



**CHAMBRE DES COMMUNES  
CANADA**

**UN RECOURS POUR LES ANCIENS  
COMBATTANTS: MANDAT POUR UN  
OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS**

**Rapport du Comité permanent  
des anciens combattants**

**Le président**

**Rob Anders, député**

**FÉVRIER 2007**

**39<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION**



---

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

Les transcriptions des réunions publiques du Comité sont disponibles par Internet : <http://www.parl.gc.ca>

En vente : Communication Canada — Édition, Ottawa, Canada K1A 0S9

**UN RECOURS POUR LES ANCIENS  
COMBATTANTS: MANDAT POUR UN  
OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS**

**Rapport du Comité permanent  
des anciens combattants**

**Le président**

**Rob Anders, député**

**FÉVRIER 2007**

**39<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION**



# COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS

## PRÉSIDENT

Rob Anders

## VICE-PRÉSIDENTS

Brent St. Denis

Peter Stoffer

## MEMBRES

Rodger Cuzner

Betty Hinton

Gilles-A. Perron

Bev Shipley

Roger Valley

L'hon. Albina Guarnieri

Colin Mayes

Jean-Yves Roy

David Sweet

## AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Bill Casey

L'hon. Mark Eyking

Yvon Levesque

L'hon. Robert Thibault

Ken Epp

Roger Gaudet

Anthony Rota

## GREFFIER DU COMITÉ

Alexandre Roger

## BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Michel Rossignol



# **COMITÉ PERMANENT DES ANCIENS COMBATTANTS**

a l'honneur de présenter son

## **DEUXIÈME RAPPORT**

Conformément au mandat que lui confère l'article à l'alinéa 108(2) du Règlement, et à la motion adoptée par le Comité le mardi 16 mai 2006, le Comité a étudié l'Ombudsman des anciens combattants et a convenu de faire rapport de ce qui suit:





# TABLE DES MATIÈRES

---

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT .....	ix
UN RECOURS POUR LES ANCIENS COMBATTANTS : MANDAT POUR UN OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS .....	1
INTRODUCTION .....	1
POURQUOI LES ANCIENS COMBATTANTS ET LEUR FAMILLE ONT BESOIN D'UN OMBUDSMAN.....	1
L'OMBUDSMAN MILITAIRE NE SUFFIT PAS .....	5
UNE PROPOSITION REMONTANT AUX ANNÉES 1960.....	9
POURQUOI UN MANDAT ÉLARGI .....	10
CE QUI SE FAIT AILLEURS.....	13
PARAMÈTRES D'UN OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS.....	16
RECOMMANDATIONS.....	19
CONCLUSION.....	23
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS.....	25
ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES .....	27



## AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT

---

À l'été de 2006, le Comité permanent des anciens combattants a entrepris d'étudier la création d'un poste d'ombudsman des anciens combattants. Il a entendu de nombreux témoins à ce sujet depuis un an. Il s'est rendu dans des établissements de soins pour se rendre compte par lui-même de la manière dont sont traités nos vétérans. Tous ses travaux lui ont donné une conscience encore plus aiguë des énormes sacrifices des anciens combattants.

Avec un ombudsman, nos anciens combattants auraient quelqu'un pour défendre leurs intérêts, pour leur obtenir les meilleurs services possible. Voici donc une liste de recommandations en ce sens. Tous les membres du Comité souscrivent au présent rapport, ce qui montre que les parlementaires peuvent s'entendre.

Je tiens à remercier tous les témoins qui ont comparu devant le Comité, ainsi que tous les membres du Comité pour leur ardeur au travail. Je me dois de remercier en particulier le greffier du Comité, Alexandre Roger, et notre attaché de recherche, Michel Rossignol, qui ont préparé le présent rapport. Leur dévouement et leur aide sont appréciés de tous.

