



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

45^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

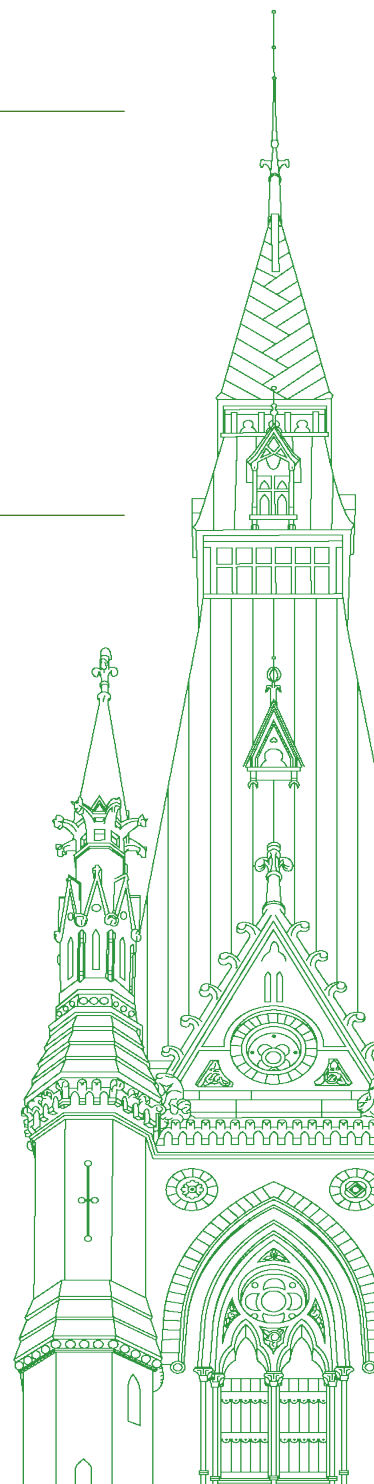
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 038

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le mercredi 10 juin 2026

Présidente : Marie-France Lalonde



Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 10 juin 2026

• (1625)

[Français]

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

[Traduction]

Chers collègues, puisque la cloche sonne, j'aimerais vous proposer que nous écoutions nos témoins, puis que nous suspendions la séance pour procéder au vote. Nous reprendrons ensuite la séance. J'ai besoin du consentement unanime.

Des députés: D'accord.

La présidente: Parfait.

[Français]

Je vous souhaite la bienvenue à la 38^e réunion du Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes.

Conformément 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 l'organisme Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, ou PSRVC.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément au Règlement. Les députés et les témoins peuvent participer à la réunion en personne ou au moyen de l'application Zoom.

Pour garantir le bon déroulement de la réunion, j'aimerais communiquer certaines consignes aux témoins et aux députés: avant de prendre la parole, il faut attendre que je vous nomme; si vous participez à la réunion par vidéoconférence, cliquez sur l'icône du microphone pour activer la fonction microphone; et veuillez vous mettre en mode sourdine lorsque vous ne parlez pas.

[Traduction]

Nous recevons notre groupe de témoins pour l'étude de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens.

Nous accueillons Eric Vila, à titre personnel, par vidéoconférence. Nous recevons également, pour le Syndicat des employés d'Anciens Combattants, Toufic El-Daher, président national, et Martha Josephian, gestionnaire de cas et vice-présidente suppléante.

La cloche sonne; nous allons donc vous accorder cinq minutes à chacun, puis nous ferons une pause pour aller voter et nous reviendrons ensuite pour les questions.

Allez-y, monsieur Vila, vous avez cinq minutes

Eric Vila (kinésologue, à titre personnel): Merci, madame la présidente.

Bonjour aux autres témoins et aux membres du Comité.

Je m'appelle Eric Vila. Je suis kinésologue au sein du groupe Lifemark Health. J'ai près de 10 ans d'expérience dans le secteur de la santé et du conditionnement physique, et je suis spécialisé dans l'entraînement fonctionnel, la préparation physique et la haute performance. Je suis membre agréé de la British Columbia Association of Kinesiologists et certifié en tant qu'évaluateur de l'évaluation de la capacité fonctionnelle de WorkWell.

Par ailleurs, je suis actuellement réserviste au sein des Forces armées canadiennes, dans le 5^e régiment d'artillerie de campagne. Cette expérience m'a permis de mieux comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les anciens combattants et les membres des forces armées, tant pendant leur service que lorsqu'ils ont besoin de services de réadaptation.

En tant que kinésologue, je propose des prestations axées sur l'activité physique qui visent à améliorer les capacités fonctionnelles de mes clients. Certains participants bénéficieraient d'une évaluation réalisée par un kinésologue afin d'analyser leurs capacités fonctionnelles actuelles et leurs limites. Ces évaluations nous permettent d'élaborer un programme de réadaptation adapté. Compte tenu des circonstances particulières qui peuvent amener un ancien combattant à intégrer ce programme, les soins que je dispense sont adaptés à chaque participant et axés sur la réadaptation fonctionnelle grâce à des mouvements et des exercices guidés. Je traite les blessures et les troubles liés au mouvement dans le cadre de mon champ d'activité clinique, tandis que les diagnostics cliniques relèvent de la compétence des professionnels de santé habilités à les établir.

Je collabore avec une équipe de réadaptation interprofessionnelle composée de physiothérapeutes, de psychologues, d'ergothérapeutes et de conseillers cliniques agréés. La kinésiologie joue un rôle essentiel au sein de cette alliance thérapeutique.

Il est important que le Comité comprenne que, dans le cadre du programme de réadaptation, notre priorité est de proposer une réadaptation axée sur les capacités fonctionnelles. Cette approche diffère souvent des méthodes plus traditionnelles de réadaptation diagnostique ou d'évaluation auxquelles les anciens combattants ont pu participer auparavant. La réadaptation fonctionnelle destinée aux anciens combattants vise à rétablir ou à améliorer, dans la mesure du possible, leur autonomie dans leurs activités quotidiennes, au sein de leur foyer, dans la communauté et au travail.

En tant que cliniciens, nous avons toujours le devoir d'évaluer l'état fonctionnel actuel des participants. Nous pouvons ainsi les comprendre dans leur globalité, adapter les évaluations et les traitements en conséquence et éviter les traitements susceptibles de leur causer davantage de tort. Afin de limiter le nombre de nouvelles évaluations auxquelles les anciens combattants doivent se soumettre et de tirer parti des renseignements existants, nous encourageons toujours les participants à nous transmettre leurs rapports d'évaluation antérieurs, s'ils y consentent.

Pour replacer les choses dans leur contexte, lorsque des anciens combattants sont orientés vers le programme de réadaptation, leur gestionnaire de dossier à Anciens Combattants Canada recense les problèmes de santé pour lesquels ils peuvent bénéficier d'une prise en charge. Il s'agit des domaines précis que nous, en tant que cliniciens, sommes habilités à évaluer et à traiter dans le cadre de leur programme de réadaptation approuvé.

Bien que le programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada soit axé sur ces pathologies admissibles, nous encourageons vivement les participants à continuer de bénéficier des services de leurs prestataires habituels pour tout problème de santé non admissible. Ces services sont proposés en dehors du programme de réadaptation et pris en charge par les prestations de Croix Bleue Médavie. Ce système garantit une prise en charge complète tout en respectant la mission du programme, qui est la réadaptation fonctionnelle.

En tant que réserviste actif, j'ai la chance de servir mon pays. En tant que kinésiologue, j'ai la chance d'accompagner les personnes qui ont servi en leur apportant des soins essentiels tout au long de leur parcours de réadaptation. J'ai eu le privilège de travailler aux côtés de nombreux anciens combattants formidables et exceptionnels, et j'ai pu constater les avantages de ce programme.

