



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 064



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 2 novembre 2017**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 2 novembre 2017

• (0850)

[Traduction]

**Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)):** Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte. Nous avons le quorum.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le 6 février 2017, le Comité reprend son étude comparative des services offerts aux anciens combattants à l'étranger.

Ce matin, nous accueillons les deux ombudsmans. Nous allons commencer par M. Walbourne, l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Nous accueillons aussi Robyn Hynes, directrice générale des Opérations.

Nous vous cédon la parole à tous les deux. Merci.

**M. Gary Walbourne (ombudsman, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes):** Je vous remercie, monsieur le président, et bonjour à tous.

Je vous remercie de m'avoir demandé de témoigner devant le Comité aujourd'hui pour discuter des enjeux liés à la transition de la vie militaire à la vie civile. Je suis accompagné de la directrice générale des Opérations, Mme Robyn Hynes.

Si j'ai bien compris, vous étudiez actuellement les programmes et les pratiques exemplaires de pays aux vues similaires aux nôtres. Je crois qu'il est important de se tenir au courant des plus récentes tendances et des pratiques novatrices de ces pays, afin d'éclairer le mieux possible nos propres travaux, ici, au Canada.

En fait, le travail d'un ombudsman n'est pas très différent. Notre bureau fait partie de la Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées et est membre d'autres institutions aux vues similaires, dont le but est d'établir les meilleures pratiques et les leçons retenues à l'égard du mandat, des pouvoirs et des fonctions de nos institutions. Les participants ont beaucoup à nous apprendre, tout comme les témoins que vous recevez et que vous continuerez d'accueillir durant votre étude. Cependant, je crois aussi que nous avons des solutions toutes canadiennes à certains des problèmes que doivent surmonter les membres actuels et les anciens membres des Forces armées canadiennes, qu'ils portent l'uniforme ou qu'ils soient en transition vers la vie civile.

Depuis que j'occupe ce poste, en 2014, notre bureau a publié 11 rapports fondés sur des données probantes. Ces rapports sont le résultat direct des enquêtes systémiques que nous avons entreprises. De plus, j'ai fourni un document complet au ministre de la Défense nationale en réponse à son appel de soumissions à l'échelle du pays pour façonner la nouvelle politique de défense, qui est maintenant connue sous le titre « Protection, Sécurité, Engagement ».

La mise en oeuvre des recommandations fondées sur les faits formulés dans mes rapports n'a pas beaucoup progressé. Nous publions maintenant à l'intention de nos mandants des fiches de

rendement concernant les progrès ministériels sur notre site Web et dans divers médias sociaux. Nous continuerons de publier et de mettre à jour régulièrement ces fiches de rendement. En tant que titulaire d'une fonction qui n'est pas enchâssée dans la loi et qui n'a pas de comptes à rendre au Parlement, je dispose de très peu de moyens de tenir le ministère responsable. La publication de documents sur les progrès du ministère devient donc un outil de mesure extrêmement important tandis que nous allons de l'avant. Je suis heureux de pouvoir dire que certaines de mes recommandations ont été acceptées et qu'elles figurent dans l'Examen de la politique de défense.

L'année dernière, j'ai publié un rapport dans lequel j'ai recommandé un nouveau modèle de prestation des services pour les membres des Forces armées canadiennes en voie de libération pour des raisons médicales. J'ai formulé trois recommandations: premièrement, que les FAC maintiennent en poste tous les militaires malades et blessés tant que tous les avantages et services de toutes les sources ne sont pas en place; deuxièmement, de mettre sur pied un genre de service de « conciergerie » qui deviendrait l'unique point de contact des membres en processus de transition et de leur famille; et, troisièmement, d'élaborer un portail Web protégé en guise de guichet unique pour toutes les questions liées à la transition des Forces armées canadiennes à la vie civile.

Je suis ravi de voir que le premier chapitre de Protection, Sécurité, Engagement est entièrement consacré au bien-être des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille. Ma recommandation de maintenir en poste les membres blessés ou malades jusqu'à la mise en place de tous les avantages semble avoir été acceptée. Toutefois, les membres que je représente et mon bureau n'ont pas encore vu de politiques confirmant les affirmations ministérielles selon lesquelles on maintient déjà en poste des militaires à l'échelle du pays. À ma grande tristesse, mon bureau reçoit toujours des appels de militaires qui sont libérés avant que leurs avantages et services soient en place.

Cependant, durant une récente conversation avec le commandant du personnel militaire, j'ai été informé que des travaux sont en cours à ce sujet et qu'on pense pouvoir terminer le tout d'ici la fin de l'année. C'est une bonne nouvelle. Je suis aussi heureux de dire qu'un genre de service de conciergerie est en cours d'élaboration et j'attends avec impatience le produit final.

Enfin, pour gagner du temps, notre bureau, en collaboration avec les Forces armées canadiennes, met au point un navigateur des avantages, un outil qui aidera les membres des Forces armées canadiennes à comprendre les avantages et les services auxquels ils peuvent être admissibles durant leur processus de transition.

Mesdames et messieurs, les expressions « combler l'écart » et « transition harmonieuse » sont des mots à la mode qui ne sont pas exclusifs au gouvernement en place. Ils sont employés depuis des décennies. Depuis des années, nous tentons de rapprocher les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada, mais je pense que les systèmes qui ont été mis en place pour soutenir les membres actuels et les anciens membres des Forces armées canadiennes ne peuvent pas être rapprochés davantage sans réflexion profonde, ni sans que nous nous demandions pourquoi nous agissons comme nous le faisons. Nous devons nous attaquer aux problèmes fondamentaux. L'embauche de personnel supplémentaire et l'ouverture de nouveaux bureaux pour continuer de faire toujours la même chose n'aideront pas les membres actuels et les anciens membres à obtenir ce à quoi ils ont droit, soit un processus de transition rapide et bien géré.

À la lumière des éléments de preuve qu'elles possèdent, les Forces armées canadiennes décident si leurs membres peuvent continuer de servir ou s'ils doivent être libérés. Cette situation soulève une question: si les Forces ont assez d'éléments de preuve pour mettre fin à la carrière d'un membre, pourquoi ces preuves ne seraient-elles pas suffisantes pour déterminer l'admissibilité aux indemnités d'Anciens Combattants Canada? Cette situation où deux entités gouvernementales déterminent de manière indépendante qu'une blessure ou une maladie est attribuable au service militaire n'en finit pas de me rendre perplexe. Les Forces armées canadiennes savent de quelle façon le membre est tombé malade ou quand il s'est blessé. C'est déjà là un processus d'attribution au service.

Le 26 septembre, *The Globe and Mail* a publié ma lettre d'opinion dans laquelle je demande que de simples changements soient apportés au système actuel. Dans ma lettre, je réitère une recommandation que j'ai faite dans un rapport publié l'an dernier, soit la mise en place d'un système dans lequel les Forces armées canadiennes n'ont qu'à cocher une case pour indiquer que la blessure ou la maladie d'un membre est raisonnablement attribuable au service. Une fois cette case cochée, Anciens Combattants Canada devrait immédiatement accepter cette décision et déterminer les avantages auxquels a droit le membre, et non tenter de déterminer à nouveau si le membre a droit ou non à ces avantages.

Ce simple changement réduirait grandement les délais d'attente pour les avantages d'Anciens Combattants Canada. Il offrirait aussi plus de certitude aux membres des Forces armées canadiennes en voie de libération et à leur famille durant une période de changement et d'incertitude.

Je n'ai pas reçu de réponse globale concernant cette recommandation centrée sur les membres, malgré les nombreuses tentatives d'explication des raisons pour lesquelles un ou l'autre des ministères ne possède pas l'autorité politique voulue pour mettre en oeuvre une telle recommandation. Cependant, je crois qu'il s'agit en fait d'un problème de leadership et de dévouement incessant à l'égard du statu quo. Au lieu de cela, la panoplie de groupes de travail interministériels consacrés à la transition ne cesse de croître. La bureaucratie envoie des flèches vers les cercles concentriques au lieu de viser dans le mille. Pendant ce temps, un nombre grandissant d'anciens membres et de membres actuels des Forces armées canadiennes, et leur famille, attendent. Ce sont les victimes les plus gravement touchées par toute cette indifférence bureaucratique.

Chaque fois qu'un nouveau programme ou une nouvelle pratique est mise en place, le gouvernement doit tenir compte de la façon dont ce nouveau programme ou cette nouvelle pratique s'inscrit dans le système actuel afin d'éviter les dédoublements et les formalités administratives inutiles. À titre d'exemple récent et troublant, ne

regardons pas plus loin que la Loi sur l'embauche des anciens combattants. La capacité d'Anciens Combattants Canada de respecter sa norme de service de 16 semaines pour la priorité d'embauche s'élève à un lamentable 26 % pour l'année financière en cours. Je suis d'avis que ce chiffre est inacceptable, mais il semble que personne n'est prêt à poser la question qui tue: pourquoi? Une plus grande responsabilisation doit être exigée des dirigeants principaux.

J'ai été très troublé par la quinzième recommandation du Comité formulée à la page 69 du Rapport de décembre 2016 intitulé *Aller vers les vétérans pour améliorer la prestation des services*. Vous demandez des changements au Régime d'assurance-revenu militaire, le RARM. Je mets en garde le Comité et tous ceux qui envisagent des changements fondamentaux au RARM: ce programme fonctionne et fonctionne très bien. Laissez-moi vous donner quelques exemples.

Dans le cadre du RARM, un gestionnaire de cas et un conseiller en réadaptation professionnelle sont affectés à chaque membre. Ils sont accessibles par téléphone, courriel, télécopieur ou en personne, s'il est possible de le faire, selon la préférence du membre. Ce n'est pas le cas pour tous les fournisseurs de services. Pas moins de 91 % des membres demandent des prestations avant leur libération, et 96 % des membres admissibles sont informés de l'approbation de leur demande avant leur date de libération. Le paiement des prestations se fait rapidement. Dans 88 % des cas, le paiement est versé dans les cinq jours suivant la réception de tous les renseignements requis pour que Manuvie puisse traiter la demande. Le programme fonctionne bien pour les membres des Forces armées canadiennes, qui cotisent au régime d'assurance. Pourquoi faudrait-il y apporter des changements importants?

Dans mon domaine, l'une des façons de mesurer la réussite d'un programme consiste à prendre en considération le peu de plaintes reçues. Dans le cas du RARM, nous ne recevons pas beaucoup de correspondance, et, dans la plupart des cas, il s'agit de personnes qui veulent apprendre des choses sur le programme ou obtenir des renseignements.

Afin d'appuyer au mieux tous nos membres en transition, nous devons déterminer ce que seront les résultats souhaités des prestations et services associés à nos programmes. Si notre objectif est d'avoir d'anciens militaires heureux, en bonne santé, épanouis, bien intégrés et qui travaillent dans notre société, nous devrions commencer par supprimer tous les obstacles déjà cernés et étudiés auxquels les membres en voie de libération sont confrontés sur le chemin de la réussite. Si des changements doivent être apportés à l'appareil gouvernemental pour éliminer ces obstacles, eh bien, il y a un mécanisme pour le faire. Et si des changements législatifs ou réglementaires sont requis, nous avons également des mécanismes pour y arriver.

Tout est possible, si le gouvernement choisit de donner suite aux nombreuses recommandations qui ont été formulées. Cependant, ma crainte, c'est que ceux qui parlent le plus fort et qui pensent que les changements sont impossibles sont ceux qui, au bout du compte, seront écoutés.

Merci, mesdames et messieurs. Je suis prêt à répondre à vos questions.

• (0855)

**Le président:** Merci.

Monsieur McColeman, c'est à vous.

**M. Phil McColeman (Brantford—Brant, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Walbourne, de votre témoignage, aujourd'hui, et de votre présence.

J'ai lu votre dernier rapport, et lorsque je regarde ce que vous dites, je me demande ce que vous feriez si vous pouviez repartir à zéro, si aucun de ces obstacles n'existait.

En d'autres mots, imaginez que vous êtes un peintre et qu'on vous donne une toile vierge; de quelle façon définiriez-vous le système permettant d'offrir la prestation le plus efficacement possible à nos membres en service durant leur processus de transition vers Anciens Combattants? Que feriez-vous? À quoi la solution ressemblerait-elle?

**M. Gary Walbourne:** C'est un enjeu un peu aigre-doux, si je peux m'exprimer ainsi, parce que je crois que les rouages dont nous avons besoin sont déjà là, sous une forme ou une autre. Selon moi, le changement fondamental qu'il faut apporter, de prime abord, c'est que nous devons définir les programmes d'avantages et de services que nous voulons offrir. Pour commencer, il faut déterminer quelles sont les capacités que nous tentons de fournir au membre en transition.

Je crois que l'enjeu secondaire auquel nous sommes confrontés, c'est qu'il faut déterminer qui est responsable de quoi en tout temps. Actuellement, c'est très compliqué. Vous savez, il y a diverses entités qui peuvent communiquer avec un membre, alors on a un peu de difficulté à comprendre qui fait quoi. Selon moi, il y a des programmes qui se chevauchent, et on pourrait peaufiner leur enchaînement. Il pourrait même y avoir des réductions de coûts pour le gouvernement du Canada. Il y a beaucoup de possibilités, mais je crois que, pour commencer, il faut définir clairement les responsabilités et cerner les besoins des programmes si on veut obtenir les résultats désirés.

Si on regarde ce que fait le chef d'état-major de la Défense, qui parle du processus, il parle justement de miser sur certaines de ces choses. L'UIISP doit être le centre où ces gens sont affectés. Il faut définir clairement la chaîne de commandement, et il faut qu'une personne soit responsable de déterminer quand un membre est libéré et quand Anciens Combattants Canada doit commencer à jouer son rôle.

Les morceaux sont là. Il reste à savoir de quelle façon ils s'imbriquent. C'est là, selon moi, le problème. Ensuite, on est confronté à certaines dispositions législatives... Et certains pouvoirs sont donnés à Anciens Combattants et non au ministère, ou encore on les donne au ministère. Il faut déterminer qui doit assumer ces responsabilités et qui devrait avoir le pouvoir législatif de mettre en oeuvre ces programmes et services.

Selon moi, tout ce dont on a besoin est déjà en place. Ce qu'il faut, c'est de définir clairement en quoi consisteront les programmes. Il faut aussi déterminer qui est responsable et donner à cette personne les ressources dont elle a besoin pour faire son travail.

**M. Phil McColeman:** Vous examinez les rouages gouvernementaux et la façon dont nous avons créé ces diverses entités bureaucratiques pour gérer les enjeux et les politiques à cet égard, et je sais que, à un certain moment, des personnes ont lancé l'idée que, la meilleure façon de servir les membres et les vétérans actuels des FAC, c'était de réunir les deux organismes, Anciens Combattants et le MDN. Qu'en pensez-vous?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que c'est une possibilité. Encore une fois, même si nous décidons de rapprocher les deux ministères

pour faire d'un des deux une agence ou une entité dépendante de l'autre, je crois que le problème n'est pas là. On en revient tout de même à la question de la responsabilité, et il faut tenter de savoir qui, concrètement, met en oeuvre ces programmes et ces services. Je ne vois aucun problème lié au fait de rapprocher ces deux entités.

