nous reprenons nos travaux.

Nous aurons 10 minutes de plus pour poursuivre nos délibérations. Nous en sommes maintenant à 3 minutes et 22 secondes.

Monsieur Casey, vous avez la parole.

Sean Casey: Merci, madame la présidente.

Madame la ministre, votre personnel serait probablement mieux placé pour répondre aux deux ou trois prochaines questions que je vais poser. Ne vous en offusquez pas; les conservateurs ne semblaient pas particulièrement intéressés à entendre le personnel, même s'ils posaient des questions auxquelles il aurait été préférable que celui-ci réponde.

Madame Hicks, nous avons entendu plus tôt que M. Richards n'était pas satisfait de l'exactitude des renseignements que vous avez fournis lors de votre dernière comparution. Selon lui, ce que vous avez dit au sujet des recommandations lors de la dernière réunion était inexact.

J'aimerais savoir si vous avez réfléchi à votre dernière comparution et s'il y a quelque chose que vous aimeriez ajouter ou corriger, en fonction de l'évaluation non spécifique de votre témoignage par M. Richards.

Jane Hicks (sous-ministre adjointe principale par intérim, Prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Je dirais que le témoignage que j'ai fourni était exact. En fait, il y a eu des consultations avec le syndicat au sujet du contrat avec PSRVC, et elles sont en cours. Nous nous réunissons tous les mois, alors il y a un engagement continu.

J'aimerais clarifier un point en ce qui concerne l'impossibilité pour les anciens combattants de faire appel à leurs fournisseurs. Avec les fournisseurs, nous ajoutons des membres à l'équipe. Une équipe de réadaptation s'ajoute à l'équipe de soins des anciens combattants. Il y a d'autres fournisseurs qui s'ajoutent. C'est ce à quoi nous travaillons.

Sean Casey: Merci.

Quelqu'un peut-il parler de l'importance statistique de l'échantillon, qui a été critiqué?

Jane Hicks: Si vous faites référence au nombre de répondants, il est inexact de dire qu'il y a eu 732 répondants sur 23 000. Nous n'avons pas sondé 23 000 personnes. Nous avons commencé à sonder...

Ce sont en tout 23 000 personnes qui ont été aiguillées vers PSRVC. Elles en sont à différentes étapes du programme de réadaptation, alors il s'agit d'un petit échantillon, mais il ne s'agit pas de 23 000 personnes.

Sean Casey: Si ce n'est pas 23 000, de combien de personnes s'agit-il?

Jane Hicks: Je n'ai pas de chiffre précis, mais c'est beaucoup moins.

Sean Casey: Merci.

Pour revenir à vous, madame la ministre, je crois comprendre que vous avez dit plus tôt qu'aucun membre du Comité ne vous avait transmis de plaintes concernant le service de PSRVC.

L'hon. Jill McKnight: Nous n'avons pas eu de nouvelles du bureau de l'un ou l'autre des membres du Comité. Nous avons reçu quelques demandes de renseignements des bureaux des députés, mais aucun d'entre eux n'est membre du Comité permanent des anciens combattants.

• (1810)

Sean Casey: Y a-t-il certaines questions pour lesquelles des députés, que ce soit au sein de ce comité ou ailleurs, vous approcheraient?

L'hon. Jill McKnight: Oui. Nous avons reçu un certain nombre de demandes de renseignements et de communications de la part de députés sur divers sujets liés aux anciens combattants, parce que des vétérans avaient communiqué avec eux et qu'ils nous renvoyaient leur dossier. Les membres de mon personnel les examinent et y répondent.

[Français]

Sean Casey: Avez-vous terminé?

[Traduction]

Merci.

La présidente: Merci beaucoup.

[Français]

Madame Gaudreau, vous avez deux minutes et demie.

Marie-Hélène Gaudreau: Merci, madame la présidente.

Madame la ministre, j'ai une requête. J'aimerais vraiment avoir le chiffre exact. Il est sûr que si c'est 2 500 personnes au lieu de 23 000, l'écart est important. Donc, vous devriez le savoir. Excellent.