Merci de m'avoir accordé un peu de votre temps et de m'avoir donné l'occasion de vous faire part de mes réflexions sur l'important travail mené pour soutenir nos anciens combattants canadiens.

• (1630)

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Vila, et merci de servir le Canada.

J'aimerais maintenant donner la parole à M. El-Daher, qui disposera de cinq minutes.

Toufic El-Daher (président national, Syndicat des employés des Anciens combattants): Madame la présidente, chers membres du Comité, lorsque nous parlons du contrat avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, nous ne parlons pas simplement d'un modèle de prestation de services, mais de confiance, de compétence et de responsabilité envers nos anciens combattants.

Depuis la mise en œuvre du contrat avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, nous avons constaté une évolution fondamentale et préoccupante de la manière dont les services de réadaptation sont dispensés à nos anciens combattants. Ce changement se fait au détriment de ceux qui connaissent le mieux ces anciens combattants: les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada.

Ces professionnels ne sont pas interchangeables. Ils possèdent une expertise unique acquise au fil d'années passées au cœur même du système public. Ils comprennent les blessures invisibles, les

traumatismes et les réalités du monde militaire. Ils ne se contentent pas de gérer des dossiers. Ils apportent un soutien aux personnes.

J'aimerais poser une question simple: pourquoi cette expertise interne a-t-elle été mise de côté au profit d'un modèle privatisé?

La situation sur le terrain est aujourd'hui évidente. Nous voyons des anciens combattants perdus dans un système morcelé. Nous constatons des parcours de réadaptation incohérents. Nous constatons des retards, des redondances et, bien trop souvent, une perte de confiance.

Pendant ce temps, les gestionnaires de cas — qui sont les véritables experts — sont cantonnés à des tâches de coordination administrative au lieu de mener des interventions professionnelles. Il s'agit d'un recul, et non d'un progrès.

On nous avait promis plus d'efficacité. On nous avait promis une accessibilité accrue. Or, ce que constatent nos membres est une complexité accrue, une dilution des responsabilités et une perte de cohérence dans la prise en charge. Soyons honnêtes: lorsque les services sont fragmentés, ce sont les anciens combattants qui en font les frais.

Je tiens également à souligner une réalité que nous ne pouvons ignorer. Les employés d'Anciens Combattants Canada sont toujours là, jour après jour, pour faire en sorte que ce modèle fonctionne. Ils prennent en charge les problèmes. Ils comblent les lacunes. Ils s'efforcent de maintenir le niveau de service que méritent nos anciens combattants, malgré les obstacles, mais ils ne devraient pas avoir à réparer un système mal conçu.

Ce comité doit se poser des questions fondamentales. Ce modèle place-t-il véritablement les anciens combattants au cœur du processus décisionnel? Exploitions-nous pleinement l'expertise dont dispose déjà le ministère des Anciens Combattants? Et surtout, ce système est-il réellement meilleur que notre ancien système? À l'heure actuelle, tout porte à croire que la réponse est non.

Soyons clairs. Nous ne sommes pas ici pour défendre le statu quo. Nous sommes ici pour défendre un principe fondamental: les anciens combattants méritent le meilleur service possible, et non une expérience administrative.

Ce que nous demandons est raisonnable, mais urgent. Donner à nouveau un rôle central à nos gestionnaires de cas au sein d'Anciens Combattants Canada, envisager sérieusement de ne pas renouveler le contrat de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens, mettre fin à la fragmentation des services et, surtout, écouter les acteurs de première ligne: les employés d'Anciens Combattants Canada et les anciens combattants eux-mêmes.

À l'heure actuelle, nous risquons de perdre quelque chose de précieux: un système fondé sur l'expertise, les liens humains et la confiance. Une fois cette confiance brisée, il est très difficile de la rétablir.

En conclusion, les anciens combattants méritent un système cohérent, humain et efficace, et les employés d'Anciens Combattants Canada sont prêts à en constituer le fondement, et ils en sont capables. C'est pourquoi nous demandons que le contrat privé actuel ne soit pas renouvelé et que les services de réadaptation soient à nouveau pris en charge par le ministère des Anciens Combattants, comme c'était le cas auparavant.

Le ministère des Anciens Combattants du Canada dispose déjà de l'expertise nécessaire, et celle-ci doit être pleinement mise à profit et non déléguée à des prestataires externes. J'invite donc le Comité permanent des anciens combattants à examiner sérieusement les questions soulevées aujourd'hui et à collaborer avec nous pour améliorer ce système dans l'intérêt supérieur des personnes qui ont servi notre pays.

Merci.

• (1635)

La présidente: Merci beaucoup.

Je vais maintenant suspendre la séance.

Nous reviendrons sous peu.

• (1635)

(Pause)

• (1705)

[Français]

La présidente: Nous reprenons la séance.

[Traduction]

Nous allons commencer par notre première série de questions. Chaque député disposera de six minutes.

Nous allons commencer par M. Richards, qui disposera de six minutes.

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

Je vous remercie pour votre témoignage d'aujourd'hui.

J'ai plusieurs questions à vous poser. Je vais commencer par celle-ci. Il y a environ quatre ans, juste avant la mise en œuvre de cette mesure, ce comité a mené une étude et formulé de nombreuses recommandations concernant les préoccupations qui nous avaient alors été rapportées, notamment par le Syndicat et, bien sûr, par les anciens combattants, leur famille et d'autres personnes encore. J'ai l'impression que, pour l'essentiel, ce rapport et les recommandations qu'il contenait ont tout simplement été ignorés.

J'aimerais vous poser quelques questions sur certaines recommandations précises et savoir si vous pensez que c'est bien le cas et s'il reste encore du travail à faire pour améliorer les choses.

Je pense que le premier point concerne le sentiment de confusion. Au cours de cette étude, on a beaucoup évoqué la confusion qui régnait quant à la définition des rôles. Vous en avez un peu parlé aujourd'hui. Je pense que vous n'êtes pas satisfait de la façon dont les choses se sont déroulées. À l'époque, il semblait y avoir beaucoup de confusion quant à la répartition des rôles.

Je pense que ce qui ressort des témoignages des anciens combattants recueillis dans le cadre de cette étude, c'est qu'il semble encore y avoir beaucoup de confusion. Ils expliquent qu'auparavant, il leur suffisait de s'adresser à un gestionnaire de dossier pour que celui-ci règle leurs problèmes, ou du moins qu'il essaie de le faire. Ils estiment que ce n'est plus le cas. Êtes-vous d'accord? Pensez-vous que la confusion règne toujours quant aux rôles actuels et à ce qu'ils devraient être?

• (1710)

[Français]

Toufic El-Daher: Oui, absolument.

La question est que nos vétérans sont perdus et ne savent plus à qui s'adresser. Est-ce qu'ils doivent appeler Anciens Combattants Canada, leur gestionnaire de cas, Lifemark ou PSRVC, soit Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens?

C'est un système qui est vraiment trop gros; nos vétérans ont besoin de stabilité et d'être accompagnés. Ils ne devraient pas avoir besoin de répéter leurs histoires de trois à cinq fois; ça leur fait revivre leurs traumatismes.

C'est pour cette raison que je dis qu'il y a absolument un problème. Honnêtement, nous proposons des solutions à la haute gestion, à la sous-ministre et aux sous-ministres adjoints, mais ils ne semblent pas comprendre cette réalité que nous voyons sur le terrain. Malheureusement, il y a une déconnexion complète.

[Traduction]

Blake Richards: Vous dites nous avoir fait part de quelques solutions. Quelles sont-elles?