Selon moi, si nous pouvions trouver une façon de surmonter le problème lié à la communication des renseignements qui persiste... Il faut attendre la numérisation des dossiers et l'autorisation de transfert des dossiers. Le fait de rapprocher ces entités pourrait nous permettre de commencer à éliminer certains de ces rouages qui causent des problèmes depuis des années. Nous avons parlé du transfert des dossiers. C'est l'un des problèmes désespérants et continus auxquels nous sommes confrontés depuis 15 ou 20 ans.

Des synergies seraient possibles si on rapproche les deux entités. Ma seule mise en garde, c'est qu'il faut faire attention de ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain. Il faut s'assurer que, au bout du compte, peu importe à quoi ressemblera l'entité, il y a un seul bouton sur lequel il faut appuyer, et quelqu'un doit être responsable de ce qui arrivera au membre en transition, du moment où nous constatons qu'il est malade ou blessé jusqu'à sa libération.

● (0900)

**M. Phil McColeman:** Lorsque nous lui avons rendu visite, l'ombudsman des vétérans m'a montré un tableau qui ressemblait à une assiette de spaghettis. Je n'en ai pas une copie aujourd'hui, mais vous l'avez peut-être vu.

**M. Gary Walbourne:** Oui, je le connais bien.

**M. Phil McColeman:** Le tableau montre bien à quel point le système est complexe pour les vétérans qui doivent s'y retrouver. J'aime tout ce que vous avez dit, ici, aujourd'hui, sur la façon dont vous entrevoyez les choses à l'avenir. Je crois que, dans les deux cas, quand j'ai rencontré l'ombudsman des vétérans et en vous écoutant, ici, aujourd'hui... Il y a quelque chose que vous avez dit, et je l'ai souligné. Je ne vais pas essayer de retrouver où c'était. Il était question du fait que le vétéran se bute à la bureaucratie, et que c'est la bureaucratie le problème. Êtes-vous d'accord?

**M. Gary Walbourne:** Oui.

**M. Phil McColeman:** En plus de cela, alors, il y a les considérations politiques lorsqu'on affirme vouloir rationaliser la bureaucratie actuelle ou qu'on essaie de composer avec le contexte actuel en affirmant qu'il y a une meilleure façon de faire. Ma grand-mère faisait cuire son gâteau de cette façon, dans cette lèchefrite, et ce n'est pas la meilleure façon de procéder. Il y a une meilleure façon de faire les choses. On apprend de tous les obstacles et de toutes les barrières qui ont été mis sur notre route.

De quelle façon nous suggérez-vous, en tant que législateurs, de composer avec ce problème, ce labyrinthe bureaucratique?

**M. Gary Walbourne:** Pour commencer, il doit y avoir, sur le terrain, une volonté de vraiment changer ce labyrinthe bureaucratique. De là, je crois que tout coulera de source, si vous décidez de concevoir vos programmes, vos prestations et vos services pour atteindre le résultat escompté. Je laisse à votre entité et à d'autres la tâche législative, mais, ce qu'il faut, c'est concevoir ce que nous voulons, puis mettre en place les mesures de soutien — les politiques, la réglementation et les lois — pour y arriver. Il faudra apporter des changements, selon moi, si nous voulons simplifier le plus possible le processus d'un point de vue bureaucratique. Il faudra déterminer ce que nous voulons obtenir, au bout du compte, avant de pouvoir cerner les changements qu'il faut apporter pour aller de l'avant.

**M. Phil McColeman:** Vous avez parlé du manque de progrès lorsque vous avez décrit...

**Le président:** Je suis désolé, le temps est écoulé.

Monsieur Samson.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Merci beaucoup.

J'ai aimé votre exposé, et je suis extrêmement heureux de vous rencontrer. C'est la première fois que nous nous rencontrons. Je m'appelle Darrell Samson. Je suis député de Sackville—Preston—Chezzetcook, en Nouvelle-Écosse. La Nouvelle-Écosse affiche le plus haut taux de vétérans et de militaires par habitant au Canada, et je crois que ma circonscription affiche le ratio le plus élevé de la Nouvelle-Écosse, avec 23 % de militaires ou de vétérans. C'est l'ancienne circonscription de Peter Stoffer, qui avait fait du très bon travail et qui continue de bien faire les choses dans ce dossier.

Laissez-moi vous dire que je suis député depuis deux ans et j'ai toujours essayé de continuer d'apprendre. En fait, j'apprends tous les jours des choses dans ce dossier. Je suis vraiment heureux d'être membre du Comité.

Cela dit, je suis d'accord avec vous à de nombreux égards, comme, j'en suis sûr, c'est le cas de la plupart d'entre nous. Je me pose continuellement des questions sur la transition. Nous devons mieux faire les choses. Je suis absolument d'accord. Je ne comprends pas, alors j'imagine qu'il me reste des choses à apprendre.

Dans toutes les professions au sein de la fonction publique — il en est ainsi pour nous tous ici présents —, peu importe dans quel secteur gouvernemental on travaille, on peut informer les fonctionnaires, leur dire, trois mois d'avance, qu'on quitte notre emploi, et vous savez quoi? Tout est en place lorsqu'on part. C'est inacceptable, et je suis donc tout à fait d'accord avec vous. Je vous remercie et je remercie votre bureau du travail que vous faites. Vous forcez la tenue d'une discussion très importante.

Et là, il y a 10 000 membres qui prennent leur retraite chaque année, et 27 % d'entre eux ont des problèmes de transition. Je tiens à souligner que 60 % des militaires sont libérés pour des raisons autres que médicales. Ce n'est pas un problème qui touche un seul groupe. C'est un problème pour tout le monde. C'est inacceptable, et ce, de nombreuses façons.

J'aime votre suggestion sur le quoi, le qui et le comment. Je crois que c'est un élément central. Vous avez parlé de fiches de rendement produites par votre bureau. Le gouvernement doit créer une fiche de rendement similaire. Nous en parlons actuellement, pour déterminer de quelle façon nous pouvons améliorer la situation. Nous devons faire la même chose. Je crois que notre gouvernement, actuellement — et je ne parle pas de politique partisane, ce n'est pas du tout une question de politique —, doit faire la bonne chose, et il faut le faire rapidement.

Nous avons dit il n'y a pas si longtemps qu'aucun militaire ne serait libéré avant que tous les avantages soient en place. Je crois que c'est assez clair: «Aucun militaire ne sera libéré.» Nous devrions nous assurer que c'est ce que nous faisons. Il faudra un peu de temps, mais nous n'en avons pas beaucoup. Je crois vraiment que nous devons travailler très dur dans le dossier.

J'aimerais poser quelques questions rapidement, parce que j'ai déjà utilisé les trois quarts de mon temps, bien sûr. C'est un de mes problèmes.

En ce qui a trait à l'accessibilité et la sensibilisation, de quelle façon pouvons-nous améliorer nos résultats dans ces deux domaines

qui sont très importants durant le processus de transition? Pouvez-vous nous en parler, s'il vous plaît?

• (0905)

**M. Gary Walbourne:** Ces deux éléments sont distincts et séparés, mais ils travaillent ensemble en harmonie au bout du compte.

Selon moi, la tâche d'accroître la mesure dans laquelle les gens savent ce à quoi ils ont peut-être droit est un rôle que doivent jouer les entités comme la mienne. Nous avons mis beaucoup l'accent sur la sensibilisation et l'extension au cours des deux dernières années de mon mandat. Nous créons aussi des choses comme le navigateur des avantages au sein des Forces armées canadiennes, un guichet unique où les gens pourront déterminer ce à quoi ils ont accès.

Je crois que c'est là une responsabilité permanente de tous les intervenants du milieu, pas seulement pour le Bureau de l'ombudsman. Je sais que le chef d'état-major de la Défense et le chef du personnel militaire font beaucoup de travail en ce sens. C'est la partie qui concerne la sensibilisation, et je crois que c'est quelque chose qu'il faudra continuer de faire de façon permanente. En outre, il faudra renforcer et modifier ces efforts à mesure qu'on modifiera aussi les règles et la réglementation auxquelles nous sommes soumis.

Pour ce qui est de l'accessibilité, eh bien, nous y voilà. C'est le noeud de l'affaire. Pourquoi est-il si difficile d'avoir accès à ces programmes? Qu'est-ce qui explique tous les retards dans les processus d'évaluation et d'examen? Pourquoi tout faire deux fois? Si nous commençons à regarder ce que nous faisons et que nous dressons la liste de toutes les mesures et de tous les processus que nous avons mis en place, je crois que nous découvrirons rapidement où sont les doublons.

Il faut comprendre ce que nous avons fait au chapitre de l'accessibilité. Je ne sais pas si je pourrais répondre à cette question. Quel est le problème en ce qui concerne l'accessibilité? Il faut prendre du recul et examiner tous les éléments qui sont entrés en ligne de compte à cet égard. Tous ces éléments ont eu une incidence, positive ou négative, mais il faut déterminer ce dont il s'agit.

**M. Darrell Samson:** Pouvez-vous nous en dire plus, si j'ai quelques minutes, sur le navigateur et le portail? Si, à l'heure actuelle, les militaires l'utilisent directement, ne pourrait-on pas simplifier le processus au bout du compte et, dans l'affirmative, de quelle façon?

**M. Gary Walbourne:** Oui. On réussira à simplifier les choses. Le système n'est pas encore opérationnel. Nous en sommes encore à la période d'essai, pour nous assurer que tout fonctionne. Nous avons travaillé en collaboration avec les Forces armées canadiennes dans ce dossier, et des représentants ont donc passé en revue le contenu du portail pour s'assurer que nous avons fourni des renseignements exacts. Nous prévoyons le lancement à la fin novembre. Il s'agira d'un endroit... Et le système sera conçu de façon à ce que les membres de la famille puissent aussi le consulter pour voir ce qui leur est accessible. Nous allons en faire un carrefour extrêmement ouvert afin que tout le monde puisse comprendre ce qui est du domaine du possible.

On misera sur des explications très simples: cliquez sur le type de soldat que vous êtes, où vous êtes et à quel stade de votre carrière vous en êtes rendu, et le système vous présentera les programmes et les prestations accessibles, d'une façon qui sera très similaire au navigateur des prestations créé par le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Lorsque j'ai travaillé pour ce bureau, en tant qu'ombudsman adjoint, les responsables avaient déjà commencé à bâtir ce modèle interne qu'ils utilisaient à leurs propres fins, mais je crois que M. Parent a rapidement vu les avantages qu'on pouvait en tirer. Grâce à son travail, le ministère a accepté le navigateur, et c'est maintenant un outil accessible publiquement. Je crois qu'ils l'appellent le « navigateur » maintenant. Selon moi, nous devons faire plus de choses de ce genre.

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen.

• (0910)

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Walbourne. Je dois dire que, chaque fois que vous venez ici, vous donnez beaucoup d'énergie au Comité, parce que vous avez vraiment à coeur les intérêts du personnel des FC et des vétérans. On le voit tout de suite, et ça me donne l'impression que, un jour, on fera les genres de progrès qui s'imposent.

Vous avez parlé des retards, et nous avons entendu parler de ça, des choses qu'il faut faire deux fois. Tout le problème lié au fait que les états de service ne sont pas acceptés par Anciens Combattants en est un exemple clé, comme vous l'avez indiqué. Vous devez avoir une idée de l'endroit où sont ces redondances. Constatez-vous un réel désir, au sein du MDN ou d'Anciens Combattants, de régler ce problème?

**M. Gary Walbourne:** Je peux vous parler de ce qui se passe du côté du ministère de la Défense nationale. Je crois que les prochains témoins seront mieux préparés pour vous parler de l'autre aspect de votre question.

Je crois vraiment que les intervenants de la chaîne de commandement, les hauts dirigeants au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, sont déterminés à bien faire les choses. Je lève mon chapeau au général Jon Vance, lui qui a parlé du processus et de ce qui allait être fait. Il a parlé d'un projet de grande envergure. Je crois que la date de fin — 2023 ou 2025 — est un peu trop loin. Il y a des étapes, des redondances dans le système, qu'on pourrait rapidement cerner et régler dès aujourd'hui.

Je crois qu'on pourrait travailler sur deux fronts en même temps. Il y a, pour reprendre l'expression accrocheuse, les fruits les plus faciles à saisir qu'on pourrait récolter tout de suite, tout en permettant et en soutenant le programme plus global que le chef d'état-major de la Défense prévoit mettre en oeuvre. Je crois que ce pourrait être l'élément le plus important de la solution dont on a besoin lorsque nous serons rendus là. Il y a des choses qu'il faudra faire avant d'arriver à bon port. Nous ne pouvons pas continuer de voir ce type de rendement lorsqu'on parle des délais de traitement et de l'accessibilité dans le cadre de ces programmes et services.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Je vais vous mettre sur la sellette. Vous avez dit: « je dispose de très peu de moyens pour tenir le ministère responsable », parce que vous ne rendez pas directement des comptes au Parlement. Aimerez-vous vous retrouver dans une situation où, clairement,

vous auriez de tels moyens, parce que vous relèveriez du Parlement? Vous pourriez alors, peut-être, faire bouger les choses?

**M. Gary Walbourne:** Cette question nous ramène à un autre rapport que j'ai publié l'année dernière et qui portait sur un nouveau modèle de gouvernance pour l'organisation. Comme je l'ai dit, je dispose de très peu de moyens. Même avec des renseignements fondés sur des données probantes, nous ne suscitons pas l'attention que, selon moi, certains de ces rapports méritent. On a beau formuler des suggestions et des recommandations et exercer des pressions, au bout du compte, les décisions sont prises par le ministre de la Défense nationale et le chef d'état-major de la Défense.

Selon moi, les enjeux dont on parle constituent une préoccupation pour la sécurité nationale. Si nous ne pouvons pas continuer de prendre soin de nos militaires et nous assurer de prendre soin d'eux et de les envoyer au bon endroit lorsqu'ils tombent malades ou qu'ils sont blessés... Il y a une chose que j'ai déjà dite devant le Comité. George Washington a déjà dit que la disposition des jeunes hommes — il faut comprendre l'époque et le contexte dans lequel il s'exprimait — d'aller à la guerre, qu'elle soit justifiée ou non, dépendra de la façon dont nous traitons nos vétérans.

Je crois que ces enjeux sont une préoccupation nationale. Je crois que le Comité, et d'autres entités, ont le droit d'avoir accès à tous les renseignements sur ce qui se passe et d'aider quiconque est dans une telle position de faire avancer les choses.

**Mme Irene Mathysen:** Je comprends votre frustration, lorsque des rapports, un après l'autre, se retrouvent sur une étagère sans recevoir le genre d'attention et de réaction qu'ils méritent. Je suis ici depuis assez longtemps, et j'ai vu, moi aussi, passer beaucoup de rapports.

J'ai tellement de questions que je ne sais pas vraiment par où commencer.

Pour ce qui est de l'enjeu lié à l'universalité du service — vous avez abordé ce thème —, y a-t-il un désavantage lié au fait de garder des personnes blessées dans l'armée? Un certain nombre de témoins nous ont dit qu'il serait très bénéfique que des personnes puissent être affectées à des tâches différentes sans se préoccuper de l'universalité du service.

L'autre côté de la médaille, c'est la question du nombre trop élevé de déploiements. Puisqu'il y a un nombre limité de militaires, ceux dont l'état physique est acceptable sont déployés trop souvent et sont surexploités. Est-ce une situation que vous avez constatée et dont vous avez tenu compte?