*Souvenons-nous.*



# **UN RECOURS POUR LES ANCIENS COMBATTANTS : MANDAT POUR UN OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS**

---

## **INTRODUCTION**

Il y a déjà longtemps que les anciens combattants disent avoir besoin d'un ombudsman pour les aider à s'y retrouver dans les démarches souvent complexes à mettre en œuvre pour obtenir une pension d'invalidité ou accéder aux services administrés par le ministère des Anciens Combattants. Certaines demandes sont traitées rapidement, mais d'autres s'enlisent, pour toutes sortes de raisons, et l'intervention d'un tiers indépendant serait souvent utile pour résoudre les différends entre l'ancien combattant et le Ministère, ou découvrir les raisons du retard dans la prise de décision. Depuis quelques mois, le ministère des Anciens Combattants se penche sur la question du rôle et des responsabilités d'un éventuel ombudsman des anciens combattants dont la nomination s'inscrirait dans le cadre de la Déclaration des droits des anciens combattants que le Ministre s'est engagé à proclamer. Le Comité a décidé d'entreprendre une étude de la fonction d'ombudsman des anciens combattants afin de contribuer à l'élaboration du mandat, des rapports de subordination et des pouvoirs qui pourraient incomber au titulaire d'un tel poste. Il est temps, en effet, de procurer un recours aux anciens combattants en procédant à la nomination d'un ombudsman. Le présent rapport indique pourquoi les anciens combattants ont besoin d'un ombudsman, étudie divers modèles d'ombudsman proposés dans le passé ou créés dans d'autres pays et qui pourraient peut-être s'adapter aux besoins du Canada, et précise les mesures à prendre pour garantir l'efficacité et l'indépendance d'action de l'ombudsman des anciens combattants.

## **POURQUOI LES ANCIENS COMBATTANTS ET LEUR FAMILLE ONT BESOIN D'UN OMBUDSMAN**

Le Comité a entrepris son étude au printemps 2006, dans la foulée des divers événements qui, partout au Canada, ont marqué, en 2005, l'Année de l'ancien combattant. Ces divers événements ont donné aux Canadiens l'occasion de se remémorer le courage et les sacrifices des soldats qui ont combattu pendant la Première et la Deuxième Guerre mondiale et la guerre de Corée, et de penser aux membres des Forces canadiennes qui ont servi pendant la guerre froide et après. L'Année de l'ancien combattant a aussi donné lieu à la promulgation, en 2006, de la Nouvelle Charte des anciens combattants, dont les programmes et services sont conçus pour répondre aux besoins des militaires qui viennent de terminer leur service ou vont le faire bientôt. Les pertes subies par les Forces

canadiennes en Afghanistan et ailleurs, au cours des derniers mois, nous rappellent à leur tour les dangers auxquels s'exposent les militaires. Le Comité a donc entrepris son étude dans le contexte d'une plus grande prise de conscience, chez les Canadiens, de leur dette de reconnaissance envers nos militaires et de la nécessité d'offrir à tous ceux qui subissent des blessures au cours de leur service militaire les prestations et les services dont ils ont besoin pour se remettre sur pied et mener une vie saine et productive. On connaît mieux maintenant les répercussions des blessures des anciens combattants ou des vétérans des Forces armées sur leur famille. Ce sont souvent les conjoints des blessés ou d'autres parents qui assument le gros des soins. Ainsi, si le présent rapport porte principalement sur les problèmes des anciens combattants, il est entendu que, outre les anciens combattants, les survivants des anciens combattants et les autres clients admissibles du ministère des Anciens Combattants doivent pouvoir se prévaloir des services d'un ombudsman des anciens combattants.

Dans l'ensemble, les prestations et services prévus dans la Charte des anciens combattants de 1944, comme dans la nouvelle, répondent aux besoins de leurs destinataires. Lorsqu'une demande d'indemnité ou de pension d'invalidité est approuvée, ou lorsque l'accès aux services prévus par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est accordé, les bénéficiaires sont en général satisfaits des services obtenus, du moins si on en juge par les sondages effectués par le Ministère pour mesurer la satisfaction des clients. Mais il y a toujours place à l'amélioration. Il arrive, en effet, que les délais de règlement et la qualité du service ne répondent pas aux attentes de certains demandeurs en raison de la complexité des démarches. D'autres trouvent frustrant de ne pas obtenir les prestations auxquelles ils estiment avoir droit en raison de leurs incapacités. On pourrait citer en exemple du temps et de l'effort que certains anciens combattants doivent consacrer pour obtenir les prestations et services auxquels ils ont droit le cas du vétéran de la guerre de Corée qui a mis des années à prouver l'existence d'un lien entre l'usage massif de produits chimiques tel le DDT pendant la guerre et les maladies dont il était affligé des années plus tard<sup>1</sup>. Quand une demande de prestation d'invalidité est refusée à l'étape initiale, ou lorsqu'elle est approuvée, mais à une valeur inférieure à celle qui était demandée, l'ancien combattant peut demander un examen ministériel ou interjeter appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appels), (TACRA) un organisme quasi judiciaire. Si au terme de la procédure d'appel, l'ancien combattant est toujours insatisfait de la décision, la cause peut être portée devant la Cour fédérale qui peut ordonner le réexamen de la demande. Lorsque la cause est ainsi portée devant la Cour fédérale, les frais d'avocat sont à la charge de l'ancien combattant, de sorte que d'autres modalités peuvent être envisagées. Comme Tom Hoppe, président national de l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, nous