[Français]

Toufic El-Daher: Une des solutions, c'est de redonner aux gestionnaires de cas un rôle essentiel. Présentement, oui, ils ont un rôle, mais je mets ce mot entre guillemets parce que, bien souvent, ils ressentent de la pression pour signer un programme de réadaptation avec Lifemark. Les gestionnaires de cas sont quand même des gens qui ont fait des études en santé, des études universitaires; il y a un code d'éthique derrière ça. Or, ils se sentent pris au piège et forcés d'accepter ce plan. Une des solutions, c'est donc de redonner ce rôle essentiel aux gestionnaires de cas d'Anciens Combattants et d'arrêter de faire affaire avec une compagnie à l'externe.

Nous proposons des solutions comme celle-ci, mais l'employeur refuse. L'employeur mise vraiment sur PSRVC et, selon moi, nos employés, nos membres, ne se sentent pas soutenus, malheureusement. Ils se sentent délaissés par l'employeur. On dirait que ce dernier mise plus sur les employés et les spécialistes des services de réadaptation de PSRVC, que sur nos propres gestionnaires de cas, malheureusement.

[Traduction]

Blake Richards: L'autre domaine dont on parlait beaucoup à l'époque, et qui a fait l'objet de plusieurs recommandations dans ce rapport, concernait la communication et la consultation, ainsi que l'absence de celles-ci. Que ce soit du Syndicat, des anciens combattants et de leur famille, des agents du ministère des Anciens Combattants ou des prestataires de services, on continue d'entendre parler de ces problèmes quatre ans et demi plus tard.

Seriez-vous d'accord pour dire que le manque de consultation et de communication est toujours un problème? Je crois avoir posé cette question à la lumière des coupes budgétaires qui ont été opérées au sein du Bureau de services juridiques des pensions. Je sais que certaines des préoccupations que vous avez soulevées concernaient le fait de ne pas avoir été consultés ni informés de ces changements. J'aimerais connaître votre avis sur l'aspect de la consultation et de la communication: quelle importance lui accordez-vous et pensez-vous qu'il s'agisse encore d'un domaine dans lequel le ministère des Anciens Combattants présente des lacunes à l'heure actuelle?

[Français]

Toufic El-Daher: Est-ce que nous sommes consultés? Je vais répondre franchement et honnêtement: non. On nous rencontre. Moi, je rencontre la sous-ministre adjointe par intérim, Mme Jane Hicks, tous les mois. Je peux la rencontrer également chaque fois qu'il y a une urgence. Elle est vraiment très ouverte.

En ce qui concerne le contrat de PSRVC, j'ai des rencontres tous les mois avec sa remplaçante, Mme Pamela Harrison. Le problème que nous avons, c'est que lorsque nous mentionnons à l'employeur qu'il y a un problème dans le contrat, il nous demande des cas précis et des noms des vétérans. Le problème, c'est que ce ne sont pas des cas précis. Le problème, c'est que c'est un problème structurel. Nous ne pouvons pas toujours donner des cas d'anciens combattants. Il y a un problème structurel avec cette compagnie qui fait que ça ne se règlera pas. Pour régler le problème, l'employeur veut que nous lui donnions des noms ou des cas précis, sinon, il n'ira pas de l'avant, malheureusement. Il ne comprend pas qu'il y a un problème structurel derrière ce contrat, malheureusement.

[Traduction]

Blake Richards: Merci beaucoup. Je vous remercie pour votre franchise et pour le temps que vous nous consacrez aujourd'hui.

La présidente: Merci beaucoup, monsieur Richards.

Allez-y, monsieur Casey, vous avez six minutes.

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

Merci aux témoins d'être présents aujourd'hui.

Je vais continuer de m'entretenir avec le syndicat et M. El-Daher.

Monsieur, je peux vous dire qu'à l'administration centrale nationale du ministère des Anciens Combattants, votre élection a été accueillie avec beaucoup de joie, comme vous le savez.

Pourriez-vous décrire l'état actuel de la communication et de la coopération entre vous, en tant que président nouvellement élu, et la direction, ainsi qu'entre vous et les membres du Syndicat au siège national à l'administration centrale nationale?

• (1715)

[Français]

Toufic El-Daher: Je vous remercie de cette question. J'en suis reconnaissant.

Depuis que j'ai été élu en octobre 2023, j'ai un certain style de leadership. Je suis une personne très positive. J'aime collaborer et j'aime participer. C'est ma façon de travailler. Je veux être bien honnête avec vous, j'ai une très bonne relation avec l'employeur. Nous communiquons très bien, que ce soit avec la directrice des ressources humaines ou avec la nouvelle sous-ministre, Mme Nancy Gardiner. Nous avons une très bonne entente, mais nous ne nous entendons pas toujours sur les problèmes vécus en lien avec le contrat. Ça ne veut pas dire que nous ne nous entendons pas.

J'amène ici les problèmes que nous vivons avec le contrat, mais je vais être transparent et honnête: nous avons une très bonne communication avec la haute gestion d'Anciens Combattants Canada, parce que nous nous parlons franchement. Il y a une belle transparence, et nous sommes capables de nous dire les vraies choses. Est-ce que ça se règle? Malheureusement, non. C'est très politique, et pour ces personnes aussi. Quand on demande de l'argent, par exemple, pour le Bureau de services juridiques des pensions, c'est

politique. Il faudrait qu'elles aillent demander de l'argent à l'échelle nationale ou peu importe. Tout ça pour dire que nous avons une bonne communication, mais que le ministère pourrait en faire plus encore.

Je pense que j'ai répondu à votre question.

Sean Casey: Je vous remercie de votre réponse. Franchement, c'est encourageant.

Je sais que vous avez pris position contre le rôle d'un tiers fournisseur de services. Est-ce correct?

Toufic El-Daher: Au fond, ce que nous demandons, c'est qu'on revienne à ce que c'était avant. Avant, nos anciens combattants avaient un programme de réadaptation qui était fait par les gestionnaires de cas, et ils se faisaient payer par la Croix Bleue.

Sean Casey: D'accord.

Toufic El-Daher: Ça, c'était parfait. Maintenant, les gestionnaires de cas ne savent où se tourner. Ils ne savent plus quelles sont leurs responsabilités. Ils sont mêlés. Leur rôle n'est pas défini pleinement dans ce contrat. Ils ont peur. Je vais vous le dire bien honnêtement: ils ont peur que, d'ici un an ou dans les prochaines années, ils seront remplacés par les spécialistes des services de réadaptation, qui font double emploi et ont un rôle très semblable. C'est donc une crainte majeure.

[Traduction]

Sean Casey: Avec votre solution, la Croix bleue reviendrait sur le devant de la scène pour jouer le rôle qu'elle jouait auparavant. Nous passerions d'un fournisseur tiers au fournisseur auquel nous avons recours avant Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens.

C'est bien ce que je dois comprendre?

[Français]

Toufic El-Daher: Je travaille à Anciens Combattants Canada depuis 2003. Nous avons un centre d'autorisation de traitement pour ceux qui étaient là depuis ce temps. Il s'occupait des 15 programmes de soins d'Anciens Combattants Canada. Malheureusement, il a été privatisé et retiré de la Croix Bleue, comme vous le savez.

Je propose qu'on mette fin au contrat lié à PSRVC en partenariat avec Lifemark, et qu'on le redonne à la Croix Bleue, où nos anciens combattants peuvent faire affaire avec les fournisseurs qu'ils veulent, ce qui n'est malheureusement pas le cas présentement. La compagnie impose un choix aux anciens combattants. Elle exerce une pression pour qu'ils choisissent l'un de ses fournisseurs et les empêche de continuer avec leurs propres fournisseurs.

Ma solution idéale est de revenir à comme c'était avant quand Anciens Combattants Canada avait son centre d'autorisation à Charlottetown qui s'occupait de l'unité de pharmacie et de l'unité dentaire. Nous avons tout ça à cet endroit, mais malheureusement, ça a été privatisé.

Sean Casey: Ne craignez-vous pas une interruption dans la continuité des services pour les vétérans qui font maintenant affaire au programme?