**M. Gary Walbourne:** Pour ce qui est de l'universalité du service, le général Vance a dit vouloir commencer à envisager des façons de maintenir en poste ces soldats malades ou blessés.

Nous avons consacré beaucoup de temps, d'argent et d'efforts pour assurer la formation et le perfectionnement de ces militaires. Ne pourraient-ils pas constituer des membres utiles des Forces armées canadiennes, mais dans un rôle différent? Je crois que le général s'oriente dans cette direction. Je crois que ce serait toute une révolution comparativement à la façon dont on fait les choses actuellement.

Je crois qu'il y aura un point de saturation. Au fil du temps, s'il y a 1 600 militaires libérés pour des raisons médicales chaque année, la capacité de les maintenir en poste finira par devenir problématique. Encore une fois, le chef d'état-major de la Défense a dit qu'il allait examiner les professions pour déterminer celles pouvant être occupées par des militaires malades ou blessés.

Ce sont vraiment d'excellentes nouvelles. Je crois que c'est la bonne façon de faire. Je vais laisser au chef d'état-major de la Défense décider quels seront les niveaux, parce que, au bout du compte, il a quand même besoin d'une force combattante.

• (0915)

**Mme Irene Mathysen:** Je comprends l'importance de cet équilibre.

Je n'ai plus de temps. Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Fraser.

**M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Walbourne et madame Hynes, d'être là. Nous sommes toujours heureux lorsque vous participez aux réunions du Comité.

Le Comité réalise actuellement une étude comparative des services offerts aux anciens combattants à l'étranger. Nous comparons ce que nous avons et tentons de cerner les leçons ou les meilleures pratiques que nous pouvons tirer des autres administrations pour ensuite formuler des recommandations au gouvernement.

Vous avez utilisé l'expression « raisonnablement » en ce qui a trait à l'attribution au service et vous avez parlé de la distinction liée au fait qu'il faut répondre à deux genres d'exigences. Il y a des maux ou des blessures qui sont attribués au service par les Forces canadiennes, mais ensuite, les militaires doivent satisfaire à de nouvelles exigences une fois devant Anciens Combattants.

Savez-vous de quelle façon ces décisions sont prises dans d'autres administrations? Êtes-vous au fait de pratiques exemplaires dans d'autres administrations et savez-vous s'il serait possible pour nous d'en tirer des leçons et d'améliorer la façon dont nous faisons les choses ici?

**M. Gary Walbourne:** Il y a beaucoup de pratiques exemplaires à l'échelle internationale.

Il y a des armées, dans le monde, comme celles des Pays-Bas, de l'Autriche et de l'Australie, qui ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, alors, dans ces cas, il est question de relâcher l'exigence de l'universalité du service. Je crois que nous allons déjà dans cette direction. Si on regarde la Défense australienne, elle a simplifié l'ensemble du processus et affirmé que tous les membres de la force régulière — les réserves, les cadets et quiconque au sein de la Australian Defence Force — sont considérés comme des membres et couverts par un seul régime d'assurance.

Une telle décision rend les processus très simples. Plutôt que d'avoir à déterminer le genre de soldat que je suis — A, B, ou C, si je suis un membre de la Force régulière, de la Force de réserve ou encore des Rangers canadiens —, il y a un seul programme pour tout le monde. C'est un bon exemple de façons de réduire la complexité et le cadre législatif.

La façon dont le département de la Défense des États-Unis transfère les dossiers au département des Anciens Combattants est un processus d'attribution du service beaucoup plus simple.

Il y a beaucoup de pratiques exemplaires. Nous examinons habituellement le Groupe des cinq lorsque nous réalisons nos examens systémiques. Dans le cadre de ces examens, nous examinons les genres de programmes ou de pratiques que ces pays utilisent afin de déterminer si on pourrait s'en servir ou ce qui pourrait être avantageux. Nous fondons parfois nos recommanda-

tions sur des pratiques exemplaires que nous avons constatées un peu partout dans le monde.

**M. Colin Fraser:** À ce sujet, pouvez-vous nous indiquer quoi que ce soit dans les rapports que vous avez produits récemment où vous faites directement des comparaisons avec ce que font d'autres administrations dont nous pouvons nous inspirer?

**M. Gary Walbourne:** Je vais maintenant demander à ma directrice générale des Opérations de prendre la parole.

**M. Colin Fraser:** D'accord. Bien sûr.

**Mme Robyn Hynes (directrice générale, Opérations, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes):** Comme l'ombudsman l'a mentionné, nous regardons ce que font d'autres administrations lorsque nous réalisons nos rapports systémiques. Cela dit, il y a des situations où, selon moi, nous avons vraiment besoin de solutions canadiennes. Certaines des choses dont nous tenons compte lorsque nous regardons ce que font d'autres pays aux vues similaires, c'est que l'organisation de leur système est un peu différente. Il y a certains pays, comme les États-Unis, où la relation est très différente entre les organisations responsables de la défense et des anciens combattants. Aux États-Unis, ces deux entités communiquent l'information de façon beaucoup plus étroite que nous.

Pour ce qui est de l'Irlande, par exemple, ils ont là-bas un processus d'attribution au service parce qu'il existe un genre d'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Si la maladie ou la blessure est un résultat direct du service, alors ils font ce qu'ils peuvent pour accommoder le militaire. Si ce n'est pas lié aux services, alors c'est un processus différent qui s'applique.

Même si nous regardons ces choses lorsque nous examinons d'autres rapports, tout dépend vraiment de l'organisation du système en tant que tel. Lorsque nous avons produit notre rapport sur les cadets, par exemple, nous avons parlé de l'Australie, comme l'ombudsman l'a mentionné, un pays qui offre un seul régime d'assurance, peu importe le type des membres. Cependant, nous tentons toujours de tenir compte des différences entre les pays ainsi que de la façon dont leur système est organisé.

• (0920)

**M. Colin Fraser:** J'aimerais revenir sur le point soulevé par Mme Mathysen sur l'universalité du service. Les témoins américains à qui nous avons parlé ont indiqué qu'il y a là bas plus de souplesse, évidemment, que dans notre système, et je sais que nous nous en allons dans cette direction, mais, dans certains cas, ils accordent le statut de service limité.

Connaissez-vous le modèle américain d'universalité du service? Croyez-vous que c'est un modèle que nous devrions tenter de reproduire ou est-ce que nous faisons déjà des pas dans cette direction? Qu'en pensez-vous?

**M. Gary Walbourne:** Lorsque le chef d'état-major de la Défense affirme vouloir se pencher sur cette question, je crois que c'est ce dont il parle. Je crois que les responsables vont regarder les pratiques exemplaires de partout. Je crois que le général a dit qu'il faut trouver une façon de bien faire les choses au Canada.

Il est évident qu'ils vont regarder ce que font tous nos alliés et d'autres pays aux vues similaires afin de cerner des pratiques exemplaires.

Je ne sais pas si nous savons ce à quoi il faut s'attendre au bout du compte. Je crois que nous constaterons une évolution à mesure que nous allons de l'avant. Une fois qu'on aura cerné les carrières et qu'on saura celles pouvant être une option, nous commencerons à regarder plus précisément de quelle façon on procédera, mais je crois vraiment que, d'une façon ou d'une autre, c'est la direction dans laquelle nous allons.

**M. Colin Fraser:** Merci.

Je n'ai plus de questions.

**Le président:** Monsieur Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Merci, monsieur le président.

C'est toujours un plaisir de vous accueillir. Je suis heureux de vous revoir.

Au début de votre déclaration, vous avez mentionné le fait que nous allons de l'avant pour mettre tous les services en place, mais vous constatez qu'il y a encore des vétérans qui sont libérés avant d'avoir accès aux services.

Selon vous, quelle est l'incidence dans de telles situations? Quelle proportion de vétérans viennent vous voir pour dire qu'ils ont été libérés alors que les services n'étaient pas en place?

**M. Gary Walbourne:** Pour ce qui est des plaintes de vétérans, si elles sont déposées une fois le militaire libéré, elles sont habituellement toutes destinées à mon collègue, M. Parent, à qui vous parlerez dans quelques instants. Je m'occupe des membres en service, et l'entente, c'est qu'aucun militaire ne sera libéré tant que tous les avantages et tous les services ne seront pas en place.

Je sais qu'il y a des militaires qui ont reçu un message de libération, qui doivent partir dans deux ou trois semaines, qui n'ont obtenu aucun avis en ce qui a trait à leur pension et qui n'ont aucune idée où se tourner pour leurs soins médicaux. Disons les choses comme elles sont: les nombres ont chuté de façon très importante depuis le transfert des pensions au CFPF. Les responsables ont fait de l'excellent travail pour arranger les choses de façon à ce qu'on règle le problème assez rapidement.

Encore une fois, il reste des militaires qui sont libérés sans savoir exactement où se rendre pour leur prochain rendez-vous médical ou sans savoir quelle sera leur indemnisation, alors ce sont des situations qui se produisent encore, mais moins souvent.

**M. Doug Eyolfson:** Bien. Ce que vous venez tout juste de dire est une transition parfaite vers ma prochaine question.

En ce qui a trait aux soins de santé, la population générale compte sur un système universel à payeur unique. Les Forces armées canadiennes ont leur propre système de santé.

Avez-vous des recommandations à formuler sur la façon dont nous pouvons combler cet écart précis? Comme vous l'avez dit, les gens au sein de la population générale ont souvent de la difficulté à trouver un médecin de famille, même dans les grands centres urbains, et encore plus dans les régions rurales. Il y a beaucoup de petits villages où le seul médecin de famille prend sa retraite, et tout le monde est dans le même bateau.

Pouvez-vous nous formuler des recommandations? Y a-t-il une façon de s'assurer qu'un cadre de soins médicaux est en place et que toutes ces choses peuvent être prévues avant que les militaires n'aient plus accès au système de soins de santé militaire?

**M. Gary Walbourne:** Il y aura de la tension ici. Nous allons maintenir ces membres en poste. Après trois ans, savons-nous qui

fournira les soins médicaux aux quelques milliers de membres? Y avons-nous réfléchi?

Les derniers chiffres nous révèlent qu'il manque 40 ou 50 médecins militaires au sein des Forces armées canadiennes. Ajoutons maintenant la stratégie de prévention du suicide qui a été annoncée. Il a été question du nombre de professionnels de la santé que l'on devra embaucher en conséquence.

Ma question est la même. D'où viennent ces personnes? Si un membre prend sa retraite à Gander, à Terre-Neuve — eh oui, je peux utiliser cet exemple avec certitude — et n'arrive pas à trouver un médecin de famille, que se passe-t-il? Est-il toujours pris en charge par le médecin militaire? C'est un point qui mérite tout un débat. Comme vous l'avez mentionné, ce problème ne touche pas seulement les Forces armées canadiennes. C'est un problème de société.

**M. Doug Eyolfson:** Absolument. Merci.

Je sais que nous revenons constamment sur ce sujet. Je suis le troisième intervenant à l'aborder, mais ma question est assez précise. Nous avons évidemment parlé de l'universalité des services. Je comprends qu'il pourrait y avoir une saturation. Nous ne pouvons pas avoir un volume trop élevé de membres incapables d'être déployés n'importe où, sauf au sein du service.

Serait-il possible d'adopter un modèle, disons, de service temporaire modifié? Ainsi, une personne atteinte d'un trouble mental ou d'une affection physique pourrait se voir affecter un travail, faire ce travail, recevoir une formation à cet égard, exceller à son travail, demeurer au sein du service et être ensuite libérée. Même s'il s'agit d'un emploi paramilitaire stable, disons dans un bureau d'attache ou quelque chose du genre et que le membre ne devient ancien combattant qu'après sa libération, cela pourrait-il être un compromis entre l'universalité des services dont nous bénéficions maintenant et l'élimination de l'universalité des services?

● (0925)

**M. Gary Walbourne:** Je crois que c'est un compromis. Je veux revenir sur un point que vous avez soulevé précédemment. Vous avez dit qu'il y avait trop de membres dans le système. Selon moi, c'est un problème qu'il faut voir sous deux angles. Les professions pertinentes sont peu nombreuses et quelles sont-elles? Il faudra d'abord déterminer le nombre de membres.

Oui, je crois que c'est un compromis. Comme je l'ai déjà mentionné, je crois que personne ne sait où nous mènera ce débat. C'est toutefois très encourageant que nous ayons cette conversation. Il n'y a pas si longtemps, peut-être deux ou trois ans, toute personne qui aurait osé mentionner l'universalité des services aurait été lynchée.

Le vent tourne et oui, je crois qu'il y a des compromis à faire, mais personne ne sait encore de quoi cela aura l'air au bout du compte.

**M. Doug Eyolfson:** D'accord.

Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Je vous remercie de m'avoir laissé une minute. Nous avons enlevé une minute à tout le monde afin de pouvoir entendre la prochaine personne.

Madame Wagantall.

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

Je vous remercie tous d'être avec nous ce matin. Je veux aborder la question de l'admissibilité que vous avez déjà mentionnée.

Nous avons ici une citation de M. Bernard Butler, sous-ministre adjoint au ministère des Anciens combattants: « le bien-être financier, physique et mental des anciens combattants admissibles et de leurs familles est notre objectif et le résultat stratégique recherché dans le cadre d'un grand nombre de programmes et de services offerts par Anciens Combattants Canada. »

Il a également été question aujourd'hui de la détermination de l'admissibilité, et un simple formulaire devrait permettre au ministère des Anciens Combattants d'accepter immédiatement cette décision. Il s'agit bien du rôle des Forces armées canadiennes. Cette admissibilité est extrêmement importante pour beaucoup de membres. Ils se battent avec acharnement pour être admissibles. Souvent, les décisions prises semblent être très subjectives.

Je me demande si vous êtes conscient du problème. C'est si important pour les membres de nos forces armées en transition, qui doivent d'abord réussir à obtenir la confiance et, ensuite, à avoir accès à l'information dont ils ont besoin.

**M. Gary Walbourne:** Je crois que vous vous rapprochez très sérieusement du cœur de certaines questions au sujet de l'admissibilité, soit ceux qui sont admissibles et ceux qui ne le sont pas. Écoutez. Notre pays traite des milliards de dollars d'impôt chaque année, et sa relation avec les contribuables est fondée sur la confiance. Vous faites votre déclaration de revenus, nous effectuons un remboursement ou vous nous envoyez un chèque, et il y aura peut-être une vérification à un moment donné.

Pourquoi n'appliquerions-nous pas la même méthode pour les anciens combattants? Tout le monde est admissible. Vous êtes malade ou blessé? Vous êtes admissible, mais le gouvernement se réserve le droit de mener une enquête. Je crois que nous pourrions nous en tirer ainsi. Évidemment, il y a des fraudeurs dans tous les systèmes et dans tous les pans de la société. Il y en aura qui tenteront de profiter du système, mais il nous faut justement un système qui nous permet de les repérer afin que toutes les personnes qui ont légitimement droit à ces indemnités et ces services puissent en bénéficier.

Pourquoi ne pourrions-nous pas avoir un programme de l'ARC pour les militaires qui ont notre confiance? Ils n'auraient qu'à présenter une demande pour bénéficier des indemnités et des services, et le gouvernement se réserverait le droit de mener une enquête, au besoin. C'est ça, la confiance.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci beaucoup.