---

<sup>1</sup> Voir le témoignage de Gord Strathy, secrétaire national, Association canadienne des vétérans de la Corée, Chambre des communes, Comité permanent des anciens combattants, *Témoignages*, 30 octobre 2006, p. 3. Dans les prochaines notes de bas de page, les témoignages entendus par le Comité sont cités sous *Témoignages*. La pagination renvoie au format imprimable.

l'a dit : « Lorsqu'un soldat ou un ancien combattant blessé doit affronter le système inflexible, il n'a pas d'autre recours que de faire appel aux médias ou à la Cour fédérale<sup>2</sup>. »

Dans certains cas, le vétéran n'est pas admissible aux prestations d'invalidité parce que sa situation n'entre pas dans les critères établis par la loi qui régit les indemnités ou les pensions d'invalidité. Mais il ne faut pas perdre de vue que ces vétérans ont risqué leur vie pour défendre les libertés démocratiques dont jouissent tous les Canadiens. Comme le disait Mary Ann Burdett, ancienne présidente nationale de la Légion royale canadienne, le 6 juin dernier : « En reconnaissance de leur sacrifice, les Canadiens devraient se rendre à l'évidence qu'une perte de vie n'est pas plus importante qu'une autre. En autant que cette perte de vie ou cette blessure puisse être reliée au service militaire et qu'ils aient servi durant la Seconde Guerre mondiale ou plus récemment, ces héroïques Canadiens sont tous des anciens combattants qui devraient recevoir les prestations auxquelles ils ont droit<sup>3</sup>. » Par conséquent, tous les efforts possibles doivent être faits pour garantir que les anciens combattants obtiennent les prestations et les services auxquels ils ont droit, et qu'ils n'en soient pas privés pour la bête raison qu'il y a des retards dans le traitement des demandes ou un malentendu entre le demandeur et les fonctionnaires du Ministère ou du TACRA.

Diverses mesures peuvent être prises à cette fin. Mais l'une des initiatives les plus importantes serait de donner aux vétérans et à leur famille, accès à un ombudsman. En tant que tiers indépendant et impartial, un ombudsman peut clarifier les malentendus ou repérer les problèmes systémiques dans le traitement des demandes de prestations et de services qui parfois se répercutent sur des dizaines, voire des centaines de demandeurs. Pour retracer les origines de l'ombudsman moderne, il faut aller en Suède car c'est dans ce pays que le tout premier ombudsman parlementaire a été nommé, en 1809<sup>4</sup>. Si le sens général du mot ombudsman est relativement clair, on ne sait pas toujours en quoi au juste consiste sa fonction. Pour les besoins de notre étude, nous nous en remettons au rôle que nous a décrit André Marin, Ombudsman de l'Ontario et ancien Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes : « L'ombudsman a pour rôle de faire enquête sur les plaintes des citoyens contre l'administration, puis de faire des recommandations pour corriger toute erreur

---

<sup>2</sup> *Témoignages*, 27 novembre 2006, p. 2.

<sup>3</sup> *Témoignages*, 6 juin 2006, p. 1.

<sup>4</sup> La Suède avait nommé un ombudsman près d'un siècle auparavant, mais ses fonctions étaient différentes de celles de l'ombudsman parlementaire. Voir la section « histoire » sous la rubrique Information générale du site web de l'ombudsman parlementaire suédois : <http://www.jo.se/Page.aspx?Language=en>.

d'administration. Pour bien remplir ses fonctions, l'ombudsman doit être indépendant, impartial et capable d'agir discrètement, et il doit pouvoir s'appuyer sur un processus d'enquête digne de confiance<sup>5</sup>. »

La nomination d'un ombudsman ne doit pas être perçue par l'administration comme une façon de lui contester son autorité, ou de lui mettre les bâtons dans les roues, car les efforts de l'ombudsman pour résoudre les différends et repérer les problèmes sont au bénéfice de toutes les parties en cause, y compris l'administration. Comme nous l'a dit le vétéran Sean Bruyea, en parlant du travail de l'ombudsman : « Le problème peut être résolu en obtenant de l'information ou en téléphonant au ministère ou en demandant un examen administratif. Le but est de fournir de l'aide, non de craindre de froisser des susceptibilités dans l'appareil bureaucratique. » M. Bruyea a rappelé au Comité pourquoi les anciens combattants ont besoin de ce genre d'aide : « Nous traitons avec des personnes qui souffrent, et non avec des joueurs d'échecs<sup>6</sup>. » Bref, il s'agit d'aider les anciens combattants, non de gagner des batailles contre l'appareil bureaucratique.