Avant que vous répondiez, je dois mentionner qu'en 2021, il y avait 600 cliniques. Maintenant, il y en a 1 200. Votre solution vise à mettre fin au contrat, ce qui implique de trouver une place pour 23 000 vétérans qui ont été servis depuis 2023 et de remplacer ou de trouver une autre solution pour les 1 200 cliniques. Mettre fin au contrat dans un court délai est-il vraiment possible sans risquer d'interrompre la continuité des services pour chacun?

• (1720)

Toufic El-Daher: Je suis prêt à prendre ce risque. Ça prend un courage politique dans le fond. Ça prend du courage pour que nos anciens combattants soient bien traités. Je vous le dis encore: dans le cadre de ce contrat, on ne s'occupe pas pleinement de nos anciens combattants. Le fait d'abandonner un ancien combattant nous met en échec.

Sean Casey: Merci.

La présidente: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Vila, Mme Gaudreau s'adressera à vous en français.

[Français]

Madame Gaudreau, vous avez la parole pour six minutes.

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

Monsieur El-Daher, pourquoi a-t-on choisi de privatiser cela? Vous a-t-on donné de l'information ou un argumentaire?

Toufic El-Daher: Malheureusement, non.

Le Syndicat a appris de la part de ses membres et dans les nouvelles qu'on allait privatiser la réadaptation physique et psychologique. La réadaptation professionnelle se faisait déjà à l'externe, alors c'était correct. Par contre, en ce qui concerne la réadaptation physique et psychologique, nous ne le savions pas.

Marie-Hélène Gaudreau: On vous a dit que ça allait être comme ça maintenant, merci, bonsoir.

Toufic El-Daher: C'est exact.

Marie-Hélène Gaudreau: Revenons en arrière.

Dans tout projet ou tout contrat, il y a des modifications à faire même si c'est à l'interne. Quelles modifications aurait-on dû faire, au lieu d'accorder un contrat et de s'en laver les mains si ça ne marche pas bien?

Toufic El-Daher: Je pense qu'un des problèmes majeurs auxquels nous faisons face à Anciens Combattants Canada depuis de nombreuses années est le manque de ressources.

Deux anciens sous-ministres nous avaient promis 25 cas par gestionnaire de cas. Malheureusement, nous sommes très loin de ça. Le 23 mars dernier, j'ai entendu l'employeur dire que nous étions rendus près de l'objectif. Cependant, selon ce que j'entends, des gens ont 40 ou 45 dossiers. Nous sommes donc vraiment très loin.

Ça prend des ressources supplémentaires au sein d'Anciens Combattants Canada et de nouveaux gestionnaires de cas. Il faut vraiment définir le rôle d'Anciens Combattants Canada et le rôle de la compagnie externe. Présentement, il y a trois acteurs, soit la Croix Bleue, Lifemark et Anciens Combattants Canada. Si nous-mêmes sommes mêlés, imaginez ce qu'il en est pour les vétérans.

Marie-Hélène Gaudreau: Quand on parle de prestation de services, nous avons chacun nos forces. Force est de constater que ce

n'est pas la force du gouvernement actuel, peu importe son parti. Voici ce qui m'inquiète: on fait fi de l'humain. Se cantonne-t-on au côté administratif et aux quotas?

Pourriez-vous nous parler de la pression que vous subissez?

Toufic El-Daher: Il y a encore beaucoup d'exigences administratives, malheureusement. Ça fait 24 ans que je suis à Anciens Combattants Canada, et on n'arrête pas de dire qu'on veut simplifier et qu'on veut enlever le fardeau administratif. Malheureusement, sur le terrain, il y a beaucoup d'« administratif ». Ce n'est pas vrai que nos gestionnaires de cas ne font plus d'activités administratives et qu'ils font juste de la gestion de cas en tant que telle. La réalité est que c'est pas vrai.

Donc, qu'est-ce qui va arriver? Nous ne le savons pas. Nous vivons dans la peur et dans l'anxiété, parce que nous avons besoin de ressources. Cependant, ce que nous voyons, c'est que l'employeur fait de plus en plus appel à PSRVC, malheureusement. Donc, c'est une crainte supplémentaire sur le dos de nos membres. Les employés se demandent ce qui va leur arriver dans les années à venir et s'ils vont encore être là.

Marie-Hélène Gaudreau: Est-ce qu'on vous a mentionné qu'il y avait une évaluation impartiale à l'externe? Ce que je comprends, c'est que le contrat va bientôt être à renouveler. Donc, on se demande s'il y a des démarches entamées. Est-ce qu'il y a une reddition de comptes qui s'en vient? Quand est-ce que ce sera renouvelé? Est-ce qu'on vous en a parlé?

• (1725)

Toufic El-Daher: Nous avons eu une rencontre nationale avec les représentants de l'employeur le 28 mai dernier à Charlottetown, en personne. Ils nous ont dit que, dans les semaines à venir, ils allaient trouver qui allait faire l'étude indépendante. Le contrat vient à échéance en décembre, à la fin de l'année, mais nous savons tous ce qui va arriver.

Marie-Hélène Gaudreau: Qu'est-ce qui va arriver?

Toufic El-Daher: Je suis pas mal sûr que ça va être renouvelé, qu'on fasse l'étude ou non. Ils ont investi 570 millions de dollars avec une possibilité de prolongation de deux ans, si je me souviens bien.

Marie-Hélène Gaudreau: Là, on est en train de dire que, quand on fait de la gestion, non seulement on n'est pas spécialisé en prestation de services, mais qu'en plus, on fait des choix en fonction de l'investissement qui a été fait et non en fonction du service qui a été rendu. On dirait qu'on retrouve ça un peu partout. Mon bureau devient une succursale de Service Canada et de l'Agence du revenu du Canada. Qu'en pensez-vous?

Toufic El-Daher: Je suis d'accord. Je vais répéter ce que j'ai dit tantôt: les experts sont à Anciens Combattants Canada. Les spécialistes des services de réadaptation de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens n'ont pas fait les mêmes études. Ils n'ont pas les compétences pour traiter les vétérans qui ont des traumatismes. Il y a même des cas où nos gestionnaires de cas doivent appeler les spécialistes des services de réadaptation pour leur dire comment parler avec le vétéran qu'ils vont appeler. Ça n'a pas de bon sens.

Marie-Hélène Gaudreau: Donc, ce n'est pas uniforme.

Toufic El-Daher: Non, pas du tout. Ils n'ont pas les mêmes qualifications ni les mêmes études. C'est vraiment de l'administration qu'ils font, mais on les traite comme nos gestionnaires de cas. C'est impensable.

Marie-Hélène Gaudreau: Il ne me reste que 20 secondes. Tantôt, j'aimerais que nous parlions de la possibilité de faire un virage à 180 degrés avec les ressources qu'on a.

Merci, madame la présidente.

La présidente: Merci beaucoup, madame Gaudreau.

[Traduction]

Nous allons maintenant entamer notre deuxième tour.

Nous avons Mme Wagantall pour cinq minutes.

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

Le contrat avec Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens a coûté plus de 600 millions de dollars aux contribuables sur une période de cinq ans. Avec ce type de somme, nous pourrions financer beaucoup de formations pour un certain nombre de nouveaux gestionnaires de cas; pourtant, il y a à peine quelques mois, les responsables de Lifemark ont déclaré à ce comité que le programme en était encore à ses balbutiements, et que c'était pour cette raison que certains problèmes se posaient.

Je ne sais pas si vous savez que Lifemark est chargé de sélectionner et d'enregistrer les prestataires via Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens. Loblaw et M. Galen Weston ont racheté Lifemark pour 845 millions de dollars et occupent désormais une place prépondérante dans le secteur de la physiothérapie et de la réadaptation.