Pour ce qui est de la Loi sur l'embauche des anciens combattants, vous avez mentionné une norme de service de 16 semaines et un taux de réponse de seulement 26 %. Vous avez affirmé qu'il faut exiger une plus grande responsabilisation de la haute direction. J'aimerais que vous nous en disiez davantage à ce sujet.

**M. Gary Walbourne:** J'ai également travaillé pendant de nombreuses années dans le secteur privé. Je savais quels objectifs je devais atteindre, et si je ne les atteignais pas, je savais que mes chèques de paye seraient comptés. Si je m'engage à respecter une norme de service publique et que je n'en fais rien, il faut se poser des questions. Pourquoi ne réussissons-nous pas à atteindre cet objectif? Cet objectif est-il important? Devons-nous le poursuivre? Je crois que ces questions doivent faire partie des affaires quotidiennes. Il faut y répondre de manière continue, et non pas attendre qu'un comité se penche sur la question ou qu'elle fasse l'objet d'un rapport. Tout le monde devrait se poser ces questions, tous les jours.

Si je n'atteins pas l'objectif de 80 % et que je me situe plutôt à 26 %, quel est le problème et que dois-je faire pour atteindre mon objectif? Personne ne se pose ces questions. Personne dans le système ne semble avoir fait de cas des 26 %. On dirait que cela est passé sous le radar.

● (0930)

**Mme Cathay Wagantall:** Aussi, dans le monde des affaires, on communique beaucoup avec les consommateurs afin de savoir s'ils sont satisfaits ou non. En faisons-nous autant ou autant qu'il le faudrait auprès des membres des forces armées et de nos anciens combattants?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que certains cas exigent un plus grand engagement que d'autres. Il faut trouver le bon équilibre en ce qui a trait à la fréquence à laquelle il faut joindre une personne. Encore une fois, c'est quelque chose qui s'apprend et que l'on améliore au fil du temps. En faisons-nous assez dans tous les cas? Non. En faisons-nous assez dans certains cas? Oui.

**Mme Cathay Wagantall:** Qu'en est-il du navigateur que vous êtes en train de mettre au point et de tout ce que vous avez fait pour recueillir de l'information et savoir avec certitude que vous êtes dans la bonne voie? Avez-vous communiqué avec les membres du service en vue de savoir si votre outil atteindra l'objectif souhaité ou allez-vous le savoir après qu'il sera mis en application et qu'ils l'auront essayé?

**M. Gary Walbourne:** J'ai deux choses à dire à cet égard. Nous avons mené des projets pilotes au sein de diverses sections. Nous avons fait appel aux CRFM, qui nous aident à atteindre les membres. Nous leur avons permis de l'essayer, et certains CISP l'ont également essayé. Nous avons mené des projets pilotes, et les membres l'ont mis à l'essai.

Le programme s'adresse aux membres. C'est à eux de nous dire ce qu'il y manque ou comment ils modifieraient sa présentation. Nous leur proposons une plateforme, mais notre bureau est entièrement ouvert aux commentaires constructifs et il est prêt à apporter des améliorations au système, qui sera mis à jour de manière continue.

**Mme Cathay Wagantall:** J'ai une dernière petite question. Vous avez également mentionné qu'un mécanisme est en place, si des changements gouvernementaux doivent être apportés pour éliminer ces obstacles ou que des modifications peuvent être apportées aux lois ou aux règlements. Pourriez-vous me décrire ces mécanismes?

**M. Gary Walbourne:** Par exemple, si nous devons adopter une nouvelle loi, nous savons qu'il y a un mécanisme en place. Il y a une marche à suivre. Le projet de loi est présenté et ainsi de suite. Si le régime réglementaire doit être modifié, une entité en est responsable. Les mécanismes dont je parle sont des mécanismes courants que nous utilisons tous les jours, c'est la façon dont nous présentons les lois dans notre pays, la façon dont nous modifions les règlements et la façon dont nous créons les politiques.

**Mme Cathay Wagantall:** Oui, bien sûr, mais encore...

**Le président:** Je suis désolé, mais le temps est écoulé.

Laissons maintenant la parole à M. Bratina. Vous avez cinq minutes.

**M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.):** Merci. Je vais peut-être partager mon temps avec Mme Romanado.

Je vous remercie encore de vous être joint à nous.

Ma question est simple. Quel est le contrat des nouvelles recrues des forces armées canadiennes? La réponse à certains de ces problèmes ne se trouve-t-elle pas dans ce contrat? Le résultat et la transition nous inquiètent. Quels sont les droits énoncés dans le contrat des nouvelles recrues avec les forces armées canadiennes?

**M. Gary Walbourne:** Toutes les recrues des Forces armées canadiennes signent pour l'essentiel, mais aussi pour la responsabilité illimitée. Le programme des nouvelles recrues est le même pour tous les membres des Forces armées canadiennes depuis un bon moment.

Beaucoup d'heures de formation, de temps et d'efforts sont investis dans une recrue. Je crois que nous sommes en train de revoir la phase de recrutement et ce qu'il faut y ajouter afin que les recrues comprennent bien ce que sont les programmes et ce qu'elles doivent faire en cas d'accident, de maladie ou de blessure. Je crois que, durant la phase de recrutement, nous devons dire aux membres qu'ils doivent parfois s'occuper eux-mêmes de leurs dossiers, c'est-à-dire mettre de l'ordre dans leurs documents et en faire un suivi.

Je crois que des efforts ont été faits au chapitre du recrutement et de la marche à suivre. Nous savons que le recrutement est mis de l'avant. Je crois que les problèmes à l'intérieur et à l'extérieur du ministère sont bien connus et que les nouvelles recrues en sont donc plus conscientes, et j'estime que les Forces armées canadiennes gèrent mieux cette situation dès leur arrivée.

Quelles seront les conséquences pour le recrutement? Y aura-t-il davantage de tests? Y aura-t-il des évaluations psychologiques, entre autres? Tout cela dépendra des besoins des Forces armées canadiennes, mais je crois que nous devons nous servir de la phase de recrutement pour nous assurer que les nouveaux membres sont bien préparés à aller de l'avant.

**M. Bob Bratina:** Madame Romanado, voulez-vous répondre à une question?

**Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoyne, Lib.):** Certainement.

Je suis ravie de vous revoir, monsieur Walbourne.

Vous avez parlé du navigateur des avantages, qui est un guichet unique pour les membres actifs. J'ai une question à ce sujet. Cet outil s'adresse-t-il aux membres des Forces armées canadiennes qui sont actuellement en service? On parle ici des avantages et des services qui leur sont offerts par les Forces armées canadiennes et le MDN, c'est bien cela?

**M. Gary Walbourne:** C'est exact.

**Mme Sherry Romanado:** Nous ne parlons pas des avantages offerts aux anciens combattants par le truchement de Mon dossier ACC.

• (0935)

**M. Gary Walbourne:** Non, absolument pas.

**Mme Sherry Romanado:** Dans le but de réduire la redondance, vous avez mentionné que notre ombudsman des vétérans, avec qui nous aurons le plaisir de discuter dans quelques instants, a lui aussi un navigateur des avantages, et je me demande si nous n'aurions pas intérêt à fusionner ces deux outils afin que l'on ait un véritable guichet unique et que les membres actifs...

J'ai parcouru le Canada cette année. J'ai visité 12 bases depuis mars et parlé à des familles, à des militaires et à des anciens combattants. Comme vous l'avez déjà mentionné, ce qui est frustrant, c'est que les services sont dispersés au lieu d'être tous offerts au même endroit. Serait-il possible de mettre sur pied un guichet unique

pour les membres actifs et leur famille, peu importe où ils en sont rendus dans leur carrière au sein des forces armées? Que vous soyez une nouvelle recrue, un militaire en transition, un militaire qui a réussi sa transition ou qui éprouve des difficultés, tous vos services se retrouvent au même endroit, que ce soit Mon Dossier ACC ou une autre plateforme.

Quelles sont vos suggestions à cet égard?

**M. Gary Walbourne:** C'est exactement ce que nous avons en tête lorsque nous avons entrepris nos démarches. Je crois que les membres en transition doivent connaître les programmes, les avantages et les services que leur offrent les Forces armées canadiennes, et c'est pourquoi je tiens à ce qu'il y ait un guichet unique pour les membres et leur famille.

Nous avons pris soin d'utiliser la même plateforme que le navigateur des avantages d'AAC pour que, dans l'éventualité où il y aurait un rapprochement... Je me suis assuré que le fournisseur de services de TI en fasse un module d'extension et le maintienne ainsi afin que les utilisateurs puissent s'y retrouver à toute étape de leur carrière. Le but ultime serait de fusionner les deux systèmes afin que les membres puissent les utiliser pendant qu'ils sont en service et bien après.

**Mme Sherry Romanado:** Vous avez parlé d'une étroite collaboration. J'ai participé à l'annonce de la stratégie conjointe de prévention du suicide, et il est rare de voir deux ministres de deux portefeuilles différents se vouer ensemble à une cause commune. Nous nous réjouissons de cette collaboration.

À quelle fréquence rencontrez-vous votre homologue, M. Parent? Y a-t-il des réunions mensuelles afin que les deux équipes puissent veiller aux préoccupations de vos membres qui deviendront éventuellement des membres sous la responsabilité de M. Parent? Vous réunissez-vous souvent dans le but de mettre en commun des pratiques exemplaires et de discuter des préoccupations soulevées?

**M. Gary Walbourne:** Guy et moi ne nous rencontrons pas régulièrement. Il dirige son organisation, et je dirige la mienne. Nous avons des feux à éteindre chacun de notre côté.

La mission de M. Parent et de son équipe est de faire avancer la cause des Anciens Combattants. Mon travail consiste à m'assurer que les membres des Forces armées canadiennes qui sont en transition sont le mieux préparés possible à réintégrer la vie civile.

Je crois que le but des deux bureaux est le même; nous voulons améliorer le système.

**Mme Sherry Romanado:** Merci.

**Le président:** Merci.

Monsieur Calkins, vous avez quatre minutes.

**M. Blaine Calkins (Red Deer—Lacombe, PCC):** Merci beaucoup, monsieur Walbourne.

Ma question va nous amener ailleurs. Mes années d'expérience en tant que député m'ont appris que, peu importe l'organisme gouvernemental ou le ministère auquel on a affaire, le résultat est le même. Il semble y avoir un problème de culture au sein de certains ministères. Je ne veux pas être négatif. Ce n'est que la réalité. Je crois que cela pourrait expliquer le problème que nous avons ici.

Avant de siéger au présent Comité, j'étais le président du comité de l'éthique, et, évidemment, nous examinons les lois sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information. Je suis très surpris d'apprendre grâce aux témoignages d'aujourd'hui que le ministère des Anciens Combattants a de la difficulté à obtenir de l'information du ministère de la Défense nationale ou qu'il y a un problème quant à la communication de renseignements du ministère de la Défense nationale au ministère des Anciens Combattants.

Le problème découle-t-il des demandes de renseignements d'anciens combattants à la Défense nationale ou d'un problème d'accès à l'information entre la Défense nationale et Anciens Combattants? Pourquoi y aurait-il de tels obstacles entre les deux ministères? Y a-t-il un enjeu législatif qui m'échappe?

**M. Gary Walbourne:** D'après ce que je comprends, l'enjeu législatif découle du fait que, une fois recueillie, l'information doit être utilisée aux fins pour lesquelles elle a été recueillie initialement. Si elle a été recueillie par les Forces armées canadiennes, certaines restrictions s'appliquent à Anciens Combattants Canada.

Pour ce qui est du transfert de dossiers et des délais, le problème touche principalement la numérisation, et je crois que nous n'avons pas terminé de discuter de ce problème.

Selon moi, certaines règles font obstacle à la simplification du transfert des dossiers.

**M. Blaine Calkins:** Pensez-vous que ces règles touchent les lois sur la protection des renseignements personnels ou l'accès à l'information?

**M. Gary Walbourne:** Il y a quelques enjeux. La loi sur la protection des renseignements personnels pose un certain problème, sans mentionner la compatibilité des systèmes et la façon dont ils transfèrent l'information. Je crois qu'il y a aussi un problème de compatibilité.

**M. Blaine Calkins:** Pouvez-vous nous donner des exemples de membres en transition qui sont aux prises avec des demandes d'accès à l'information ou d'autres exemples qui nous aideraient à mieux connaître les points du système à améliorer afin qu'il soit plus efficace? Les renseignements appartiennent à la personne, et non pas au gouvernement comme tel. Du moins, c'est ainsi que l'on devrait penser au sein du ministère. Combien de cas éprouvent de telles difficultés?

• (0940)

**M. Gary Walbourne:** Il y a eu quelques cas de membres qui ont dû suivre le processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour obtenir de l'information qui, selon eux, était retenue. Il est très rare que les Forces armées canadiennes refusent de transmettre de l'information à ses membres. C'est rare.

À l'occasion, nous recevons des cas de membres qui attendent que leur dossier soit transmis à Anciens Combattants Canada. De multiples raisons peuvent expliquer cette attente: quelqu'un a oublié de le transmettre, n'a pas pu le faire ou ne l'a pas trouvé. Cela n'a rien d'extraordinaire. Cependant, il y a un problème de compatibilité, et il existe des points de frustration que nous pourrions éliminer, si nous prenions le temps de revoir nos façons de faire.

**M. Blaine Calkins:** D'accord.

Ma dernière question pourrait sembler un peu bête, mais je vais tenter de bien exprimer mon idée. En tant qu'ancien employé de la province de l'Alberta et du gouvernement du Canada, j'ai vu de première main certains des problèmes en question. Je parlerais ici de « gestion de carrière », de l'avancement professionnel au sein du système, des promotions, etc. Je ne sais pas si cela s'applique aux Forces armées canadiennes, mais je dirais que, d'après ce que j'ai vécu, parfois, moins j'en faisais, moins je me donnais du mal en tant qu'employé et moins je faisais avancer les choses, plus j'avais une chance d'obtenir une promotion, car je ne prenais aucun risque ni aucune décision qui aurait pu compromettre mon avancement de carrière.

Existe-t-il des obstacles au sein du ministère de la Défense nationale ou des situations semblables où le travail n'est pas fait de la manière la plus efficace et la plus rapide possible et dans l'intérêt supérieur des anciens combattants en transition, car les employés craignent que leurs décisions pourraient entraîner des représailles, la perte d'une promotion ou quelque chose du genre? Y a-t-il un tel problème de culture au sein du ministère de la Défense nationale?

**M. Gary Walbourne:** Je dirais un non catégorique. La réponse est non. Je crois que nous évoluons au fil du temps. L'approche est différente au sein des Forces armées canadiennes, et j'ai pu l'observer de mes propres yeux en tant qu'ombudsman, malgré que je le suis depuis seulement trois ans et demi. J'écoute les discours du chef d'état-major de la Défense et les conversations ouvertes du ministre, et j'observe un véritable changement de culture.

Si ce type de comportement était courant dans le passé, et je suis certain que c'était le cas dans tous les milieux de travail, je ne crois pas que ce soit le cas aujourd'hui. Rien n'indique que les employés adoptent un tel comportement.