La seule existence d'un ombudsman qui peut enquêter sur une plainte suffit parfois à inciter l'appareil bureaucratique à repenser ses façons de faire et à prendre rapidement des mesures correctrices lorsqu'un problème est décelé. Un universitaire australien a bien fait ressortir cet aspect dans son évaluation du travail d'un ombudsman : « La seule existence du poste suffit à faire réfléchir les fonctionnaires aux façons dont ils pourraient avoir à justifier leurs décisions devant un tiers indépendant, et permet souvent d'améliorer la qualité de l'administration<sup>7</sup>. » Bref, en leur donnant accès à un ombudsman, nous pouvons non seulement donner un coup de main aux anciens combattants en les aidant à régler des problèmes concrets, mais nous mettons en place un « chien de garde » capable de détecter les tracasseries bureaucratiques qui nuisent à l'ensemble des anciens combattants. La valeur du travail de l'ombudsman et les avantages de créer un tel poste ne sont plus à démontrer comme en témoigne le grand nombre de postes d'ombudsman créés dans les parlements, les ministères et les grandes sociétés commerciales partout dans le monde, depuis les années 1960. Il est donc temps de donner aux anciens combattants du Canada ce que bien des gens ont déjà dans le monde : l'accès à un ombudsman qui peut les aider.

---

<sup>5</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 1.

<sup>6</sup> *Témoignages*, 13 juin 2006, p. 2.

<sup>7</sup> Dennis Pearce, « Ombudsman in Australia », dans Roy Gregory et Philip Giddings, dir., *Righting Wrongs. The Ombudsman in Six Continents*, Amsterdam, IOS Press, 2000, p. 104.



## L'OMBUDSMAN MILITAIRE NE SUFFIT PAS

D'ailleurs, les militaires canadiens peuvent recourir aux services de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes depuis 1998, soit depuis la nomination d'André Marin, premier titulaire de ce poste. Certains anciens combattants qui ont quitté les Forces canadiennes récemment ont demandé l'aide de l'ombudsman militaire pendant leurs années de service ou ont au moins pu constater toute l'attention que suscitent les rapports souvent courageux qu'il a publiés. Cependant, dès que le militaire quitte les Forces et devient un ancien combattant, il a encore accès aux services de l'ombudsman militaire, mais le mandat de ce dernier est restreint. L'ombudsman militaire ne peut qu'exceptionnellement, et avec l'autorisation préalable du ministre de la Défense nationale, traiter d'événements survenus avant le 15 juin 1998. Qui plus est, l'alinéa 16 de son mandat indique clairement que l'ombudsman militaire ne peut s'occuper d'une plainte ayant trait à une pension ou à toute autre question relevant du ministère des Anciens Combattants ou du TACRA. Ce qui n'a pas empêché l'ombudsman militaire de produire des rapports majeurs ayant des répercussions directes sur les anciens combattants ou sur des questions de pensions ou d'indemnités antérieures à 1998. Il reste que ces questions relevaient pour l'essentiel des compétences du ministère de la Défense nationale et ne se rapportaient pas directement aux prestations d'invalidité ou aux services offerts par le ministère des Anciens Combattants<sup>8</sup>.

Il faut dire que la ligne de partage entre la Défense nationale et les Anciens Combattants n'est pas toujours claire. Par exemple, les indemnités offertes aux anciens combattants qui ont participé à des expériences de guerre chimique pendant la Deuxième Guerre mondiale et par la suite sont un exemple récent d'un rapport de l'ombudsman militaire qui a permis de résoudre une question qui traînait en longueur depuis des années. Toutefois, la responsabilité de verser les compensations incombait dans ce cas au ministère de la Défense nationale, qui avait réalisé les expériences ou les avait autorisées, tandis que le ministère des Anciens Combattants n'a joué qu'un rôle secondaire. Une autre question mettant en cause des anciens combattants et que l'ombudsman militaire travaille activement à résoudre est celle des déductions faites dans les paiements du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) qui assure une protection en cas d'invalidité prolongée. L'ombudsman militaire a publié un rapport en 2003, *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC*, et a envoyé une lettre de suivi au ministre de la Défense nationale le 26 octobre 2005<sup>9</sup>. Les paiements du RARM relèvent de la Défense nationale, mais les prestations d'invalidité du

---

<sup>8</sup> Par exemple, les pensions versées en vertu de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* relèvent du ministère de la Défense nationale.