Je viens d'apprendre qu'il existe deux types de fournisseurs: les fournisseurs affiliés et les fournisseurs hors réseau. Il y a quelque temps, j'ai reçu dans mon bureau des professionnels de la santé qui faisaient partie d'une grande clinique, et je leur ai dit: « Vous êtes donc bien installés là-bas. Faites-vous partie de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens? » Ils m'ont répondu que non. Je leur ai demandé pourquoi. Ils m'ont donné deux raisons. Ils m'ont dit: « Beaucoup d'anciens combattants et de secouristes ont recours à nos services, et nous avons des personnes dont nous nous occupons. »

La deuxième raison était liée au contrat. Celui-ci les obligeait à céder à Lifemark un droit de premier refus; ainsi, s'ils souhaitaient vendre leur entreprise, ils devaient en informer Lifemark, formuler une proposition par écrit et la leur soumettre. Lifemark disposait alors de 30 jours pour répondre. C'est clairement indiqué dans le contrat, que j'ai en ma possession. Pendant cette période, les deux parties tentent de parvenir à un accord. Si aucun accord n'est signé dans les 30 jours, le fournisseur affilié est libre de rechercher d'autres acheteurs. Pendant 180 jours, le fournisseur affilié peut promouvoir et vendre l'entreprise à un tiers, mais uniquement à des conditions identiques à celles proposées à Lifemark. L'acheteur tiers ne peut pas obtenir de meilleures conditions que celles proposées à Lifemark.

Je ne vois pas ici un service qui soit conçu pour donner la priorité aux anciens combattants.

C'est la même chose pour le Réseau de transition des vétérans. Ils se sont inscrits en tant que fournisseur hors réseau. Ils ont finalement reçu un appel, deux ans plus tard, leur indiquant que, comme ils étaient un fournisseur hors réseau, on ne pouvait leur confier aucun client.

En tant que gestionnaire de cas, cela correspond-il à ce que vous disent les anciens combattants? Quel est votre point de vue à ce sujet?

Martha Josephian (gestionnaire de cas et vice-présidente suppléante, Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants): En tant que gestionnaires de cas à London, en Ontario, mes collègues et moi-même constatons régulièrement les conséquences du fait que les anciens combattants ne puissent pas choisir librement leurs fournisseurs. Ils travaillent parfois avec un centre de soins ou une personne en particulier, par exemple un physiothérapeute, et ne peuvent plus continuer à travailler avec cette personne une fois que celle-ci a intégré le programme de réadaptation de Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens. Ils ne sont pas en mesure de choisir, ce qui a une réelle incidence sur leur rétablissement et leur bien-être. Mes clients me font régulièrement part de cette préoccupation, et il s'agit d'un problème récurrent.

● (1730)

Cathay Wagantall: Hier, nous avons entendu le témoignage d'une personne qui fait partie de Lifemark, et qui a indiqué qu'ils peuvent continuer de faire appel à leur ancien fournisseur parallèlement à leurs services. Pouvez-vous m'expliquer comment fonctionne ce système? Comment faites-vous pour payer deux fournisseurs différents afin de répondre à vos besoins, et dire « Voilà ce dont j'ai besoin »?

Martha Josephian: Cela illustre bien la confusion que vivent les anciens combattants. Ils peuvent accéder aux services de PSRVC pour leurs problèmes de santé admissibles, c'est-à-dire ceux pour lesquels ils participent au programme de réadaptation. Pour d'autres problèmes de santé, comme vous le dites, ils doivent, en parallèle, demander de l'aide et des traitements par l'entremise de leurs prestations de la catégorie A et peut-être aussi par l'entremise du Régime de soins de santé de la fonction publique. Le système devient très fragmenté, ce qui est déroutant pour les usagers.

Cathay Wagantall: D'accord. Lorsqu'il a dit qu'ils pouvaient obtenir ces soins en parallèle, et que j'ai répondu que le même service était fourni à deux endroits différents, il n'a pas été précisé que ce n'était pas pour la même blessure.

Martha Josephian: Ce n'est pas pour la même blessure. C'est exact.

Cathay Wagantall: Si un ancien combattant disait que malgré ce qui est offert, il a un fournisseur avec lequel il souhaite travailler, il n'a pas cette option si son cas est évalué et confié à Lifemark. S'il refuse les soins de Lifemark, il perdra sa prestation de remplacement du revenu et il sera retiré du programme.

Entendez-vous cela aussi?

Martha Josephian: Nous entendons des préoccupations selon lesquelles, si les clients choisissent de ne pas suivre de traitement par l'entremise de PSRVC, leurs PRR, soit leurs prestations de remplacement du revenu, peuvent être interrompues pour ce qu'on appelle la non-participation. C'est un aspect très inquiétant.

Cathay Wagantall: D'accord.

La présidente: Il vous reste 20 secondes.

Cathay Wagantall: Une femme a parlé de sa blessure au genou. Elle a reçu de l'aide de PSRVC, puis on lui a dit qu'on ne pouvait plus l'aider jusqu'à ce qu'elle subisse une greffe du genou, mais elle était trop jeune. Les soins ont donc pris fin. Est-ce que c'est ce qui se passerait dans le cadre de l'autre programme? Ne pensez-vous pas qu'il faudrait poursuivre les soins jusqu'à ce qu'elle puisse subir une greffe du genou?

La présidente: Je suis désolée, mais j'ai déjà prolongé le temps imparti de cinq secondes.

Vous pouvez répondre par oui ou par non, puis nous passerons à l'intervenant suivant.

Martha Josephian: Oui.

La présidente: Merci beaucoup.

[Français]

Mme Auguste s'adressera aussi à vous en français.

Madame Auguste, vous avez la parole pour cinq minutes.

Tatiana Auguste (Terrebonne, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

Monsieur Vila, le programme Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens vise à offrir une approche multidisciplinaire aux vétérans. Or, dans plusieurs témoignages, on a souligné l'importance d'assurer une bonne coordination. On a aussi dit que ce n'était pas toujours facile entre les différents professionnels impliqués dans un même dossier. Dans votre pratique, quels sont les éléments qui favorisent le plus la collaboration efficace entre les professionnels de la santé physique et ceux de la santé mentale? Comment peut-on vraiment favoriser la coordination des différents services?

[Traduction]

Eric Vila: Je suis chanceux, car la clinique et l'espace où je travaille se trouvent dans le même couloir que de nombreux autres praticiens et cliniciens avec lesquels je travaille, notamment des physiothérapeutes, des psychologues, des conseillers cliniciens, etc., ce qui permet d'assurer une continuité ou une transition en douceur entre les différents aspects de la réadaptation. Souvent, il s'agit simplement d'accompagner le client dans le corridor jusqu'à son rendez-vous avec le clinicien suivant pour faire un bref compte rendu de la situation et de ce dont nous avons parlé.

Évidemment, à titre de kinésologue, mon champ d'action se limite aux fonctions physiques, mais en même temps, au fil des conversations avec un client pendant une séance, il commence souvent à partager d'autres éléments de sa vie. Même si, dans le cadre de mes fonctions, je ne peux pas nécessairement aborder ces éléments, je peux les transmettre au clinicien compétent si le client m'y autorise.

De plus, nous tenons aussi de nombreux dossiers, et nous considérons des éléments liés au traitement de nos clients — dans mon cas, il s'agit d'exercices physiques —, mais aussi des éléments subjectifs, comme ce que nous disent les clients, comment ils se sentent et des choses qui ne font pas partie du programme, mais qui ont une incidence sur leur vie. Encore une fois, ce n'est peut-être pas quelque chose que je peux traiter moi-même, mais dans un contexte interdisciplinaire, nos autres cliniciens pourraient peut-être s'en occuper en parallèle.

• (1735)

[Français]

Tatiana Auguste: Merci.