**M. Blaine Calkins:** Merci.

**Le président:** Madame Mathysen, vous avez deux minutes.

**Mme Irene Mathysen:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous ai parlé, monsieur l'ombudsman, des traumatismes sexuels militaires, et je veux soulever cette question ici. Je crois savoir que le général Vance a mis en place des mécanismes qui, espérons-le, régleront ce problème, et j'en suis très reconnaissante. Cependant, je m'inquiète toujours de la résistance et des craintes des jeunes hommes et des jeunes femmes qui hésitent à signaler un traumatisme de nature sexuelle. Par exemple, ils peuvent être atteints d'une dépression ou d'un TSPT dont la cause ne figure pas nécessairement dans leurs dossiers médicaux. Si elle s'y trouve, elle est assujettie à la protection des renseignements personnels et risque de tomber sous le radar des forces armées.

Il y a donc un problème de suivi et, comme je l'ai mentionné, de peur. Les membres craignent que leur vie soit exposée au grand jour et que leur carrière soit limitée si leur cas est examiné en cour martiale ou ils craignent qu'il n'y ait pas de justice pour eux parce que, en cour martiale, seule la moitié des agresseurs sont condamnés ou du moins, ce sont les chiffres dont je dispose.

Selon votre expérience, que vous disent les jeunes hommes et les jeunes femmes relativement aux traumatismes sexuels militaires? Si vous n'en avez pas eu vent, que pouvons-nous faire pour les encourager à les signaler en toute sécurité?

**M. Gary Walbourne:** Je ne veux pas faire un cours d'histoire, mais le bureau a été mis sur pied après la crise de Somalie de 1998 en raison des allégations d'agressions sexuelles, entre autres qui ont été faites durant cette période. Le chef d'état-major de la Défense a mis sur pied l'équipe chargée des traumatismes sexuels, et je crois que les résultats sont là. Nous sommes encore aux prises avec des cas de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles, certains sont plus à l'aise que d'autres à nous en faire part, et nous offrons ce service. Nous faisons notre possible pour les aiguiller vers l'équipe chargée des traumatismes sexuels, qu'ils peuvent consulter ou non. Nous respectons toujours les souhaits de la victime. C'est ça, notre objectif.

Pour ce qui est du fait d'en parler en toute confiance, je crois que nous voyons tout autour de nous en ce moment que la situation s'améliore. La position prise par le chef d'état-major de la Défense mérite notre admiration, et il n'a pas changé son fusil d'épaule. Pour lui, il s'agissait d'une « opération », et il a traité la situation comme telle. Je crois que nous sommes sur la bonne voie, mais il faudra être patient. Lorsque je devais gérer de tels cas à un échelon supérieur, je ne pouvais constater que l'acceptation de la chaîne de commandement et les capacités des hauts fonctionnaires de régler rapidement la situation pour la victime. Mon travail n'est pas de chercher les plaintes, mais nous...

• (0945)

**Le président:** Vous avez environ 20 secondes pour conclure, s'il vous plaît.

**M. Gary Walbourne:** Nous n'allons pas solliciter des plaintes, mais si quelqu'un vient nous voir avec ce genre de plainte, nous allons la présenter en son nom et lui offrir un certain niveau de protection.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

**Le président:** Merci. Nous avons épuisé le temps que nous avions pour vous aujourd'hui. J'aimerais vous remercier tous les deux, au nom du Comité, de tout ce que vous avez fait et continuez de faire pour les hommes et les femmes qui servent notre pays.

Nous allons prendre une pause de quelques minutes, et à notre retour, nous accueillons l'ombudsman des vétérans, M. Parent.

• (0945)

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (0945)

**Le président:** Reprenons, s'il vous plaît.

Le temps nous est compté, alors essayons de ne pas traîner. Nous accueillons M. Parent, l'ombudsman des vétérans, et Mme Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive.

Je vous cède la parole, monsieur Parent. Vous avez 10 minutes. Merci.

• (0950)

**M. Guy Parent (ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Merci, monsieur le président. Bonjour.

Je souhaite également bonjour aux membres du Comité. Je vous remercie de m'avoir invité encore une fois à prendre la parole devant vous au moment où vous arrivez presque au terme de l'Étude comparative des services offerts aux vétérans dans les autres administrations.

Comme je l'ai mentionné le 1<sup>er</sup> mai, date à laquelle vous avez commencé vos audiences, j'estime qu'il est important d'examiner les

mesures prises par d'autres pays pour soutenir leurs vétérans afin que le Canada se tienne au courant des pratiques exemplaires.

À ce moment-là, j'ai également fait valoir qu'il était impératif de mettre au point des solutions canadiennes pour réagir aux problèmes dans le contexte canadien. Je vous ai laissé avec trois éléments à prendre en considération pour évaluer la preuve entendue, soit le contexte, la conception complexe et les résultats.

[Français]

Je vous ai donné quelques exemples de la difficulté de faire des comparaisons directes avec d'autres pays, étant donné que chaque pays conçoit et administre ses programmes de façon différente pour répondre à ses propres besoins nationaux, impératifs et réalités économiques.

Je vous ai également présenté des diagrammes pour illustrer la complexité du système canadien qui soutient les vétérans, afin de vous rappeler que tout changement lié à la conception doit viser à simplifier le système et non à le rendre plus complexe.

[Traduction]

Pour terminer, j'ai abordé la nécessité d'obtenir des résultats clairement définis qui définissent l'état final que nous tentons d'atteindre. Si nous ne comprenons pas clairement les résultats attendus pour les vétérans, nous n'avons aucun point de repère pour déterminer si nous avons réussi ou non.

Vous avez maintenant les points de vue de cinq pays, qui vous ont donné un bref aperçu des efforts déployés pour soutenir leurs vétérans. Je tiens à vous féliciter de la qualité des questions posées et d'avoir fait en sorte que ces renseignements puissent être compilés dans votre prochain rapport.

Cet ensemble de données probantes fournit à mon bureau des indications utiles pour mieux comprendre la façon d'améliorer le soutien offert aux vétérans canadiens. Comme vous l'avez constaté, l'ampleur des efforts que les États-Unis doivent déployer pour soutenir leurs vétérans est énorme en raison de la taille des Forces armées américaines et des différences importantes dans leurs programmes sociaux nationaux par rapport au contexte canadien.

Le fait que le Royaume-Uni ne dispose pas de ministère des anciens combattants crée une dynamique très différente sur le plan de la prestation de services aux vétérans par rapport au Canada.

[Français]

Le passé colonial de la France ou la petite taille de la Nouvelle-Zélande créent une perspective différente sur les services offerts aux vétérans.

[Traduction]

L'Australie est peut-être le pays dont les facteurs de comparaison se rapprochent le plus du contexte canadien en raison de la taille des effectifs des forces armées, de ses programmes sociaux nationaux et de ses difficultés sur le plan géographique qui sont similaires à ceux du Canada, mais il y a tout de même des différences importantes dont il faut tenir compte.

L'un des problèmes qui se posent lorsqu'on regarde la façon dont d'autres pays soutiennent les vétérans est la manière de reproduire une bonne idée dans notre système déjà complexe. Au cours des dernières années, le Canada a superposé de nombreux avantages pour combler les lacunes sans tenir compte de la possibilité qui s'offrait de consolider et de simplifier les avantages existants. Bien que ces nouveaux avantages aient eu un impact positif pour certains vétérans, cela a accentué la complexité et la difficulté pour les vétérans de s'orienter dans le système. C'est pour cette raison que j'ai recommandé à plusieurs reprises la grande utilité de l'ajout d'un navigateur personnel pour aider les vétérans qui en ont le plus besoin.

Bien qu'il soit utile d'examiner les mesures prises par d'autres pays, mon bureau demeure préoccupé du fait que ce que nous, en tant que nation, tentons de réaliser pour les vétérans n'est pas clair. Le fait de dire simplement que nous allons répondre aux besoins des vétérans et de leur famille n'est pas suffisant. Qu'entend-on par « répondre à leurs besoins »?

Par exemple, prenons le cas d'un vétéran qui a subi une blessure liée au service et qui ne peut pas travailler. Nous savons qu'un vétéran qui se trouve dans cette situation a besoin d'un revenu de remplacement. Le remplacement d'un revenu sert-il uniquement à remplacer le revenu au moment de la libération? Envisageons-nous l'avancement professionnel? Que voulons-nous dire par « avancement professionnel »? Ce revenu est-il versé jusqu'à l'âge de 65 ans? A-t-il une composante liée à la retraite? Une prestation au survivant? Tentons-nous de reproduire ce que le vétéran aurait pu recevoir s'il avait une carrière militaire complète? Ou s'agit-il d'une allocation de reconnaissance de certains aspects d'une carrière militaire complète, mais qui ne compense pas entièrement la perte de revenus? Comment déterminons-nous le niveau de compensation?

Cet exemple illustre la raison pour laquelle j'ai continué à insister sur des résultats clairement définis relativement aux avantages. Si nous connaissons les résultats que nous devons obtenir pour le vétéran, nous pouvons alors concevoir des programmes qui nous permettront d'atteindre ces résultats.

• (0955)

[Français]

L'approche actuelle à l'égard du remplacement de revenus consiste à améliorer les programmes existants ou à créer de nouveaux programmes sans comprendre vraiment les résultats que nous tentons d'obtenir. Personne n'a pris le temps de définir clairement le niveau de remplacement de revenus qui devrait être offert aux vétérans.

[Traduction]

En plus de définir les résultats relativement aux avantages offerts, nous devons également définir les résultats de la méthode de prestation de ces avantages. Si nous prenons l'exemple des vétérans sans abri, les autorités locales aux niveaux municipal et provincial sont mieux placées pour répondre aux besoins immédiats de ces vétérans. Par conséquent, nous devons définir la façon dont le gouvernement fédéral collaborera avec ces organismes pour soutenir leurs efforts, de sorte que ces vétérans en crise puissent accéder ensuite aux programmes fédéraux qui leur permettront de sortir de l'itinérance.

Grâce à des résultats clairement définis et à l'établissement de partenariats, nous pouvons tirer parti de façon plus efficace de l'expertise d'autres ordres de gouvernement et de tierces parties pour répondre plus efficacement aux besoins immédiats et à long terme des vétérans et de leur famille. Sans résultats clairement définis, nous ne pouvons pas mesurer la réussite et communiquer efficacement

avec les vétérans. En mettant l'accent sur des résultats précis, nous pourrions ensuite déployer des efforts pour offrir aux vétérans le soutien dont ils ont réellement besoin et nous pourrions communiquer clairement les types de programmes offerts. Du point de vue des vétérans, cela facilite la compréhension du système.

Pour conclure, comme je le soulignais plus tôt, bien qu'il soit important d'apprendre des autres pour élaborer des nouveaux programmes, il est difficile d'établir des comparaisons directes entre les pays parce que chacun conçoit et administre ses programmes différemment afin de répondre à ses propres besoins, impératifs et réalités économiques nationaux. Ces comparaisons sont plus difficiles à réaliser lorsque nous ne comprenons pas clairement les résultats que nous tentons d'obtenir dans notre propre système. Nous devons surtout continuer de mettre l'accent sur la recherche de solutions canadiennes à des problèmes canadiens.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Monsieur McColeman.

**M. Phil McColeman:** Je vous remercie d'être ici, monsieur Parent, et de nous avoir présenté votre exposé.

Il me semble que le thème de votre témoignage est que nous sommes en train de mettre la charrue devant les boeufs, disons, en créant un autre programme, une couche supplémentaire d'avantages qui vont ralentir le système plus qu'il ne l'est déjà. J'aimerais que vous confirmiez que c'est bien ce que vous dites, que nous devons commencer par la fin et déterminer ce que nous voulons offrir aux vétérans, puis se servir de cela comme point de départ.

Est-ce bien cela?

**M. Guy Parent:** C'est tout à fait cela. C'est bien résumé.

**M. Phil McColeman:** C'est ce que j'ai retenu de ce que vous avez dit aujourd'hui.

En outre, vous dites, par rapport à notre étude, que nous devons faire preuve de prudence parce que tous les autres pays du monde ont des contextes différents ainsi que des objectifs différents. Vous occupez votre poste depuis assez longtemps maintenant pour avoir formé une opinion de ce que pourrait être le meilleur système au monde. Pouvez-vous me dire, selon vous, quels éléments des autres systèmes nous devrions reprendre et adapter au Canada?

**M. Guy Parent:** Oui. Merci beaucoup.

Comme cela est mentionné clairement dans notre rapport, entre autres choses, nous avons aussi réalisé des études comparatives avec d'autres pays. Personnellement, après avoir sillonné presque toute la planète pour parler à d'autres organisations d'anciens combattants, je continue à croire que notre système est l'un des meilleurs au monde. Cependant, d'autres idées dans d'autres parties du monde méritent d'être prises en considération. Une idée qui me vient à l'esprit, par exemple, vient d'Australie. Là-bas, dès que vous avez fait partie des forces armées, vous avez droit à la gratuité pour les services de santé mentale pour le reste de votre vie. C'est le genre de choses qu'on devrait étudier, dans l'avenir.

Je crois aussi que d'autres pays ont de bonnes idées, mais qu'il serait plutôt difficile de les adapter à notre propre système. Par exemple, une question que je n'ai pas entendue le Comité poser pendant ses travaux tient à la façon dont on définit un « ancien combattant » dans d'autres pays. Je sais que dans certains autres pays, par exemple, seuls ceux qui ont participé à des opérations dans d'autres pays sont qualifiés d'anciens combattants.

Si on faisait cela au Canada, notre système de soutien pour les anciens combattants serait très différent, et pour cette raison, je crois que notre système est correct comme il l'est. Il a besoin d'être amélioré, bien sûr, mais au lieu de faire ce que nous avons fait il y a quatre ou cinq ans en faisant pleuvoir les avantages, il aurait peut-être été préférable de repartir à zéro et de concevoir un nouveau service pour les anciens combattants et leur famille.

●(1000)

**M. Phil McColeman:** Approfondissons le sujet. J'aimerais que vous m'éclairiez; comment envisagez-vous la chose, compte tenu de vos connaissances et de votre position? Si on vous demandait de concevoir depuis le début le système en entier en vous laissant carte blanche, que proposeriez-vous, de façon très générale?

**M. Guy Parent:** J'imagine, avant toute chose, que la transition est l'élément le plus important, puisque les gens servent leur pays volontairement. Ils ont accepté une responsabilité illimitée, mais la transition d'une culture à une autre est quelque chose de très important. Je crois que le point de départ serait de préparer une transition positive pour le membre, afin qu'il ait l'espoir de continuer une autre vie.

Une chose qui m'a toujours paru étrange est le fait que les Forces canadiennes et AAC, à dire vrai, n'ont jamais conçu de processus de transition pour les anciens combattants en bonne santé. Le processus qui existe actuellement a été conçu pour les vétérans blessés, et c'est pourquoi j'ai accueilli avec beaucoup d'enthousiasme l'annonce du chef d'état-major de la défense concernant la création future d'un centre de transition pour tous les vétérans. Si nous pouvons aider un vétéran en bonne santé à effectuer cette transition, nous serons plus à même de nous occuper du vétéran blessé et d'éliminer toutes les difficultés, tous les obstacles et tout le reste.

Ce serait un point de départ.