Voici ma seule question. Depuis l'automne dernier, nous rencontrons des psychologues, des sexologues et des chercheurs. Je suis convaincue que vous êtes au courant de tout ça. Ils dénoncent le programme. Quand nous avons eu notre rencontre, il était clair qu'il y avait un consentement, bien qu'il y ait beaucoup de choses à apporter. Cependant, ça avait l'air très beau quand même.

Là, quand nous recevons des gens — et nous ne leur demandons pas d'exagérer —, ceux-ci nous disent qu'ils ont dû recommencer à parler de leurs problèmes deux, trois, quatre ou même cinq fois. On a parlé de la centralisation des gestionnaires de cas. Ce sont là des faits.

Je me demande donc si vous êtes bien au courant qu'il y a des gens qui sont traumatisés à nouveau dans le cadre d'un processus de réhabilitation.

[Traduction]

L'hon. Jill McKnight: Certains des anciens combattants avec lesquels j'ai discuté au cours des 10 derniers mois m'ont dit qu'ils devaient raconter leur histoire plusieurs fois. Cela concerne PSRVC, mais aussi un certain nombre d'expériences qu'ils ont vécues pendant leur processus de transition des Forces armées canadiennes.

Nous prenons les mesures que nous pouvons pour réduire ces répercussions. Notre priorité est de veiller à ce que les vétérans soient au cœur de notre travail. Nous faisons donc de notre mieux pour soutenir les anciens combattants dans ce processus. C'est vraiment un élément clé.

[Français]

Marie-Hélène Gaudreau: Il ne me reste que 20 secondes, madame la ministre.

Il s'agit de faire ce que vous pouvez faire. Le cri du cœur que nous entendons, c'est: « *Let's go, wake up, il faut agir!* »

La présidente: Madame Gaudreau, je suis vraiment désolée. Ça vous arrive très rarement, mais vous avez dépassé votre temps de parole.

Marie-Hélène Gaudreau: J'étais à 34 secondes.

La présidente: Je suis vraiment désolée, mais je veux être respectueuse envers tout le monde.

Marie-Hélène Gaudreau: Je veux juste aider la ministre pour qu'on aide les vétérans.

La présidente: Merci beaucoup, madame Gaudreau.

[Traduction]

Madame Wagantall, vous disposez de deux minutes et demie. Allez-y.

Cathay Wagantall: Merci beaucoup, madame la présidente.

Madame la ministre, je vous remercie de votre présence.

Nous avons discuté avec vos représentants de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas avec PSRVC. Un certain nombre d'anciens combattants m'ont fait part de leurs préoccupations au sujet de l'évaluation qui est faite au début. Ils ne peuvent pas la voir. Un ancien combattant a communiqué avec moi parce qu'on lui avait dit qu'il n'obtiendrait pas sa prestation de remplacement du revenu s'il ne faisait pas cette évaluation. Il a donné beaucoup de renseignements, même sur les membres et la dynamique de sa famille, qui se sont retrouvés dans son rapport.

La seule raison pour laquelle il le sait, c'est qu'il a insisté pour signer son évaluation, ce qui me semble logique. Cependant, nous avons appris qu'il avait signé son évaluation alors qu'elle avait déjà été transmise.

Cet examen indépendant garantira-t-il que la dynamique sera réévaluée et que les anciens combattants pourront voir les résultats auxquels on s'attend pour eux, et que l'information ne sera pas communiquée aux fournisseurs ou à quiconque au sein de PSRVC avant que les anciens combattants aient eu l'occasion de la lire et de l'approuver? Je vous demande de vous assurer que cela fasse partie de votre examen indépendant, parce qu'en raison de sa nature, cet examen devra miser sur des renseignements qui ne proviennent pas de PSRVC en grande partie, puisqu'il s'agit du programme dont le travail est examiné. Je vous demande de bien vouloir en tenir compte. C'est ma première demande.

Deuxièmement, on nous a dit aujourd'hui que le programme de réadaptation était offert aux conjoints veufs, aux autres membres et à leurs partenaires, mais qu'ils devaient être veufs. Toutefois, un autre rapport indique que les conjoints des anciens combattants grièvement blessés et des survivants sont autorisés à participer au programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada. Quelle

est la réponse? Les conjoints peuvent-ils également...? Je vois un hochement de tête. Est-ce exact?

• (1815)

L'hon. Jill McKnight: Madame la présidente, j'aimerais m'assurer que nous expliquions bien la situation alors je vais demander aux fonctionnaires de répondre à la question.