Vous avez mentionné que vous aviez la chance d'être proche des autres services et tout ça, mais ce n'est vraiment pas le cas pour tous les vétérans. Le Comité a entendu plusieurs préoccupations concernant l'accès aux services selon la région ou la disponibilité des professionnels. Par exemple, ce serait plus difficile pour les vétérans habitant en région rurale.

D'après votre expérience sur le terrain, comment ces barrières limitent-elles l'accès rapide à des services de réadaptation physique pour les vétérans et comment pourrait-on améliorer ça?

[Traduction]

Eric Vila: Je vous remercie de la question. Elle est certainement très pertinente.

Pour mettre les choses en contexte, la clinique où je travaille se trouve à Victoria, en Colombie-Britannique, à proximité de la base navale BFC Esquimalt. De nombreux anciens combattants avec lesquels nous travaillons viennent de cette base ou de la force aérienne dans le Nord de l'île. Il y a aussi de nombreux anciens combattants qui choisissent de vivre en milieu rural pour différentes raisons. Cela peut certainement constituer un obstacle à leur participation au programme.

Je peux vous donner un exemple. J'ai déjà travaillé et je travaille actuellement avec un certain nombre de clients qui vivent à l'autre bout de la route Malahat, sur l'île de Vancouver. Ils doivent faire environ une heure de route sur le flanc d'une montagne. Ce n'est rien d'effrayant, mais il faut parcourir une grande distance pour se rendre dans la ville où nous nous trouvons. Souvent, des clients ne sont pas en mesure de le faire, que ce soit en raison de contraintes de temps, de restrictions financières ou peut-être même à cause des conditions météorologiques.

Nous proposons des services virtuels pour essayer d'aider ces anciens combattants. Nous leur offrons des séances de kinésologie en ligne, un soutien virtuel en matière de santé mentale et même des séances de physiothérapie virtuelles. Je reconnais toutefois qu'il y existe parfois quelques petites différences entre les consultations en personne et les consultations en ligne. Nous avons la chance de disposer de la technologie qui nous permet de communiquer et de fournir ces services. Souvent, toutefois, surtout dans le cas de services comme les séances de physiothérapie, où les exercices sont beaucoup plus tactiles et interactifs, il peut être difficile de servir nos anciens combattants de cette façon.

[Français]

Tatiana Auguste: Merci beaucoup.

La présidente: Merci, madame Auguste.

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

Marie-Hélène Gaudreau: Merci beaucoup.

Quand on parle de contractuels, c'est vraiment une autre logique. C'est de la rentabilité, c'est de la reddition de comptes et, souvent, ce sont des contraintes. Ça m'attriste et ça me choque chaque fois que j'entends dire que, parce qu'une entreprise s'est entendue avec nous, elle nous abandonnera si nous ne faisons pas affaire avec elle. Ça, je trouve ça inacceptable.

Un ministère, ça fonctionne comme un service aux citoyens. Une expertise peut y être développée. En plus, on a les deux mains sur le volant. C'est sûr que la reddition de comptes s'adresse aux ministères eux-mêmes.

Quel constat peut-on tirer du contrat avec Lifemark?

Toufic El-Daher: Ce que vous dites par rapport au ministère est vrai. Honnêtement, je suis tellement fier de travailler pour le ministère des Anciens Combattants depuis 24 ans. Maintenant, oui, je suis un élu syndical national, mais j'ai été agent des services aux vétérans. C'est une grande fierté de travailler pour un ministère. Il y a de la reconnaissance. Nous avons une très belle mission. Anciens Combattants Canada partage de très belles valeurs. Ça, c'est quelque chose que tous les employés ont.

C'est pour ça que nous sommes tristes de voir ce qui se passe avec le contrat, parce que ce sont nos vétérans qui en paient le prix. Quand il y a des problèmes d'accès, par exemple, les vétérans ne savent plus à quelle porte cogner. Alors, qu'est-ce qui arrive? Ils ne cognent plus aux portes et ils ne demandent plus de services. Ils sont tannés de fournir toutes les demandes administratives qui leur sont demandées et de toujours répéter leur histoire à chaque nouvelle personne à qui ils vont parler. Ça recrée toujours des traumatismes à ces gens-là. C'est ce qui arrive et je suis convaincu que nous perdons des vétérans.

Cependant, j'ai confiance. Anciens Combattants Canada va essayer de trouver une solution en collaboration.

• (1740)

Marie-Hélène Gaudreau: Oui, mais c'est ça, la question.

Toufic El-Daher: Pour ce faire, ça ne prend pas juste Anciens Combattants. Ça va prendre le gouvernement. Ça va prendre un premier ministre qui donne de l'argent. Ça va aussi prendre la majorité des gens de ce comité.

Nous allons essayer de trouver des solutions, mais ça ne s'annonce pas bien.

Marie-Hélène Gaudreau: C'est la volonté politique...

Toufic El-Daher: Exactement.

Marie-Hélène Gaudreau: ... d'aider et de corriger le tir.

Toufic El-Daher: Oui, absolument.

Marie-Hélène Gaudreau: Merci, madame la présidente.

La présidente: Merci beaucoup.

[Traduction]

La parole est maintenant à M. Richards. Il a cinq minutes.

Blake Richards: Je vous remercie.

En repensant à la discussion que vous et moi avons eue et à celle que vous avez eue avec M. Casey tout à l'heure, j'ai l'impression d'avoir compris qu'il y avait eu une certaine communication, mais dans le sens qu'on allait s'asseoir dans la même pièce que la personne et non dans le sens qu'on allait réellement écouter ses préoccupations et tenter de trouver des solutions. En somme, on est toujours prêts à tenir une réunion, mais lorsque la réunion se termine, on ne fait rien de plus, et les préoccupations qui ont été exprimées ne sont ni prises en compte ni résolues. Je présume que vos conseils ne sont pas suivis.

Est-ce une évaluation juste de ce que nous avons entendu ici?

[Français]

Toufic El-Daher: Quand nous présentons un cas précis, le ministère va le régler. Il prend vraiment ça au sérieux, et il le règle.

Cela dit, il y a plusieurs problèmes. Nous parlons de ce qui devrait être corrigé. Par exemple, on devrait arrêter de mettre de la pression sur nos gestionnaires de cas pour qu'ils acceptent un plan qui n'est pas acceptable. Souvent, on veut avoir le nom qui est associé au dossier, mais nous ne voulons pas le divulguer. Nous leur parlons d'un problème important, mais nous ne sommes pas en mesure de donner des exemples.

Nous ne sommes pas capables de régler ces problèmes, parce qu'on demande toujours des cas précis. On veut du cas par cas. Or ce n'est pas comme ça qu'on va régler un problème structurel, comme je l'ai dit tantôt.

[Traduction]

Blake Richards: Je comprends. Je pense que c'est exactement ce à quoi je faisais allusion. C'est très bien de pouvoir traiter des cas précis, mais vous parlez des problèmes systémiques qui ne sont pas abordés.

Est-ce bien ce que j'entends?

Toufic El-Daher: Oui.

Blake Richards: D'accord.

Cela m'amène à l'autre question que je voulais poser. Lorsque vous avez comparu devant un autre comité parlementaire il y a quelque temps — je crois que c'était au début du printemps —, vous avez parlé des effets des compressions budgétaires sur le Bureau de services juridiques des pensions. La ministre a depuis affirmé le contraire, à savoir qu'il ne s'agit pas du tout de compressions.

Je veux vous donner l'occasion de répondre à cette déclaration, car nous entendons dire qu'il n'y a pas de compressions, mais vous nous dites que c'est bien le cas. En fait, je pense que vous avez utilisé les mots « compressions catastrophiques ».

S'agit-il de compressions, et quelles en sont les conséquences?

[Français]

Toufic El-Daher: Je vous le dis: il y a eu des coupes. Plusieurs dizaines d'employés ont dû quitter leur poste. On a gardé quelques employés, soit sept ou huit, mais nous ne savons pas comment on a fait pour les choisir.