Ensuite, pour revenir à mon allocution, il faut cerner le résultat voulu. Qu'est-ce que nous voulons que nos vétérans accomplissent? Est-ce que vous voulez qu'ils atteignent le seuil de la pauvreté, qu'ils fassent partie de la classe moyenne ou qu'ils aient le même genre de revenu qu'ils toucheraient s'ils étaient restés dans les forces armées sans être blessés? Je crois que c'est ce genre de choses qu'il faut prendre en considération pour concevoir le meilleur système possible. Je crois que c'est important.

**M. Phil McColeman:** D'accord. Monsieur, je sais que vous jouissez d'un très grand respect dans votre rôle. Vous avez des années d'expérience. Vous verrez qu'il va y avoir de vastes recoupements au chapitre des résultats éventuels, en fonction des diverses positions et divers contextes.

Monsieur, vous êtes probablement, selon moi, avec les connaissances que vous avez tirées de votre travail à défendre les vétérans, mieux placé que quiconque. Selon vous, quelles devraient être les cibles à atteindre? Si nous allons à l'essentiel, ce que vous dites dans vos notes aujourd'hui, c'est, il me semble — et corrigez-moi si je me trompe —, qu'il faut déterminer le revenu, le niveau de revenu, ou le niveau de rémunération qu'un vétéran blessé... ou peu importe le résultat qu'on devrait chercher à atteindre. Précisément, que recommanderiez-vous?

**Le président:** Pouvez-vous répondre très brièvement? Nous manquons de temps.

**M. Guy Parent:** Comme point de départ, je dirais qu'il faudrait quelque chose d'équivalent à ce que le vétéran aurait touché s'il était resté dans les Forces sans être blessé. En d'autres mots, les gens ont un plan de carrière. Ils savent quand ils vont avoir une promotion.

Avec leur régime de retraite, ils peuvent planifier leur retraite, entre autres choses.

À mon avis, il faut déterminer quel serait le montant équivalent. Si le vétéran ne peut pas gagner autant, alors le ministère des Anciens Combattants devrait fournir le reste.

**M. Phil McColeman:** Merci.

**Le président:** Madame Lambropoulos, allez-y.

**Mme Emmanuella Lambropoulos (Saint-Laurent, Lib.):** Avant tout, je vais dire que les résultats pour les anciens combattants... Ces personnes ont donné leur vie pour servir leur pays, alors elles devraient avoir droit à tous les services dont elles ont besoin à leur retour pour vivre une vie épanouie une fois libérées.

[Français]

Je vais être tout à fait honnête: cela semble être beaucoup plus compliqué que nécessaire.

L'échange de renseignements entre les deux ministères semble être la solution, mais ce n'est pas ce qui se passe. J'ai de la difficulté à comprendre pourquoi, étant donné que c'est la seule façon de s'assurer que chaque ancien combattant recevra les services dont il a besoin.

L'un des plus grands problèmes est probablement lié à la culture dans les deux ministères. Je ne sais pas exactement où se trouve le problème, mais c'est certainement lié à la culture. Habituellement, si l'on veut changer la culture d'une institution ou d'un ministère, cela doit se faire du haut vers le bas.

[Traduction]

Je ne connais pas la hiérarchie du ministère, mais pouvez-vous nous donner un peu plus d'information à propos de la source du problème, selon vous?

**M. Guy Parent:** Merci. Ce que vous avez dit est très juste.

Selon moi, il est évident que la culture doit être le point de départ. Du côté de la Défense nationale, bien sûr, il est possible que cette réticence de communiquer de l'information soit liée au fait que des renseignements secrets peuvent être compris dans les dossiers personnels, par exemple... D'un autre côté, Anciens Combattants Canada, on le sait bien, s'est déjà brûlé dans le passé relativement à la divulgation de renseignements personnels des membres.

Au bout du compte, pourvu que le client ou l'employé d'Anciens Combattants Canada signe une renonciation à la confidentialité, les renseignements devraient pouvoir circuler entre les organisations, puisque c'est ce que veut la personne. Actuellement, le problème, on le sait, tient au fait qu'il y a environ six renonciations à la confidentialité à signer pendant le processus de transition pour que les documents puissent être transférés. Je le redis, c'est un processus très complexe. L'organisation est très protectrice de ses renseignements, c'est dans sa culture. C'est un peu de tout.

Il y a aussi le fait, par exemple, que les états de service sont conservés à la Défense nationale, tandis que les dossiers médicaux sont conservés par Bibliothèque et Archives Canada, qui se trouve à Winnipeg même si le Bureau de l'accès à l'information se trouve ici à Ottawa. Ce serait difficile de compliquer les choses plus que cela.

Tout cela vient alourdir ce problème.

●(1005)

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Quand un membre commence son service, serait-il possible de s'arranger pour lui faire signer des renonciations pour les deux ministères, ou de lui faire signer un document qui permettrait à n'importe quel renseignement communiqué à un ministère de l'être aussi à...?

**M. Guy Parent:** Ce serait l'une des meilleures approches. À vrai dire, permettez-moi de revenir à une des questions précédentes. Une des choses qui se font en Australie, par exemple, c'est que le ministère des Anciens Combattants communique avec les recrues. Dès que vous vous enrôlez dans les forces armées, vous êtes un client du ministère des Anciens Combattants, et celui-ci peut accéder à vos dossiers.

Actuellement, Anciens Combattants Canada essaie de montrer à tous les membres des Forces armées comment fonctionne Mon dossier ACC. Une fois que ce sera fait, nous serons sur le même pied que l'Australie.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** J'ai une dernière question.

D'après votre expérience — et je sais que vous en avez eu beaucoup et que vous faites un travail formidable —, croyez-vous qu'il serait préférable, dans la situation actuelle, de fusionner les deux ministères ou de trouver une façon d'améliorer leur collaboration?

**M. Guy Parent:** Il faut déployer des efforts du côté de l'harmonisation et peut-être étudier la possibilité de mettre en place un processus séquentiel. Si les deux ministères étaient complètement fusionnés, on court le risque que des fonds destinés aux anciens combattants, pour les soutenir eux et leur famille, soient utilisés à la place pour les opérations. Les Forces canadiennes existent pour mener des opérations.

Nous avons de la chance d'avoir deux ministères distincts. Dans le reste du monde... La raison pour laquelle je dis que nous prenons bien soin de nos anciens combattants et de leur famille tient justement au fait que les deux ministères sont séparés.

**Mme Emmanuella Lambropoulos:** Merci.

**Le président:** Madame Mathysen, allez-y.

**Mme Irene Mathysen:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir brièvement sur ce que M. McColeman et Mme Lambropoulos ont dit.

Dans votre mémoire, vous dites, essentiellement, que toute cette complexité est une source de frustration. Par exemple, si quelqu'un souffre d'une invalidité liée au service et ne peut pas travailler, le remplacement du revenu couvre-t-il seulement le salaire, etc. pour le reste de ses jours? Ce n'est pas simple, je comprends cela, mais il me semble que c'est plus compliqué que ça ne devrait l'être. Faut-il demander à quelqu'un de plaider leur cause, de simplement affirmer « Non, cette personne a donné sa vie pour son pays, et c'est pourquoi nous devrions automatiquement tenir pour acquis que nous allons simplement l'indemniser et assurer sa sécurité financière comme si elle avait poursuivi sa carrière jusqu'au bout »? Quand vous avez parlé des résultats financiers qu'on devrait viser, vous avez dit qu'il faudrait que les gens atteignent au moins le seuil de la pauvreté. À mon avis, ce serait un affront à tous ceux qui ont servi.

Avons-nous besoin de donner à quelqu'un le pouvoir de dire « Non, il est temps de faire fi des obstacles et de nous assurer de traiter les vétérans de la façon la plus équitable et la plus honorable qui soit »?

●(1010)

**M. Guy Parent:** Je crois que cela se fait déjà actuellement. Les ministères travaillent de concert ainsi qu'avec les organismes centraux afin de simplifier et d'alléger la complexité en ce qui a trait à l'accès aux programmes, par exemple en regroupant les prestations. Comme je l'ai déjà dit, si une personne est en mesure de gagner un certain pourcentage du revenu qu'elle aurait touché en service, alors la prestation financière devrait être égale à la différence entre ce montant et ce qu'elle peut gagner elle-même.

Cependant, il faut demeurer prudent et éviter de s'attarder uniquement aux questions financières. Ce n'est qu'une partie des problèmes. Nous n'arrêtons pas de dire que le bien-être financier est important parce qu'il permet aux gens de réussir leur transition, leur réadaptation professionnelle et leur réadaptation psychosociale. À moins que vous n'ayez un revenu décent pendant ce genre de réadaptation, vous vous exposez à des risques. C'est un point important, je crois. Ce ne sera jamais simple, mais il y a des cas actuellement, comme cela est indiqué dans nos rapports, où les gens obtiennent une indemnisation plus élevée. Ils gagnent davantage que le revenu qu'ils auraient eu s'ils n'avaient pas été blessés et étaient restés dans les Forces armées. Parfois, ils obtiennent moins... mais ça ne semble jamais être au bon moment de leur transition. Selon moi, c'est quelque chose d'important.

À présent que le ministre des Anciens Combattants doit remplir le rôle de ministre adjoint de la Défense nationale, nous misons sur le fait qu'il y aura davantage de liens profonds entre les deux ministères et qu'il y aura une plus grande harmonisation entre les programmes existants qu'auparavant.

**Mme Sharon Squire (ombudsman adjointe des vétérans, directrice exécutive, Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Une autre façon d'alléger la complexité est de faire en sorte que le fardeau incombe au ministère et non à l'ancien combattant. Par exemple, il faudrait que ce soit le ministère qui fasse les démarches pour rencontrer l'ancien combattant et étudier son dossier et tout le reste de façon à déterminer les prestations auxquelles l'ancien combattant est admissible, au lieu que ce soit à l'ancien combattant lui-même de se retrouver dans le système et de présenter des demandes pour toutes les indemnités. En faisant cela comme première étape, en plus de ce que Guy a dit, on aiderait beaucoup de gens.

**Mme Irene Mathysen:** Oui, on connaît la rengaine gouvernementale. Si vous arrivez à deviner les avantages auxquels vous avez droit, et que vous arrivez à remplir correctement les bons formulaires, alors peut-être que nous allons vous donner ce que vous méritez. C'est quelque chose que je connais très bien.

Monsieur l'ombudsman, vous avez abordé le sujet de la sécurité financière et des programmes variés. Je me demandais si vous pouviez nous donner votre opinion en ce qui concerne les trois principales méthodes d'indemnisation actuellement en vigueur en cas de libération pour raisons médicales. Il y a le paiement forfaitaire, comme l'indemnité d'invalidité, assorti de mesures adéquates de remplacement du revenu. Il y a la pension mensuelle à vie, et troisièmement, la pension convertible qui permet à un vétéran de recevoir une pension mensuelle à vie et de la convertir en un montant forfaitaire.

Pouvez-vous nous parler de leurs avantages et de leurs désavantages? Je sais que certains des avantages liés à quelques-unes des pensions — par exemple, les services médicaux — ont été remplacés par quelque chose de pécuniaire. Ce que j'essaie de démêler, avec toutes ces possibilités, c'est ce qui avantage et ce qui défavorise les anciens combattants.

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question. Dans l'ensemble, la Nouvelle Charte des anciens combattants prévoit trois types de paiements. Le premier, comme vous l'avez dit, est un paiement forfaitaire visant strictement à indemniser la douleur et la souffrance. Cela n'a rien à voir avec un remplacement de revenu ou quoi que ce soit du genre. C'est uniquement pour indemniser la douleur et la souffrance.

Malheureusement, c'est quelque chose qui a mal été interprété dans le passé. Les gens ont cru que c'était peut-être pour remplacer le revenu. Le seul problème avec ce genre de paiement, c'est qu'il faut savoir être prudent; si vous donnez de l'argent à une personne souffrant de dommages psychologiques ou de troubles mentaux, elle aura peut-être de la difficulté à gérer comment elle utilise le paiement forfaitaire.

Ensuite, les autres paiements s'inscrivent dans deux programmes de réadaptation professionnelle. Il y a l'indemnisation pour perte de revenus — qui est passée de 75 à 90 % — et, fait plus important encore, une fois que la personne a terminé sa réadaptation professionnelle, il y a ce qu'on peut appeler la pension à vie. En vérité, l'AIC est une rémunération à vie, et seules les personnes qui ont été très gravement blessées y sont admissibles. C'est une indemnisation mensuelle versée pour le reste de la vie.

Donc, voilà les trois mesures de remplacement du revenu qui existent pour indemniser la douleur et la souffrance, et elles sont beaucoup plus élevées au Canada que dans d'autres pays dont vous avez parlé.

•(1015)

**Le président:** Merci.

Monsieur Bratina.

**M. Bob Bratina:** Merci.

C'est bon de vous accueillir à nouveau parmi nous. J'aurais aimé que vous soyez avec nous une heure plus tôt, pour que vous puissiez discuter un peu avec votre collègue. Je vais vous poser directement la question: avez-vous une relation de travail avec l'autre ombudsman?

**M. Guy Parent:** Oui, c'est le cas. Gary a fait allusion au fait que nous communiquons personnellement entre nous et qu'il y a aussi une relation de travail entre nos adjoints. Chaque semaine ou presque, les gens communiquent de l'information à propos des différents examens entrepris, ils s'entraident, etc. Nous nous consultons en permanence.

En outre, nous devons très souvent transférer des dossiers à l'ombudsman de la Défense nationale. Par exemple, dans le cas d'un membre atteint de TSPT où la Défense nationale a besoin de l'information, nous transférons directement le dossier à l'ombudsman de la Défense nationale. En d'autres mots, nous communiquons avec eux au nom de notre client, afin qu'il n'ait pas à répéter son histoire. Voilà un exemple de notre relation.

**M. Bob Bratina:** Le problème du cloisonnement se pose dans n'importe quel gouvernement: les gens ne se parlent pas entre eux, et ce serait beaucoup mieux si... Vous avez mentionné qu'il n'existe aucun ministère des Anciens Combattants au Royaume-Uni. Que pensez-vous d'une harmonisation ou d'une rationalisation éventuelle

de ces deux organisations? Est-ce que ce serait utile, ou est-ce que les choses fonctionnent déjà comme il le faut, selon vous, avec deux ombudsmans et deux ministères qui sont distincts, dans une certaine mesure? Devrions-nous prendre exemple sur ce modèle ou pas?

**M. Guy Parent:** Notre modèle actuel, avec deux ombudsmans distincts et deux ministères séparés, fonctionne convenablement. Il est évident qu'on pourrait faire quelques améliorations. Il a besoin d'être peaufiné, mais nous sommes très chanceux d'avoir une organisation à part entière qui s'occupe de nos anciens combattants et de leur famille. D'après ce que je vois des autres pays qui n'ont pas de ministère consacré aux anciens combattants, il arrive, parfois, que beaucoup de fonds qui devraient être utilisés pour soutenir les anciens combattants et leur famille sont dépensés par le ministère pour acheter de nouveaux gadgets, mener des opérations et tout le reste. Je crois que nous avons de la chance d'avoir ces deux organisations.

**M. Bob Bratina:** En tant qu'ancien maire et conseiller municipal, j'ai vraiment été surpris par votre commentaire dans votre exposé quant au fait que les autorités locales dans les administrations municipales et les gouvernements provinciaux sont mieux placées pour répondre aux besoins immédiats des anciens combattants qui sombrent dans l'itinérance.