Cathay Wagantall: Je n'ai que très peu de temps. Veuillez simplement répondre par oui ou par non à la question: est-ce que les conjoints peuvent participer?

Jane Hicks: Oui, ils le peuvent dans certains cas.

Cathay Wagantall: Ils le peuvent dans certains cas. Voilà. Au 31 mars 2024, sur les 180 006 clients d'Anciens Combattants Canada, dont 12 609 étaient en réadaptation, seulement 55 conjoints et survivants avaient été approuvés. Combien de conjoints et de survivants ont présenté une demande, et pourquoi seulement 55 ont été approuvés? Très souvent, les anciens combattants ne peuvent pas travailler, et c'est le conjoint qui participe. Avez-vous ces chiffres, s'il vous plaît? Combien ont présenté une demande en tant qu'époux et survivants?

L'hon. Jill McKnight: Madame la présidente, je me tournerais vers les fonctionnaires.

Cathay Wagantall: Si vous n'avez pas la réponse, n'hésitez pas à me la transmettre.

La présidente: Merci beaucoup, madame Wagantall. Si vous pouviez nous transmettre ces chiffres, nous vous en serions reconnaissants.

Madame Hirtle, vous disposez de deux minutes et demie. Allez-y.

Alana Hirtle: Madame la ministre, de quelle façon les forces et les faiblesses du programme sont-elles examinées pour garantir les meilleurs résultats en matière de santé pour les participants?

L'hon. Jill McKnight: Madame la présidente, Anciens Combattants Canada surveille régulièrement plusieurs mesures dans le cadre du programme en ce qui concerne le rendement, la qualité du service, les progrès des participants et les résultats. Le ministère évalue également les délais de service, les progrès et les taux d'achèvement, les résultats en matière de santé et de bien-être et les rétroactions des participants. Il s'agira de la base de l'examen, puis nous déterminerons où nous irons au-delà de cela pour examiner le programme et sa mise en œuvre dans son ensemble.

Alana Hirtle: Je comprends.

Quel serait le résultat le plus probable pour l'accès collectif des vétérans aux services de réadaptation si le contrat de PSRVC était annulé, comme certains l'ont demandé?

L'hon. Jill McKnight: Si le contrat actuellement en place devait être annulé, cela nuirait aux anciens combattants.

Alana Hirtle: Diriez-vous que ce contrat vise à obtenir les meilleurs résultats possibles pour le plus grand nombre de vétérans en ce qui concerne leur santé et leur bien-être?

L'hon. Jill McKnight: La prestation de services dans l'intérêt des anciens combattants garantit l'accès à un continuum de soins et à du soutien tout au long de la réadaptation. C'est dans l'intérêt des anciens combattants.

Alana Hirtle: Tout à fait.

Diriez-vous qu'à l'heure actuelle, c'est tout ou rien en ce qui concerne le programme et sa mise en œuvre?

L'hon. Jill McKnight: Ce n'est pas une évaluation juste de la situation.

Alana Hirtle: Croyez-vous que, même s'il y a des vétérans qui estiment ne pas être bien servis par le programme, la chose responsable à faire serait de cerner les lacunes et de les combler, plutôt que de présumer que tout le système est défectueux?

L'hon. Jill McKnight: Comme les données probantes l'ont démontré, le programme n'est pas entièrement défaillant. Il y a des vétérans qui vivent des expériences réussies, et il y a des vétérans pour qui l'expérience pourrait être meilleure. Nous pouvons maintenant prendre ces renseignements, continuer d'améliorer le programme de réadaptation et examiner la façon dont il est mis en oeuvre pour mieux répondre aux besoins des anciens combattants.

Alana Hirtle: Merci, madame la ministre.

La présidente: Madame la ministre, je vous remercie beaucoup d'avoir été avec nous.

Je souhaite de joyeuses Pâques à tous ceux qui célèbrent cette fête.

Nous ne nous reverrons pas avant environ deux semaines. Notre prochaine réunion aura lieu le lundi 13 avril 2026. Nous reprenons notre étude sur les obstacles à l'entrepreneuriat chez les vétérans.

Plaît-il au Comité de lever la séance?

Des députés: D'accord.

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>