<sup>9</sup> Voir le site de l'ombudsman pour consulter le rapport ([http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/sisip/sisip-toc\\_f.asp](http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/sisip/sisip-toc_f.asp)) et la lettre du 26 octobre 2005 ([http://www.ombudsman.forces.gc.ca/updates/sisip\\_f.asp](http://www.ombudsman.forces.gc.ca/updates/sisip_f.asp)).

ministère des Anciens Combattants étaient en cause, dans une certaine mesure, puisqu'elles entrent en ligne de compte lorsque le RARM détermine le montant qui sera versé à un ancien combattant invalide à titre d'indemnité de remplacement de revenu. L'ombudsman militaire, Yves Côté, nous a dit que l'examen des coûts de toute modification de la procédure actuelle de versement des paiements du RARM n'est pas encore terminé et qu'il entend publier une autre lettre à ce sujet en 2007. Dans ce cas, comme dans bien d'autres, les efforts de l'ombudsman militaire profitent à tous.

Ainsi donc, après avoir eu accès aux services d'un ombudsman pendant leur service militaire, les vétérans des Forces armées canadiennes sont laissés à eux-mêmes dans le dédale bureaucratique que sont les demandes de prestations d'invalidité et de services offerts par Anciens Combattants Canada. Ils sont aussi laissés à eux-mêmes pour déterminer qui s'occupe de quoi, tâche qui n'est pas toujours facile, comme le montrait le paragraphe ci-dessus. Voilà qui peut sembler insurmontable à un ancien combattant qui tente encore de s'adapter aux chambardements causés dans sa vie par les graves blessures qui ont abruptement mis fin à sa carrière militaire. L'expérience peut aussi être difficile pour le vétéran âgé laissé à lui-même pour en appeler d'une décision relative à sa pension d'invalidité ou qui tente d'obtenir les soins prolongés dont il a besoin. Les fonctionnaires du Ministère et des groupes d'entraide comme la Légion royale canadienne font ce qu'ils peuvent pour aider les vétérans, jeunes et moins jeunes. Mais il arrive souvent que les anciens combattants subissent des retards frustrants ou reçoivent des décisions insatisfaisantes ou injustes. Ils aimeraient alors pouvoir se tourner vers un tiers indépendant et digne de confiance qui pourrait les aider.

Évidemment, l'idée a été avancée de confier ce rôle à l'ombudsman du MDN et des FC. Dans son dernier rapport-bilan, André Marin, le premier ombudsman militaire, disait toute sa frustration d'avoir dû refuser d'aider plus de 250 anciens combattants en sept ans parce que leurs plaintes relevaient de la compétence d'ACC. Il écrit : « D'un point de vue pratique, il n'est pas logique de refuser aux anciens combattants le droit de se tourner vers l'Ombudsman pour résoudre tous leurs problèmes. Une fois que leur problème devient du ressort d'Anciens Combattants Canada, on ne devrait pas leur fermer la porte<sup>10</sup>. » M. Marin ajoute qu'il suffirait, pour donner aux anciens combattants un accès à l'ombudsman militaire, que le ministre d'Anciens Combattants signe une simple directive ministérielle ou que le mandat de l'ombudsman soit élargi, le jour où il sera codifié par une loi, de manière à comprendre les questions qui relèvent d'ACC<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Canada, Un ombudsman pour le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, *Remaniement de la surveillance, Livre blanc de l'ombudsman*, 2005, p. 17 (version PDF). À consulter sur le site web de l'ombudsman : [http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/WhitePaper/toc\\_f.asp](http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/WhitePaper/toc_f.asp).

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 18.

Certains anciens combattants appuient l'idée de modifier le mandat de l'ombudsman militaire pour qu'il englobe les questions qui relèvent d'ACC. Un rapport, publié en novembre 2005 par un groupe d'anciens combattants sur les programmes offerts aux invalides actuels et futurs et à leur famille, signalait les avantages d'une fonction d'ombudsman complètement intégrée, ayant la forme d'un bureau élargi, formé de deux directions : l'une pour les militaires et l'autre pour les anciens combattants<sup>12</sup>. D'autres cependant craignent qu'un ombudsman militaire, même doté d'un mandat élargi, continuerait de s'occuper avant tout des plaintes du personnel militaire et n'aurait ni le temps ni les ressources nécessaires pour traiter des questions qui relèvent d'ACC.