À dire vrai, quand j'étais maire, j'avais retenu les services d'un conseiller principal sur le patrimoine et le protocole militaires. Certains de mes collègues et les médias s'en sont moqués en disant que nous allions attaquer Burlington ou quelque chose du genre. Ce que je veux faire valoir, c'est qu'il est important que la ville renoue avec son patrimoine et la présence militaires. Nous avons une solide garnison et beaucoup de soldats. Le décès tragique de Nathan Cirillo est survenu quand j'étais en poste.

Présentement, y a-t-il une relation de travail qui existe sous une forme ou une autre, ou même la simple communication de renseignements, avec les services communautaires dans les collectivités? J'imagine que si on découvre un ancien combattant dans l'itinérance, quelqu'un lui dirait « Je vais vous donner un numéro de téléphone. Appelez cette personne » au lieu de le prendre sous son aile et de travailler avec lui dans la localité. Pouvez-vous me dire si l'information circule entre vous, les municipalités et les gouvernements provinciaux, ou dans quelle mesure cela se fait par rapport aux anciens combattants et les municipalités, comme vous l'avez mentionné?

**M. Guy Parent:** Je ne crois pas qu'il y en ait, présentement...

**M. Bob Bratina:** Je ne le crois pas non plus.

**M. Guy Parent:** Ce n'est rien de coordonné.

Ça se fait par bouche-à-oreille et par expérience. Je vais vous donner un bon exemple de la séquence des choses.

L'organisme VETS Canada travaille par contrat pour le ministère des Anciens combattants et est aujourd'hui responsable des anciens combattants sans abri. Lorsqu'on retrouve un ancien combattant qui n'a pas de chez-soi, on appelle cet organisme. Il cherche uniquement à lui trouver un logement pour le sortir de la rue. Normalement, le logement est une responsabilité de l'administration municipale. Une fois que l'ancien combattant a trouvé son logement, il faut s'occuper des soins médicaux. C'est une responsabilité de la province. Et quand des gens reçoivent des soins de santé de la province, les programmes fédéraux destinés aux anciens combattants devraient entrer en scène. Il n'y a jamais eu de liens entre tous ces niveaux de responsabilité, et c'est de cela dont nous avons besoin.

J'espère pouvoir m'adresser aux membres de la Fédération canadienne des municipalités, à leur prochaine réunion, pour discuter de ce que de nombreux maires du Canada m'ont dit, de ce qu'ils font pour les anciens combattants et de la façon dont ils composent avec les sans-abri. Nous devons essayer d'établir ce lien, ici. Pour le moment, le seul endroit où il existerait ce type de connexion, c'est la Nouvelle-Écosse, où il y a un comité parlementaire provincial qui s'occupe des anciens combattants. Puisque Halifax et la province s'occupent des anciens combattants, nous pouvons établir des liens, c'est ce que je voulais souligner. Certains services sont probablement fournis aujourd'hui à quelques-uns des mêmes niveaux que ceux qu'offrent d'autres administrations.

• (1020)

**M. Bob Bratina:** Ce serait une proposition intéressante: le comité des anciens combattants de notre ville — et je suis convaincu qu'il y en a un dans la plupart des villes — pourrait soulever l'idée afin de susciter des échanges. Le comité des anciens combattants présenterait un rapport au conseil, au bout du compte, pour que cette question soit étudiée.

Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

C'est agréable de vous revoir. Merci encore une fois d'être venu.

Je suis désavantagé, puisqu'au moins quatre des dernières questions auxquelles j'avais pensé ont déjà été posées par quelqu'un. Je dois donc en trouver de nouvelles.

Nous avons parlé entre autres du fait qu'il nous fallait une solution proprement canadienne, mais nous devons aussi examiner les pratiques exemplaires. Vous avez parlé de l'Australie en disant que ce pays était, sur le plan géographique et social, très semblable au nôtre. Pourriez-vous nous parler d'éléments spécifiques — des choses que l'Australie réussit très bien, quand il est question des affaires des anciens combattants — dont le Canada pourrait s'inspirer?

**M. Guy Parent:** Oui. J'en ai déjà mentionné deux. Premièrement, il y a le fait qu'un citoyen qui sert dans les Forces de défense australiennes, ne fût-ce qu'une journée, devient un client du système de santé mentale pour le reste de sa vie, ce qui est un aspect très important.

L'autre chose, c'est que les dossiers et l'information sont communiqués au ministère responsable des anciens combattants dès le moment où citoyen joint les rangs de l'armée, de sorte qu'il devient un client. Tous ceux qui servent dans les Forces armées australiennes sont des clients du ministère des Anciens combattants de l'Australie. Ça commence dès le début. Cela nous ramène à ce dont nous avons parlé plus tôt, le compte Mon dossier ACC, qui est utile à tous les membres actifs. Ces choses-là sont importantes.

**Mme Sharon Squire:** D'ailleurs, au sujet du modèle australien que Guy vient tout juste de décrire, il faut savoir que, lorsque les membres de cette cohorte y seront arrivés, il ne leur sera plus nécessaire de présenter une demande puisqu'il s'agira d'un processus sans papier. Si un militaire est blessé et a besoin de quelque chose, le ministère des Anciens Combattants est déjà au courant. Le militaire n'a pas besoin de présenter une demande lorsqu'il est libéré, puisque le ministère a déjà toute l'information en main. L'ancien combattant n'a aucune demande à présenter. C'est l'objectif que vise l'Australie, avec cette énorme transformation.

**M. Doug Eyolfson:** Pensez-vous que des obstacles pourraient empêcher que l'on établisse ce modèle au Canada?

**M. Guy Parent:** Non. Si le compte Mon dossier ACC était accessible aux recrues dès leur entrée dans l'armée, le lien pourrait être établi.

Ma collègue a soulevé un point important qui a trait à un enjeu culturel. Nous devons aujourd'hui encourager les membres actifs à faire eux-mêmes la promotion du bien-être. Ils doivent noter ce qu'ils font, où ils sont allés et tous les traitements qu'ils ont suivis. Plutôt que de confier cela à un organisme tiers, nous devons changer la culture des membres actifs et les amener à accepter de prendre la responsabilité de leur avenir. Si nous finissons par avoir ça — si nous avons établi un lien entre les deux ministères et que les gens prennent véritablement conscience du fait qu'ils ont des responsabilités —, alors je crois que nous avançons dans la bonne direction.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

C'est une heureuse coïncidence; tout comme le témoin qui vous a précédé il y a une heure, vous avez dit quelque chose qui m'amène à ma prochaine question. Vous avez parlé des dossiers médicaux, et j'avais mentionné plus tôt que nous avons deux systèmes différents.

Nous savons qu'il y a eu beaucoup de problèmes au moment où l'on a transféré les dossiers des Forces armées canadiennes à différents organismes civils ou aux différents systèmes des provinces. Bon nombre de provinces n'ont pas encore délaissé le papier. J'ai travaillé au service des urgences d'un grand hôpital universitaire qui utilisait encore du papier pour ses dossiers. Dans le cas des patients de longue durée, ces dossiers équivalaient à sept gros volumes... et nous sommes au 21<sup>e</sup> siècle.

À l'heure actuelle, est-ce que le processus de transfert des dossiers médicaux des FAC aux différents organismes de santé civils s'est amélioré, à l'échelle du pays?

• (1025)

**M. Guy Parent:** Il s'améliore, parce que le système est informatisé. Ce qui nous donne du fil à retordre, c'est le suivi d'un militaire qui a quitté les Forces depuis quelques années. Une partie de ses dossiers sont sur papier. Une autre partie, sur microfiche. D'autres sont numérisés. C'est l'un des problèmes auxquels nous faisons face, quand il est question des services médicaux.

Il y a entre autres une chose que nous devons améliorer... À un moment donné, le MDN et AAC n'interprétaient pas de la même manière une blessure ou une maladie donnée. Ils utilisaient un vocabulaire différent. Aujourd'hui, du moins, ils ont harmonisé leur vocabulaire et parlent la même langue, ce qui est bien utile lorsqu'il faut présenter une demande ou faire des choses comme cela.

L'autre problème, sur le plan médical, a trait aux médicaments. Par exemple, le MDN n'utilisait pas le même répertoire des médicaments qu'Anciens combattants Canada, et il y avait toujours des problèmes de transition, quand un client devait passer à un médicament offert par Anciens combattants Canada.

Mais les choses avancent, et la situation s'améliore.

**M. Doug Eyolfson:** Oui.

Je puis vous dire qu'il y a aussi des obstacles interprovinciaux, en ce qui concerne les dossiers médicaux. À l'hôpital où je travaillais, on pouvait bien sûr obtenir le dossier informatique de tous les médicaments qu'un patient donné s'était fait prescrire au cours des six mois précédents, mais pour le Manitoba seulement. Si le patient venait de l'Ontario ou de l'Alberta, nous n'avions aucun moyen de savoir quels médicaments il avait pris. Il me semble que c'est un autre obstacle. Les systèmes provinciaux ne se parlent pas.

**Le président:** Merci.

Madame Wagantall, vous avez cinq minutes.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

Merci beaucoup d'être venu ici.

J'aimerais me concentrer sur la question des résultats et de la communication. Vous dites ceci: « Sans résultats clairement définis, nous ne pouvons pas mesurer la réussite et communiquer efficacement avec les anciens combattants. En mettant l'accent sur des résultats précis, nous pourrions ensuite nous concentrer sur le soutien dont les anciens combattants ont réellement besoin et nous pourrions communiquer clairement les types de programmes disponibles. Du point de vue des anciens combattants, cela facilite la compréhension du système. »

Dans le fond, vous dites que nous devons définir clairement les résultats, y compris ceux qui concernent la façon dont les services sont fournis et ce que nous essayons en réalité de fournir aux anciens combattants et de mesurer. Ces choses-là, quand on en parle, ont une incidence sur tous les autres sujets de conversation, et pourtant, il ne semble pas qu'on s'y intéresse.

Vous avez présenté un certain nombre de rapports. Savez-vous combien, à peu près?

**M. Guy Parent:** Vous voulez dire sur ce sujet en particulier?

**Mme Cathay Wagantall:** Les rapports sur les préoccupations des anciens combattants...?

**M. Guy Parent:** Il y en aurait une trentaine, jusqu'ici.

**Mme Cathay Wagantall:** Excellent.

M. Walbourne a présenté 11 rapports, et nous en avons nous aussi présenté un certain nombre. Il y a partout des rapports, mais aucun ne s'est attaché à cette question, définir qui nous sommes et pourquoi nous sommes ici. Vraiment, il faudrait que cela vienne de nos anciens combattants. Nous parlons de « communiquer efficacement avec les anciens combattants ». Nous devrions en fait les écouter le plus possible avant de tenter de communiquer avec eux.

Apparemment, nous nous apprêtons à commencer une autre étude visant à cerner les obstacles à la transition. On a beaucoup parlé de ces obstacles aujourd'hui. Ne serions-nous pas plus avisés, à ce stade, de trouver un moyen de formuler des réponses très concises quant aux résultats que nous devons clairement définir et à la façon dont nous allons définir les résultats en matière de prestation de services, de façon que nous puissions passer à autre chose? Tant que nous n'aurons pas défini les résultats, ce sera comme vous le dites: nous tirons sur la cible, mais nous ne visons jamais dans le mille.

Comment devons-nous nous y prendre? Comment allons-nous obtenir ces résultats?

**M. Guy Parent:** Je suis d'accord pour dire, certainement, que l'un des meilleurs moyens d'y arriver, c'est de consulter nos anciens combattants. Ce sont eux qui sont les mieux placés pour nous conseiller sur leurs besoins, mais il est aussi important de reconnaître qu'aujourd'hui, grâce au comité consultatif ministériel, un très solide processus de consultation est en place, et les gens sont en mesure de préciser leurs besoins.

En ce qui a trait à la réussite de la transition, maintenant, nous allons de fait publier un rapport, d'ici quelques jours, qui porte entre autres sur les déterminants d'une transition réussie. Je crois que c'est important, puisque les facteurs clés présentés dans ce rapport ont tout à voir avec ce dont nous parlons ici aujourd'hui. L'une des choses qui ont une grande importance, c'est que les gens doivent prendre en main leur transition et que l'on doit ensuite les soutenir financière-

ment tout au long de cette transition. Les gens ne devraient pas avoir de problèmes financiers lorsqu'ils doivent faire cette transition.

Et cela nous ramène encore une fois à notre objectif financier.

• (1030)

**Mme Cathay Wagantall:** Je comprends ça. Si les objectifs ne sont pas clairement définis à leur intention, comment sont-ils censés s'y retrouver? Il faut que ces objectifs soient clairs. Au moment de s'enrôler, la recrue se dit « Oui, je suis à 100 % prêt à me sacrifier »; il faudrait que cette recrue sache exactement quels pourraient être les résultats.

Vous venez tout juste de mentionner qu'il faudrait que les militaires prennent eux-mêmes la responsabilité du suivi de leurs consultations, lorsqu'ils vont à l'hôpital. Mais les Forces armées canadiennes s'occupent de tout cela. Ce sont les Forces armées canadiennes qui leur prodiguent des soins. Pourquoi ne leur offre-t-on pas tout ça?

**M. Guy Parent:** Par nécessairement. Il y en a qui consultent des médecins et des fournisseurs de soins de l'extérieur du système, parfois. Nous devons encore une fois revenir sur le caractère universel du service et sur le fait que certaines personnes ne veulent pas révéler toutes leurs blessures ou toutes leurs maladies. Elles peuvent par exemple s'adresser à des établissements provinciaux pour obtenir des soins.

**Mme Cathay Wagantall:** Cette réticence à en parler signifie que nous avons un problème culturel.

**M. Guy Parent:** C'est justement là que l'universalité du service nous a menés, puisqu'aujourd'hui, les gens ne révèlent pas toute l'ampleur de leurs blessures de crainte de ne pas respecter le principe de l'universalité du service.

**Mme Cathay Wagantall:** Ce qui est triste, dans tout cela, c'est qu'au moment de s'enrôler, la recrue devrait recevoir d'une manière quelconque un avis: « Vous ne voulez peut-être pas tout révéler, alors vous devrez vous assurer de faire un suivi de tous vos rendez-vous. » Cela montre qu'il y a clairement un problème.

**M. Guy Parent:** C'est une culture différente.

Je vais encore en revenir aux résultats. Les programmes de réadaptation professionnels sont un autre exemple. Deux programmes de ce type sont offerts actuellement, un par le MDN, l'autre par Anciens Combattants Canada. Je ne peux pas vous dire lequel des deux est le meilleur, étant donné qu'on n'a jamais mesuré leurs résultats. Nous savons que les participants ont été nombreux, mais personne n'a jamais...

**Mme Cathay Wagantall:** Qui est personne? Comment pouvons-nous mesurer ces résultats?

**M. Guy Parent:** C'est l'une des recommandations que le Comité avait présentées dans son précédent rapport, que l'on procède à l'examen des programmes professionnels. Il n'a jamais eu lieu.

