

«Le 29 décembre 1979, M. N. a présenté une demande à la Commission touchant un changement dans le diagnostic d'invalidité due à une lésion de la colonne vertébrale et son admissibilité pour une autre incapacité. Suite à des lettres de rappel envoyées par la Légion le 3 avril, la Commission a répondu le 6 mai 1981 qu'elle s'occuperait le plus tôt possible de ces deux demandes demeurées en suspens».⁽¹¹⁾

28. Quatre années peuvent s'écouler entre le jour où une demande est présentée et celui où une décision finale est rendue en appel. L'année dernière, la période moyenne relative à une première demande est passée à plus de onze mois, et à plus de sept mois en ce qui concerne les veuves. Par ailleurs, environ 4 000 appels n'ont pas encore été définitivement tranchés. Selon les associations d'anciens combattants, la situation est particulièrement grave en ce qui concerne les premières demandes, les examens médicaux préalables à l'allocation de soins, le versement des pensions, les appels devant le Conseil de révision des pensions et la correspondance générale.

29. La Commission canadienne des pensions et le Conseil de révision des pensions sont conjointement chargés du traitement des demandes de pension et de prestations accessoires. Le Comité a interrogé les représentants de ces deux organismes sur les raisons des retards et sur les mesures qui étaient prises pour les réduire au minimum compatible avec un examen équitable et approfondi des demandes. Il a également interrogé des représentants des associations d'anciens combattants sur leurs relations de travail avec les organismes gouvernementaux.

30. Les représentants de la Légion royale canadienne et du Conseil national des associations d'anciens combattants ont affirmé que leurs relations de travail avec les hauts fonctionnaires des deux organismes gouvernementaux étaient excellentes. Ils se sont plaints essentiellement des délais afférents aux prises de décisions et se sont dits inquiets de ce que le déménagement du Ministère à Charlottetown en 1983 aggravera la situation. En outre, ils ont convenu avec la Commission et le Conseil qu'il y avait deux principales causes de retard: le grand nombre de nouvelles demandes et de nouveaux appels et la mise à la retraite ou la démission d'employés expérimentés.

31. Il est évident qu'on n'a pas réussi à recruter et à former suffisamment de nouveaux employés. Le problème se situe moins au niveau du Commissaire qu'à celui du médecin principal et des employés administratifs essentiels. Les associations d'anciens combattants ont toutefois hésité à blâmer les organismes gouvernementaux. Comme nous l'a dit M. Chadderton, secrétaire général du Conseil national des associations d'anciens combattants:

«Je vous dirai carrément ce qui en est. J'ai tous les jours affaire à la Commission canadienne des pensions et au ministère des Affaires des anciens combattants. Je pense que le problème est lié au recrutement, à la formation et au perfectionnement du personnel. Il s'agit de fonctions administratives relativement simples. Je pense que le tout est une question de bureaucratie tatillonne aussi bien dans la Commission de la fonction publique que dans les ministères du gouvernement fédéral».⁽¹²⁾