Il y a certainement un impact: les audiences du Tribunal des anciens combattants sont reportées de plusieurs mois. De plus, il y a des dizaines de milliers de dossiers en attente; je crois qu'il y en a 25 000 ou 27 000. Ce sont des faits. Il va y avoir des répercussions sur nos anciens combattants si on n'est pas capable de régler ça.

Je crois que, d'ici quelques mois, Anciens Combattants Canada n'aura d'autre choix que de réembaucher des gens, parce qu'il ne parviendra pas à régler les délais d'attente pour nos anciens combattants. Nos vétérans attendent pendant au moins six mois. Il y a eu des coupes partout au pays, mais elles se sont réellement fait sentir à Edmonton.

[Traduction]

Blake Richards: J'ai entendu des anciens combattants affirmer qu'on leur a dit que le Bureau ne pouvait même pas s'occuper de leur cas. Il n'y a tout simplement pas assez de personnel.

Les retards eux-mêmes peuvent représenter un refus, et je pense que c'est ce que nous voyons dans ce cas-ci, à tout le moins lorsqu'ils ne peuvent pas profiter des services d'un intervenant qui est en mesure de défendre leurs intérêts. Les intervenants d'organismes comme la Légion, par exemple, prévoient déjà devoir embaucher plus de gens pour faire le travail qui aurait dû être fait par d'autres personnes. Ils doivent combler l'écart, car le gouvernement a effectué ces compressions. C'est très difficile.

Madame Josephian, en ce qui concerne les fournisseurs de services et l'accès à ces services, de nombreux anciens combattants affirment que lorsqu'ils se trouvent dans des régions plus éloignées ou plus loin d'un grand centre, ils ne sont pas vraiment en mesure d'obtenir... Dans certains cas, il peut falloir une heure de route pour se rendre chez l'un des fournisseurs vers lesquels le système de PSRVC les oriente, ou ils peuvent avoir un plus petit fournisseur avec lequel ils ont déjà travaillé ou encore un service un peu mieux adapté à leurs besoins, mais on leur enlève ces options.

Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet? Voyez-vous ce genre de situation se produire? Quelles sont les répercussions lorsqu'ils ne sont plus en mesure de travailler avec un fournisseur en qui ils ont confiance? Comment les anciens combattants qui se retrouvent dans cette situation réagissent-ils?

• (1745)

La présidente: Il vous reste 10 secondes.

Martha Josephian: La prestation de services dans les régions éloignées représente un défi. Cela ne fait aucun doute. Nous voyons des clients qui ont choisi un fournisseur avec lequel ils travaillent depuis un certain temps et qui ne peuvent plus accéder aux services de ce fournisseur si celui-ci n'adhère pas à PSRVC.

La présidente: Je vous remercie beaucoup.

La parole est maintenant à M. Clark. Il a cinq minutes.

Braedon Clark (Sackville—Bedford—Preston, Lib.): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je remercie tous les témoins d'être ici cet après-midi et d'avoir fait preuve de patience pour le vote et tout le reste. Je vous en suis reconnaissant.

Monsieur Vila, je crois comprendre qu'en plus d'être kinésiologue, vous êtes également réserviste. Est-ce exact?

Eric Vila: Oui, c'est exact.

Braedon Clark: Depuis combien de temps êtes-vous réserviste?

Eric Vila: Je suis réserviste depuis un peu moins d'un an.

Braedon Clark: Dans ce cas, je pense que vous êtes un cas unique, dans le bon sens du terme, car dans le cadre de cette étude et d'autres études que nous avons menées au sein du Comité, l'un des problèmes que nous avons souvent entendus de la part des anciens combattants, c'est qu'ils ont l'impression, lorsqu'ils traitent avec le ministère ou une autre entité, que les intervenants concernés ne comprennent pas nécessairement leur situation à titre d'anciens combattants. Ils ne comprennent pas l'armée et ils ne comprennent pas la culture militaire, et cela peut entraîner toutes sortes de conséquences.

J'aimerais que vous nous parliez de votre expérience jusqu'à présent. Vous n'êtes réserviste que depuis un an, mais au cours de cette période, comment, à votre avis, votre travail et votre expérience en tant que réserviste vous ont-ils aidé dans votre travail auprès des anciens combattants dans votre clinique?

Eric Vila: Cela m'a énormément aidé, surtout sur le plan de la relation entre clinicien et client. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles j'ai décidé de travailler dans cette clinique Lifemark en particulier. Étant donné sa proximité avec la base militaire, je savais que la clinique travaillait avec PSRVC et les anciens combattants et, évidemment, en tant que réserviste, c'est très important pour moi.

Je trouve que le fait de partager cette expérience avec les anciens combattants, même si je n'ai peut-être pas le même grade ou la même spécialité ou que je n'appartiens pas à la même branche, me permet de comprendre un peu cette facette de leur vie, car j'ai un aperçu de leur expérience. Cela m'a permis d'établir des liens avec eux. Ainsi, dans mes fonctions de kinésiologue, j'arrive à convaincre les patients de bouger leur corps d'une manière qu'ils refusaient auparavant à cause de la douleur physique et d'autres fardeaux qui les accablent, qu'ils soient d'ordre mental ou émotionnel, ce qui les rend très souvent craintifs sur le plan physique.

J'ai constaté qu'en leur disant que je suis réserviste, je ne leur dis pas que je suis meilleur qu'eux ou que je sais exactement ce qu'ils vivent, mais je peux comprendre un peu ce qu'ils ont vécu. Cela leur permet de se sentir un peu plus en sécurité et peut-être un peu mieux compris que dans d'autres contextes où ils auraient affaire à quelqu'un qui n'a pas fait l'expérience des Forces armées canadiennes.

Braedon Clark: Cela ne change pas nécessairement votre approche ou le travail que vous faites. C'est en quelque sorte une excellente façon de briser la glace et d'instaurer la confiance et la convivialité. Est-ce une bonne façon de résumer la situation?

Eric Vila: Oui, en effet. C'est une excellente façon, comme vous l'avez dit, de briser la glace. J'ai tendance à éviter de leur dire dès le départ que je suis aussi un militaire actif, car je suis conscient que certaines personnes ont vécu des expériences peu agréables au sein de l'armée. Il peut être très utile d'établir cette relation entre clinicien et client et de l'utiliser non pas comme un outil de manipulation, mais comme un outil pour améliorer la démarche de réadaptation.

Braedon Clark: C'est merveilleux. Je vous remercie beaucoup, et je vous remercie de votre service et de votre travail sans relâche auprès des anciens combattants. Je vous en suis reconnaissant.

Monsieur El-Daher, je pense que l'un des aspects les plus difficiles de cette étude et de toutes les études que nous menons, c'est de tenter de trouver un équilibre entre les histoires et les expériences que nous transmettent les anciens combattants, car elles devraient servir de fondement à une grande partie de notre travail, et la politique plus générale, les données et les répercussions scientifiques, si je peux dire, de ce que nous essayons de faire.

Savez-vous si une étude ou une analyse à grande échelle de l'efficacité de la collecte de données a été effectuée au sujet du travail de PSRVC, afin que nous puissions concilier les expériences des anciens combattants avec une approche systématique?

• (1750)

[Français]

Toufic El-Daher: Il y a peut-être eu une étude, en effet. Ce que je peux vous dire, c'est que, selon ce que j'entends de la part de mes membres de partout au pays — je parle à plusieurs d'entre eux — on ne connaît pas la réalité des vétérans. On ne sait pas ce que vivent les vétérans, les anciens combattants et leur famille. On n'a pas cette expertise.