Pendant les audiences, de nombreux anciens combattants nous ont bien fait comprendre qu'ils voulaient leur propre ombudsman, capable de se consacrer à temps plein aux complexités des demandes de prestations et de services d'ACC. Par exemple, dans son témoignage, Jack Frost, président national, Légion royale canadienne, a dit : « Nous pensons qu'il faudrait absolument un ombudsman distinct. La coupe de l'ombudsman du MDN, actuellement, est déjà pleine, et il travaille sur des enjeux différents. Nous craindrions un peu que l'un pèse un peu plus que l'autre dans sa vision<sup>13</sup>. » Le colonel (à la retraite) Don Ethell, ancien président de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies et membre d'autres groupes d'anciens combattants, a aussi dit qu'il devrait y avoir deux ombudsmans distincts. En traitant de problèmes soulevés par les prestations de la Nouvelle Charte des anciens combattants, le colonel Ethell a dit : « Selon moi, il serait difficile pour l'ombudsman du MDN de se charger de ces questions, du moins, cela ajouterait un poids énorme à sa charge de travail<sup>14</sup>. » Quant à Yves Côté, actuel ombudsman du MDN et des FC, il pense aussi que l'ombudsman des anciens combattants pourrait être indépendant de son bureau et se consacrer exclusivement aux anciens combattants<sup>15</sup>.

Bref, s'il y a des avantages à simplement greffer les questions d'ACC au mandat de l'ombudsman militaire, il y aurait beaucoup plus à gagner, semble-t-il, en créant un poste distinct d'ombudsman des anciens combattants dont la seule fonction serait d'aider les vétérans. S'il y a eu consultation entre ACC et divers groupes d'anciens combattants sur la question d'un ombudsman et sur les rôles possibles qui pourraient lui être confiés, il reste encore beaucoup à faire avant que toutes les pièces du puzzle tombent en place et que l'ombudsman soit nommé. Par exemple, Jack Frost, président national de la Légion royale canadienne, a

---

<sup>12</sup> Veterans' Ombudsman : Independent Client Evaluation (V.O.I.C.E.), *Ombudsman Report on Veterans Affairs Canada*, novembre 2005, p. 76-81.

<sup>13</sup> *Témoignages*, 16 octobre 2006, p. 10.

<sup>14</sup> *Témoignages*, 6 novembre 2006, p. 8.

<sup>15</sup> *Témoignages*, 22 novembre 2006, p. 3.

donné l'opinion de son groupe sur cette question : « C'est notre position officielle, oui, nous appuyons la création d'un ombudsman, mais nous aimerions être consultés avant que les documents ne soient définitifs<sup>16</sup>. »

En fait, ce besoin de consultations entre les anciens combattants, le Ministère et d'autres parties intéressées a été un thème récurrent tout au long des audiences du Comité. On constate aussi un clivage générationnel parmi les vétérans, les jeunes ayant une façon différente de voir les choses que leurs aînés. Il faudrait donc que les consultations soient faites avec un échantillon aussi représentatif que possible de la communauté des anciens combattants. De plus, rien ne devrait empêcher la poursuite des consultations une fois l'ombudsman nommé. Tom Hoppe, président national de l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, nous a parlé de sa participation aux activités du comité consultatif de l'ombudsman militaire. Il a dit qu'un ombudsman spécialisé dans les affaires des anciens combattants devrait lui aussi avoir accès à un comité consultatif composé d'anciens combattants<sup>17</sup>.

La création d'un comité consultatif est un bon moyen de créer une saine relation de travail entre l'ombudsman et les anciens combattants, ce qui, bien entendu, est essentiel au travail à accomplir. Hugh Clifford Chadderton, directeur général de l'Association des Amputés de guerre et président du Conseil national des associations d'anciens combattants au Canada, a dit très clairement qu'une saine relation de travail était nécessaire. Il nous a dit : « Ce serait une grave erreur, à notre avis, que l'ombudsman travaille de façon isolée et qu'il ne tienne pas les organisations d'anciens combattants au courant de ses efforts<sup>18</sup>. » Autre élément essentiel, il faudra établir des lignes de communications avec, entre autres, les ministères, le TACRA et l'ombudsman militaire. Dans les mois qui ont suivi sa nomination, l'ombudsman militaire a publié un rapport dans lequel il faisait des recommandations sur la façon dont son bureau devrait être structuré et sur la façon de procéder aux enquêtes et aux autres activités. Il s'agit là d'un excellent exemple que l'ombudsman des anciens combattants aurait intérêt à suivre dans les premiers mois de son mandat.

Étant donné la complexité de la tâche à accomplir et la nécessité de consulter pour finaliser la marche à suivre, il serait impérieux de créer le plus vite possible un bureau de l'ombudsman des anciens combattants. Pour bien des anciens combattants, il s'agit là d'une mesure qui aurait dû être adoptée il y a longtemps; il ne faudrait donc pas trop attendre avant de leur donner accès à un tel service, maintenant que la décision a été prise d'aller de l'avant. Il est difficile de dire combien il faudra de temps pour tout mettre en place. Certains postes d'ombudsman au Canada et ailleurs ont été créés après des mois, voire des

---

<sup>16</sup> *Témoignages*, 16 octobre 2006, p. 9.