**Mme Cathay Wagantall:** Nous devrions, en tant que Comité, envisager d'étudier les recommandations que nous pourrions présenter quant à l'approche à adopter pour obtenir ces résultats et à ce que ces résultats devraient être, en nous fondant sur les témoignages.

**Le président:** Merci.

Monsieur Samson, vous avez cinq minutes.

**M. Darrell Samson:** Merci beaucoup, monsieur Parent et madame Squire, d'être venus ici aujourd'hui.

Je ne dispose que de cinq minutes et j'ai une cinquantaine de questions. Ça ne fonctionnera pas. J'aimerais qu'il soit indiqué au compte rendu qu'à mon avis, nous devrions organiser une réunion d'une heure et discuter longuement, pour que je puisse continuer à me renseigner sur ce processus. J'essaierais de faire vite et de vous bombarder de questions, et j'espère que vous pourrez... Je ne sais pas par où commencer. J'ai trop de questions.

Mon collègue, Bob, a dit plus tôt, et j'ai trouvé cela assez intéressant, que les ordres de gouvernement — le fédéral, le provincial et le municipal — devraient travailler ensemble. Si vous voulez me rendre fou, quand je pose une question sur les anciens combattants à l'échelon fédéral, vous n'avez qu'à me répondre que je dois m'adresser à la province et à m'informer au sujet d'un médecin. Cela n'a rien à voir avec le médecin. Nous aurions beau parler à un médecin, c'est l'ancien combattant qui est concerné. Nous devons essayer de régler ce problème et chercher des solutions pour l'ancien combattant.

Cela ne fait que deux ou trois fois que je siége au Comité, mais Bob insiste vraiment sur le fait que l'administration municipale devrait jouer un meilleur rôle. Je suis d'accord avec lui, et j'en ai appris plus sur le sujet. Vous n'avez pas à me répondre sur cette question.

L'autre chose... J'adorerais pouvoir parler du navigateur et des points de comparaison entre ACC et les Forces armées canadiennes, de la façon dont nous pouvons fondre tout cela, et ainsi de suite. Je pourrais poser toutes sortes d'excellentes questions sur ce sujet également, mais je ne vais pas vous les poser non plus, parce que je n'ai pas assez de temps.

J'aimerais vous poser des questions sur l'accessibilité et la sensibilisation, parce que c'est un enjeu important. Vous avez parlé des militaires blessés et de ceux qui étaient libérés pour des raisons autres que médicales. Je pourrais en parler longtemps, de ça aussi, mais je vais aussi m'en abstenir pour aujourd'hui.

Je félicite VIA Rail, par exemple, et je poserai plus tard quelques questions. Je suis au courant de l'initiative de VIA Rail touchant l'embauche... Premièrement, cette année — l'année n'est pas terminée; il reste encore quelques mois —, les anciens combattants et les membres de leur famille qui voyagent avec VIA Rail ont droit à un rabais de 25 %. J'en ai informé tous mes réseaux. C'est extrêmement important, mais ici aussi, le temps passe.

Il y a cette autre initiative, selon laquelle il y aura 10 % d'anciens combattants parmi les nouvelles embauches. Il y a de quoi être fier. Nous devrions faire la même chose dans toutes nos circonscriptions, dans les 338. Nous représentons l'ensemble du Canada. Je vais me mettre à en parler à mes gens d'affaires et dans mes collectivités. Est-ce que vous embauchez 10 % d'anciens combattants? Il faut bien commencer quelque part. C'est une initiative intéressante, mais je ne vous poserai pas de questions à ce sujet, pas aujourd'hui, du moins.

En Nouvelle-Écosse, je dois composer avec un autre enjeu. Je travaille en étroite collaboration... Je suis ravi que vous ayez parlé du comité parlementaire de la Nouvelle-Écosse, parce que c'est vraiment un aspect sur lequel nous devons travailler. Mon collègue M. Fraser et moi-même étudierons la question. Nous en avons déjà parlé, nous avons tenu quelques réunions avec les membres de ce comité, et cela semble bien intéressant.

Prenons rapidement... Encore une fois, je n'ai pas encore posé de question. Combien de temps me reste-t-il?

• (1035)

**Le président:** Il vous reste deux minutes.

**M. Darrell Samson:** La clinique qui s'occupe des traumatismes liés au stress opérationnel est une très bonne clinique. Je l'ai visitée, et je suis très fier de ce que j'y ai vu. Les anciens combattants sont eux aussi très satisfaits, malgré certaines réserves. Je veux dire par là que les services ne sont pas offerts 24 heures sur 24 ni 7 jours sur 7, et je ne peux pas décider de l'heure à laquelle j'aurai une crise, du moins je ne crois pas pouvoir le décider. Si je le pouvais, si je me présentais dans un hôpital ordinaire, je ne suis pas certain... Premièrement, comme mon collègue l'a dit, ils n'ont pas les données en main parce qu'ils ne font pas de suivi et qu'ils ne se parlent pas; deuxièmement, l'environnement n'est vraiment pas adapté à certains types de crises. On parle d'ouvrir la clinique 24 heures sur 24, et d'y ajouter des services d'urgence pour les anciens combattants. Nous discutons de façon très fructueuse, les vétérans, la province de la Nouvelle-Écosse et moi-même. Nous allons continuer à discuter.

Je ne vous pose pas de questions à ce sujet-là, mais je vais maintenant passer à mes questions, monsieur le président, car je sais que vous allez vous impatienter dans quelques instants.

Voici une partie de mes questions. J'ai organisé des assemblées générales, mais je fais aussi le tour de toutes les Légions pour parler aux anciens combattants. Voici certaines des questions qu'ils m'ont posées et auxquelles vous pourriez peut-être répondre. Je vais vous poser mes quatre questions de suite, et vous pourrez rapidement y répondre.

Premièrement... Vous avez parlé des militaires en bonne santé. Si vous êtes obligé de prendre votre retraite à cause de votre âge, quelles sont vos options? C'est une question très importante.

Deuxièmement, pourquoi les personnes à charge ne peuvent-elles pas obtenir de l'aide pour leurs études quand un militaire est libéré parce qu'il a été blessé ou qu'il est devenu invalide? S'il ne peut pas lui-même — s'il n'est pas prêt —, est-ce que les enfants peuvent y avoir droit?

Troisièmement, quelle sorte de certificat accompagne la transition? La certification, c'est un enjeu important. Les anciens combattants pourraient entrer immédiatement sur le marché du travail sans avoir à se recycler une centaine de fois.

Ma dernière question concerne les cartes d'identité des anciens combattants. Qu'auriez-vous à dire sur ce sujet? Quand pouvons-nous nous attendre à voir quelque chose de concret?

Merci.

**Le président:** Je suis désolé que nous n'ayons pas plus de temps. Pourriez-vous transmettre vos réponses à ces questions au greffier, qui les distribuera aux membres du Comité?

**M. Guy Parent:** Bien sûr.

**Le président:** Merci.

**M. Darrell Samson:** Je l'ai encore fait. J'ai encore trop parlé, je suis désolé.

**Le président:** Monsieur Calkins, vous avez quatre minutes.

**M. Blaine Calkins:** Merci.

Monsieur Parent, diriez-vous que les anciens combattants dont vous défendez les droits préféreraient un système qui, par défaut, leur accorderait tous les services et toutes les prestations auxquels ils sont en fait censés avoir droit, pendant qu'il reviendrait au ministère de la Défense nationale et à Anciens combattants Canada de leur refuser ces bénéfices, parce qu'ils en ont le devoir? Est-ce que le fardeau de la preuve reposerait sur le ministère plutôt que sur l'ancien combattant?

**M. Guy Parent:** Certainement, nous en avons déjà parlé. Il ne faudrait pas que ce soit à l'ancien combattant d'aller chercher l'information et d'essayer d'avoir accès aux prestations. Le ministère devrait les lui fournir. Ma collègue a dit plus tôt que nous devrions consacrer moins de temps à cela, et en consacrer davantage à la vérification, plus tard, pour cette raison même.

C'est une question de confiance. Nous faisons confiance aux gens qui défendent notre pays, nous les envoyons en mission, et pourtant, lorsqu'ils sont blessés et qu'ils ont besoin d'avantages et de programmes, nous essayons de leur extirper de l'information et nous leur demandons toutes sortes de preuves de leur service et des choses du même type. Non, je suis d'accord, ça devrait être fait d'avance. Si vous avez servi dans l'armée, vous devriez y avoir droit, et cette admissibilité est déterminée par Anciens combattants Canada. Nous avons déjà parlé d'accessibilité, mais l'accessibilité à l'information est un problème, également, parce que personne ne sait comment ça se passe du côté des anciens combattants.

**M. Blaine Calkins:** C'est une question que j'avais posée au précédent ombudsman du ministère de la Défense nationale. Vous étiez présent; vous avez entendu les questions que je lui ai posées. Sur le plan de la loi, quels sont les enjeux qui ont trait à l'accès à l'information ou à la loi sur la protection des renseignements personnels, actuellement, entre le ministère de la Défense nationale et Anciens combattants Canada? Si vous aviez à présenter au Comité une recommandation touchant la modification de certaines dispositions de la loi, quelle serait-elle?

• (1040)

**M. Guy Parent:** Je ne suis pas certain que ce soit vraiment la loi qui constitue un obstacle à l'accès, pour le moment; c'est la complexité de la procédure d'accès à l'information. Je ne crois pas que la loi soit un problème.

**M. Blaine Calkins:** La loi prescrit les méthodes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Quoi qu'il en soit, vous pourriez peut-être vous pencher à un moment donné sur cette question et communiquer par la suite vos réponses au Comité.

**Mme Sharon Squire:** La diversité des formulaires de consentement est l'un des principaux problèmes. Il s'ajoute à toute la complexité. Parfois, il faut signer cinq ou six formulaires de consentement.

**M. Guy Parent:** Oui, et les gens se servent très souvent de la loi comme d'une excuse.

**M. Blaine Calkins:** Est-ce que les anciens combattants dont vous défendez les droits pensent que le ministère des Anciens combattants devrait lui-même déterminer qu'il y a eu blessure physique ou mentale après que le ministère de la Défense nationale a déjà pris sa décision?

**M. Guy Parent:** Parlez-vous de l'attribution au service?

**M. Blaine Calkins:** Je sais que lorsque des anciens combattants ou des membres actifs sont libérés, c'est parce qu'on a déjà déterminé qu'ils n'étaient plus en mesure de fournir le niveau de service requis.

S'ils ont été blessés directement en raison de leur travail, que ce soit pendant un combat, peu importe les circonstances, on leur demande de quitter les forces parce qu'ils ne sont plus physiquement ou mentalement capables d'effectuer leur travail. Ils vont ensuite demander des prestations à Anciens combattants Canada et ils devront se plier exactement à la même procédure de détermination des blessures avec ce ministère. Croyez-vous que ce chevauchement des services est utile et qu'il sert les intérêts des anciens combattants?

**M. Guy Parent:** Ce qui se passe, surtout dans le cas d'un ancien combattant qui a été libéré deux ou trois ans plus tôt, c'est que le ministère doit déterminer si une blessure donnée, pour laquelle des prestations sont demandées, est attribuable au service. Il se peut que le militaire en question ait été libéré pour des raisons médicales, peu importe, mais que la blessure pour laquelle il réclame des prestations n'ait pas de lien avec sa libération. C'est pour cette raison-là que le processus a été mis en place. Est-il nécessaire? Personnellement, à l'heure actuelle, puisque le système a été conçu de manière à verser des prestations pour les blessures attribuables ou non au service, je dirais que cette question est sans intérêt.

**M. Blaine Calkins:** Êtes-vous en train de dire que le ministère de la Défense nationale, dans le cas où une personne se blesse en jouant au hockey et doit être libérée des Forces armées canadiennes, ne va pas vérifier la cause de la blessure au moment de libérer la personne des Forces armées canadiennes?

**M. Guy Parent:** Pas nécessairement. La libération est fondée sur un diagnostic, non pas sur le lieu et le moment où l'incident est survenu.

**M. Blaine Calkins:** C'est la seule différence entre la procédure d'évaluation d'Anciens combattants Canada et celle du ministère de la Défense nationale.

**M. Guy Parent:** C'est l'attribution à des circonstances liées au service de la blessure pour laquelle des prestations sont demandées.

La question de savoir si le militaire était en service ou non est une question importante. Elle peut s'être produite pendant une partie de hockey organisée par les Forces dans le cadre de l'entraînement physique... Voilà pourquoi c'est si compliqué, parfois, et le ministère des Anciens combattants ne fait rien pour réduire la complexité des données sur le service, et des choses comme cela.

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen, vous avez deux minutes.

**Mme Irene Mathysen:** Merci, monsieur le président.

Je crois que le pays entier a été horrifié d'apprendre combien exactement d'anciens combattants restaient sans abri, dans nos collectivités. Je sais que les municipalités et les gens sur le terrain sont tout à fait capables de repérer ces personnes. Ils les repèrent, la province leur fournit des soins médicaux, puis ACC ou un autre organisme fédéral intervient et cherche à prendre les choses en main.

Il me semble que le gouvernement fédéral, et en particulier ACC, devrait intervenir dès qu'on a repéré cette personne. En raison des politiques fédérales, nous manquons de logements à un point incroyablement critique et tragique. Il n'y en a tout simplement pas. Est-ce que le gouvernement fédéral ne devrait pas intervenir beaucoup plus rapidement, dès qu'on repère une personne?

**M. Guy Parent:** C'est une bonne question. Je crois que c'est pour cette raison qu'Anciens Combattants a conclu un contrat avec VETS Canada, qui peut intervenir immédiatement et partout au pays. Il suffit d'appeler l'organisme et, quelques minutes plus tard, il y a déjà un intervenant sur le terrain qui déploie son programme. C'est toujours comme ça que ça se passe.

Le gouvernement peut donc intervenir de cette manière-là. Je crois qu'auparavant, un des défis avait trait au fonds d'urgence, étant donné que ces gens ont très souvent besoin d'argent sur-le-champ, et obtenir de l'argent en puisant dans le fonds d'urgence était un véritable cauchemar bureaucratique. Aujourd'hui, du moins, je crois que le dernier budget a prévu un fonds d'urgence quelconque, plus facilement accessible et supposant moins de chinoïseries administratives.

•(1045)

**Mme Irene Mathysen:** C'est encourageant, étant donné que l'on s'est déchargé encore et encore de ce problème. Je crois que les responsables doivent accepter de s'en charger. Et il est clair que c'est une responsabilité fédérale.

Ma dernière question concerne le soutien aux familles. Ces soutiens sont-ils suffisants, aujourd'hui? Les familles ont-elles accès aux soutiens dont elles ont besoin sur le plan de la santé, sur le plan financier et sur le plan émotionnel? Est-ce que nous avons fait...

**Le président:** Je suis désolé. Nous allons devoir attendre que cette réponse nous soit envoyée par courriel, je vous en prie. Nous n'avons

plus de temps, nous ne pouvons pas rester ici, et une autre réunion nous attend.

Notre greffier pourra vous faire parvenir les questions, si vous n'avez pas eu la possibilité de toutes les prendre en note. Au nom de tous les membres du Comité, je tiens à vous remercier tous deux de tout ce que vous avez fait et de tout ce que vous continuez à faire pour nos hommes et nos femmes qui ont servi.

Sur ces mots, je demande la levée de la séance.

(La séance est levée.)

---







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>