Quand j'ai été embauché à Anciens Combattants Canada en 2003, nous avons eu des mois et des mois de formation. J'étais un agent de service aux vétérans; je n'étais même pas un gestionnaire de cas. Imaginez toute la formation qu'on doit avoir pour prendre soin de nos anciens combattants. Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens n'offre pas ce type de formation. Il faut que ça soit clair: ils ont peut-être quelques jours de formation, tout au plus une semaine, et c'est tout. Ils n'ont aucune expertise en matière d'anciens combattants. L'employeur me l'a confirmé. Ils n'ont pas autant de formation que nous. Est-ce que ça fait qu'ils ne sont pas compétents? Je ne m'attaque pas à eux.

Personnellement, je veux que nos anciens combattants reçoivent les meilleurs services. C'est pour ça que je suis ici. Je ne suis pas ici pour parler contre qui que ce soit, je suis ici pour nos anciens combattants et nos membres.

La présidente: Merci beaucoup.

[Traduction]

Il reste environ cinq minutes. Je tiens à m'assurer que les témoins sont d'accord pour rester.

Nous allons accorder deux séries de questions de deux minutes chacune, puis une minute à Mme Gaudreau.

Monsieur Viersen, vous avez la parole. Vous avez deux minutes.

Arnold Viersen (Peace River—Westlock, PCC): Je vous remercie, madame la présidente.

Monsieur El-Daher, j'ai l'impression que vous recommandez de ne pas renouveler le contrat de PSRVC.

Pourriez-vous le dire clairement aux fins du compte rendu?

[Français]

Toufic El-Daher: Selon ce que j'entends de nos membres, oui, nous demandons le non-renouvellement du contrat et nous demandons de redonner l'emploi à nos gestionnaires de cas, comme c'était fait avant l'attribution de ce contrat.

[Traduction]

Arnold Viersen: D'accord.

Il me semble que le problème qui se pose, c'est que PSRVC a utilisé les fonds publics pour bâtir un empire de cliniques à l'échelle du pays. Au lieu de se concentrer sur les services aux membres, ils se sont efforcés de bâtir un empire. Ce n'est pas un problème en soi, mais c'est très frustrant lorsque le contrat semble contenir une clause d'exclusivité. On nous a pourtant assuré que ce n'était pas le cas.

Pouvez-vous confirmer ou réfuter l'existence de cette clause d'exclusivité? Comment cela fonctionne-t-il avec PSRVC?

Je suis désolé. Vous avez moins d'une minute pour expliquer la situation.

[Français]

Toufic El-Daher: Dans le fond, la seule chose que je peux dire par rapport à ça, c'est qu'il y a une exclusivité des fournisseurs. Ça veut dire que dans plusieurs cas, nos vétérans doivent faire affaire avec le fournisseur de la compagnie Lifemark. Ils ne peuvent pas choisir leur propre fournisseur. Alors, oui, il y a une exclusivité dans la majorité des cas.

[Traduction]

Arnold Viersen: Cela fait-il partie du contrat?

[Français]

Toufic El-Daher: Je ne sais pas, mais je pourrai vous répondre ultérieurement. Je peux le lire et vous l'envoyer, ça va me faire plaisir.

[Traduction]

Cathay Wagantall: Ils n'ont pas l'exclusivité.

Arnold Viersen: Ils agissent pourtant comme si c'était le cas.

[Français]

Toufic El-Daher: Oui. Eux, ils disent que non. Je les ai écoutés. Ils disent que non. Cependant, la réalité, sur le terrain, c'est que nos vétérans n'ont pas le choix.

[Traduction]

Arnold Viersen: Je vous remercie beaucoup.

La présidente: Je vous remercie, monsieur Viersen.

[Français]

Madame Gaudreau, vous avez la parole pour une minute.

Marie-Hélène Gaudreau: Nous voulons tous que les anciens combattants aient un bon service.

Qu'est-ce qui nous manque pour que ça arrive et que ça revienne comme avant? Comment peut-on développer nos compétences internes? C'est une grosse question.

Toufic El-Daher: C'est une grosse question, effectivement, surtout avec les 30 secondes qui restent.

Ce qui manque, c'est vraiment de retourner à l'humain, à la façon dont on traitait les anciens combattants. Or, le fait de donner la responsabilité des soins physiques et psychologiques à une compagnie milliardaire, c'est s'éloigner de la mission même d'Anciens Combattants Canada. Nous sommes un ministère de reconnaissance, et ce n'est pas avec une compagnie à but lucratif que nous allons aider les anciens combattants.

Redonnons le pouvoir à nos gestionnaires de cas à l'interne. Réparons ce qui a manqué avec la Croix Bleue. De cette manière, nous serons en mesure de corriger les choses. Nous ne pourrions pas tout corriger, mais ce sera pas mal mieux qu'aujourd'hui.

Merci.

La présidente: Merci beaucoup.

[Traduction]

La parole est à M. Casey pour les deux dernières minutes.

• (1755)

Sean Casey: Je vous remercie, madame la présidente.

J'aimerais m'adresser à vous, monsieur El-Daher.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit qu'il fallait nous demander si les choses étaient mieux maintenant, et que tout indique que la réponse est non. Avez-vous mené des sondages ou obtenu des preuves empiriques, ou cela repose-t-il uniquement sur des données anecdotiques?

Cathay Wagantall: Les anciens combattants ne sont pas des données anecdotiques.

Sean Casey: Pourrions-nous demander à Mme Wagantall de se prononcer?

Cathay Wagantall: Je serais prête à le faire. Puis-je le faire?

Sean Casey: Il semble qu'elle aimerait témoigner.

La présidente: Je vous prie de faire preuve de respect.

Une question a été posée.

[Français]

Toufic El-Daher: Dans le fond, monsieur Casey, je me fie à ce que j'entends de mes membres partout au pays et aux sondages des anciens combattants dont le ministère nous fait part. Je crois que c'est 72 % ou 74 % des vétérans qui sont satisfaits de PSRVC. Pour moi, ce n'est pas assez. Qu'est-ce qu'on fait avec les 26 % ou 24 % restants?

Donc, quand je dis non, vous comprenez comme moi que ce n'est pas tout qui fonctionne mal. Cependant, nous voulons régler les problèmes pour que nos anciens combattants soient bien traités et pris en charge. C'est ce que nous demandons.

[Traduction]

Sean Casey: Avant le contrat avec PSRVC, le délai entre la prise en charge et le traitement était de 224 jours. Aujourd'hui, il est de 110 jours. Si nous revenions en arrière, seriez-vous satisfait du délai de 224 jours entre la prise en charge et le début du traitement?

[Français]

Toufic El-Daher: Moi, honnêtement, je fais attention aux chiffres. Je pourrais vous raconter beaucoup d'histoires sur les statistiques et sur la manière dont on peut faire ce qu'on veut avec les statistiques. Je sais qu'il y a même des vétérans présentement ac-

ceptés au programme PSRVC qui attendent deux à trois mois avant d'être pris en charge, alors excusez-moi: je ne dis pas que tout va mal, mais il y a des problèmes et nous voulons les régler.

Moi, je veux travailler avec le ministère et avec tout le monde ici dans l'intérêt de nos anciens combattants. C'est pour ça que nous sommes ici. Vous êtes le Comité permanent des anciens combattants.

Je le dis encore, ce sont nos employés à l'interne qui sont les mieux préparés pour régler ça.

La présidente: Merci beaucoup. Je vous suis énormément reconnaissante.

Je voudrais remercier tous les témoins de leur flexibilité. Je sais que nous avons dû modifier l'horaire.

[Traduction]

Monsieur Vila, je vous remercie encore une fois d'avoir comparu devant le Comité. Je vous remercie de votre service.

[Français]

Madame Josephian et monsieur El-Daher, je vous remercie beaucoup.

Cela complète notre étude sur le suivi du contrat des services de réadaptation accordé à PSRVC.

Le Comité poursuit maintenant sa réunion à huis clos.

La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>