<sup>17</sup> *Témoignages*, 27 novembre 2006, p. 9.

<sup>18</sup> *Témoignages*, 2 octobre 2006, p. 2.

années, de pourparlers. Mais les choses semblent bouger plus vite une fois que les gouvernements acceptent d'agir. On dit, par exemple, que l'ombudsman du Québec, le Protecteur du citoyen, a été nommé en 1968 dans la foulée d'une rencontre pendant l'Expo 67, entre le premier ministre et l'ombudsman de Nouvelle-Zélande<sup>19</sup>. Le Comité s'attend à ce que la nomination d'un ombudsman des anciens combattants et la mise au point des marches à suivre et des autres aspects du fonctionnement de son bureau soient faits le plus rapidement possible.

## UNE PROPOSITION REMONTANT AUX ANNÉES 1960

La nomination d'un ombudsman des anciens combattants ne garantit pas à elle seule l'efficacité de la fonction. Bien des facteurs doivent entrer en ligne de compte dans la création d'un bureau de l'ombudsman des anciens combattants qui soit indépendant et efficace. Lui-même retraité des Forces canadiennes, Sean Bruyey a dit au Comité que les anciens combattants seraient « très heureux d'avoir un ombudsman. Ce qui compte, c'est qu'il y ait vraiment un service, pas seulement une mesure de pure forme<sup>20</sup>. » Par conséquent, tout au long de cette étude, le Comité a considéré divers modèles d'ombudsman efficaces et dignes de confiance. Nous avons notamment examiné des projets soumis dans le passé et étudié la façon dont d'autres pays du monde ont conçu la fonction d'ombudsman des anciens combattants.

Plusieurs témoins ont mentionné un projet d'ombudsman remontant aux années 1960, et resté à bien des égards encore utile aujourd'hui. L'honorable W.J. Lindal, juge retraité de la cour de comté du Manitoba, s'était fait le promoteur de cette idée dans un rapport minoritaire annexé au rapport du Comité d'enquête sur l'organisation et le travail de la Commission canadienne des pensions au ministre des Affaires des anciens combattants<sup>21</sup>. Le Comité Woods, comme on le désignait, parce qu'il était présidé par le juge Mervyn J. Woods, avait été créé en 1965 pour étudier l'attribution de rentes d'invalidité et autres pensions aux anciens combattants selon les dispositions de la *Loi sur les pensions*. Son rapport majoritaire recommandait notamment la création d'une commission d'appel des pensions, ancêtre de l'actuel TACRA, pour étudier les décisions portées en appel et relatives à des demandes de pensions ou d'indemnité<sup>22</sup>. Le Comité Woods, et le gouvernement de l'époque, avaient opté pour cette formule au lieu de retenir la

---

<sup>19</sup> Voir Daniel Jacoby, *Le Protecteur du citoyen*, Trois-Pistoles, Éditions Trois-Pistoles, 1998, p. 33.

<sup>20</sup> *Témoignages*, 13 juin 2006, p. 11.

<sup>21</sup> Voir Canada, *Rapport du Comité d'enquête sur l'organisation et le travail de la Commission canadienne des pensions à l'honorable ministre des Affaires des Anciens Combattants*, Partie IV (Volume III), 22 mars 1968, p. 1240-1288. Voir aussi le mémoire des deux autres membres du comité au sujet du rapport minoritaire du juge Lindal, p. 1289-1294. (Remarque : le rapport, y compris le rapport minoritaire du juge Lindal, a été rédigé en 1967, mais n'a été livré au Ministre qu'au début de 1968, une fois la traduction terminée.)

<sup>22</sup> Voir *Ibid.*, Partie II (Volume I), Recommandation 1, p.32.

proposition du juge Lindal qui visait la création d'un ombudsman des anciens combattants. C'est ce que nous a expliqué, quelques décennies plus tard, Hugh Clifford Chadderton, directeur général de l'Association des Amputés de guerre, qui était secrétaire du Comité Woods<sup>23</sup>.

