

[Texte]

veteran, if the welfare officer has had service as the veteran has, there is a sort of built-in rapport to start with. We have not always been able to get this type of person. We have engaged some welfare officers who have had no service and have found they are very good, too, Mr. MacRae. We find if they are trained primarily with an understanding of what veterans have done and are trained on the human aspects of dealing with veterans, that they are not there to adhere to rigid lines, they are there to help, they, too, do a very good job. I think in the future it will be a case of more and more of the younger people who perhaps have not had any service. I do not think this necessarily will mean a worse service but I think it will make the job of the individual that much harder. He will not have the prefabricated rapport which the veteran can use.

You mentioned the recent changes in legislation as affecting the welfare officer's load. This will not have a great effect on the welfare officers. As a matter of fact the total work we do for the Canadian Pension Commission adds up to about 8 per cent of our total work. About half of that is work which the Pension Commission requests us to do. The other half is where the welfare officer in the field is asked to see a veteran or goes to see a veteran and is asked questions about the Pension Act and so on about an application. He will then go back and talk to the senior pension medical examiner and get an application sent out to the veteran. He will counsel him.

Mr. MacRae: What you are saying in effect is that you are not aware that officers are encountering an increased workload because of the changes in the legislation. Is that correct?

Mr. Rider: I do not think there will be any substantial workload because of the changes in the Pension Act, for example. In the three major cities the Pension Commission still have their own field staff. Across the rest of the country they use the VWS, the welfare services field staff. The load of pension work as such has not been particularly heavy.

Mr. MacRae: I have found from veterans who have come in inquiring about one thing or another that cases have increased substantially in the last month or two or three. I use the services in Saint John so fully, so thoroughly as a matter of fact, and they are going to get a lot more work from me down there. Perhaps it is not going to happen elsewhere and I am rather surprised that it is not happening elsewhere, but my caseload, for want of a better expression, has doubled in the last couple of months, so that is what is going to happen.

[Interprétation]

combattants prend sa retraite ou quitte son emploi pour quelque autre raison. En effet, il nous est très difficile de trouver un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale qui fasse l'affaire et le remplace. Nous avons donc dû embaucher plusieurs jeunes hommes venant des Forces armées régulières. Nous avons essayé autant que possible de recruter des agents du bien-être des anciens combattants qui ont servi dans les Forces armées puisque nous sommes vite rendu compte que, si l'agent du bien-être possède la même expérience que celui qui le visite, il s'établit un lien psychique entre les deux personnes, ce qui est fort heureux. Malheureusement, nous n'avons pas toujours été capables de recruter de telles personnes. Il nous a fallu embaucher des agents de bien-être des anciens combattants qui n'ont pas servi à l'étranger mais qui ont quand même fait leurs preuves auprès de nos anciens combattants, monsieur MacRae. S'ils reçoivent une bonne formation et qu'ils comprennent à fond ce qu'ont fait pour le Canada les anciens combattants et s'ils connaissent un peu les sciences humaines et la psychologie de l'ancien combattant en adoptant aucune ligne rigoureuse, ils pourront certainement faire un excellent travail. Donc, l'avenir recrutera surtout des jeunes gens qui n'ont pas fait de service à l'étranger. Du même coup, je ne crois pas que le service en sera diminué qualitativement mais la tâche de notre nouvel agent du bien-être des anciens combattants sera beaucoup plus difficile. Il n'aura pas ce lien psychique du premier abord que l'ancien combattant peut exploiter.

Vous disiez que les nouvelles modifications de la loi influaient sur la charge de travail des agents du bien-être des anciens combattants. A mon avis, je ne le crois pas. En fait, le travail effectué au profit de la Commission canadienne des pensions s'élève à 8 p. 100 de notre travail global. De cette charge de travail, 4 p. 100 est effectué par suite de la demande de la Commission canadienne des pensions. L'autre 4 p. 100 se fait lorsqu'un agent de bien-être des anciens combattants visite un ancien combattant qui lui pose des questions relatives à la Loi sur les pensions et sur la demande qu'il voudrait faire. L'agent du bien-être des anciens combattants s'adressera à un examinateur médical supérieur préposé aux pensions et enverra une demande à l'ancien combattant. Il lui offrira aussi ses conseils.

M. MacRae: Bref, vous affirmez que vos agents n'auront pas une tâche de travail supplémentaire en raison des modifications de la loi. Aie-je raison?

M. Rider: Non, je ne crois pas qu'il y ait une augmentation sensible de la charge de travail à cause des modifications de la Loi sur les pensions, par exemple. Dans les trois grandes villes, la Commission canadienne des pensions a son personnel sur place. Quand au reste du pays, ils se servent du personnel local des services de bien-être. La charge de travail relative aux pensions n'a pas été particulièrement lourde.

M. MacRae: Je me suis rendu compte par suite de questions des anciens combattants que les causes ont subi une hausse sensible au cours des trois derniers mois. Les services de St. John ne déroutissent pas et nous aurons certainement de plus en plus de travail d'ici peu. Il se peut que ce phénomène ne se produise pas ailleurs, ce qui m'étonne, je ne m'en cache pas, mais ma charge de travail a doublé au cours des deux derniers mois et il semblerait que cette tendance va s'affirmer.