Nous laissons aux historiens et aux anciens combattants la tâche de décider laquelle des deux options étudiées par le Comité Woods était la meilleure. Mais aux fins de notre étude, l'intérêt de la proposition du juge Lindal tient aujourd'hui à la description qu'elle donne des pouvoirs et responsabilités d'un ombudsman des anciens combattants. Par exemple, le juge Lindal dit que l'ombudsman doit être le protecteur des droits et revendications des ex-membres des Forces armées, capable de repérer les failles de la loi et de les porter à l'attention du Ministre et du Parlement, ouvrant ainsi la voie à des mesures correctrices<sup>24</sup>. Des dizaines d'années plus tard, cette idée que l'ombudsman doit pouvoir détecter les problèmes systémiques dans l'attribution des pensions et services aux anciens combattants et signaler au Ministère et au Parlement les réformes nécessaires nous paraît encore l'un des principaux avantages d'une telle fonction<sup>25</sup>. Le juge Lindal préconisait aussi un ombudsman indépendant qui serait libre de prendre des initiatives et de faire enquête sur diverses questions en plus de traiter des plaintes formulées par les anciens combattants. Il demandait que l'ombudsman soit libre de communiquer les résultats de ses enquêtes au Parlement et aux médias. C'est encore là un élément important du travail d'un ombudsman aujourd'hui car, comme nous l'a dit André Marin, ombudsman de l'Ontario : « L'ombudsman n'élève pas le ton, mais il porte un gros bâton, c'est-à-dire son pouvoir de dénoncer publiquement la mauvaise administration<sup>26</sup>. » Autre recommandation tout à fait pertinente aujourd'hui, le juge Lindal demandait que l'ombudsman ait libre accès aux dossiers des ministères des Anciens Combattants et de la Défense nationale<sup>27</sup>. Toutefois, certaines autres recommandations, comme celle de nommer l'ombudsman à vie, témoignent d'une époque révolue et ne seraient plus acceptables aujourd'hui.

## POURQUOI UN MANDAT ÉLARGI

Il reste que dans les années 1960, le juge Lindal souhaitait surtout la création d'un ombudsman qui traiterait des décisions concernant les pensions d'invalidité portées en appel. Aujourd'hui, l'ombudsman des anciens combattants

---

<sup>23</sup> Voir *Témoignages*, 2 octobre 2006, p. 2.

<sup>24</sup> Rapport Woods, p. 1246.

<sup>25</sup> Voir l'allusion au suivi systémique dans la déclaration initiale de Sean Bruyey dans *Témoignages*, 13 juin 2006, p. 2.

<sup>26</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 3.

<sup>27</sup> Rapport Woods, p. 1283.

aurait besoin d'un mandat beaucoup plus large pour tenir compte de l'évolution enregistrée depuis 40 ans par les prestations et services aux anciens combattants. À cet égard, Jack Frost, président national de la Légion royale canadienne, a dit au Comité : « Je ne vois pas que le rôle de l'ombudsman s'arrête aux pensions et prestations. Je lui vois un rôle beaucoup plus élargi<sup>28</sup>. » En plus des pensions d'invalidité, les anciens combattants ont aujourd'hui accès à bien d'autres programmes et services comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) créé en 1981 qui permet aux vétérans âgés de rester chez eux le plus longtemps possible en leur offrant des services d'entretien de terrain ou autres services du genre. Plus récemment, on a créé, dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, des programmes de réhabilitation spécialisés pour soutenir les militaires qui ont quitté les Forces canadiennes pour cause d'incapacité consécutive à de graves blessures. Ces nouveaux programmes et services ont été mis au point par le ministère des Anciens Combattants de manière à répondre à la grande variété de besoins que présentent tant les vétérans âgés que les plus jeunes, et on peut dire que dans une large mesure, ils y parviennent. Toutefois, il arrive que des plaintes soient formulées en raison de la difficulté d'accès à certains services ou programmes ou de la lenteur des décisions y ouvrant droit.

L'ombudsman des anciens combattants devra aussi traiter des plaintes ayant trait à la qualité des soins et des services offerts aux anciens combattants, et surtout aux vétérans de guerre, dans les centres de soins prolongés du Canada. Un seul de ces centres, l'hôpital Sainte-Anne à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, est encore administré directement par le ministère des Anciens Combattants<sup>29</sup>. Ailleurs, les services sont offerts dans des centres de soins de longue durée pour vétérans ou des lits réservés dans des centres de soins communautaires, en vertu de contrats conclus entre ACC et les régies provinciales ou régionales de la santé. Malgré les efforts du personnel et des administrateurs de ces centres, il arrive que des problèmes de qualité des soins ou des services soient signalés par les anciens combattants, leur famille ou des groupes d'entraide, comme en témoignent divers rapports de comités parlementaires<sup>30</sup>. Les plaintes varient, de la qualité de la nourriture aux longues périodes d'attente avant d'être admis dans l'un de ces centres. La qualité des soins de longue durée est depuis longtemps un sujet de préoccupation majeure pour les groupes de vétérans et la Légion royale canadienne souhaite la nomination d'un inspecteur général qui veillerait sur cet aspect des choses. Cette tâche pourrait être confiée à l'ombudsman des anciens

---

<sup>28</sup> *Témoignages*, 16 octobre 2006, p.9.

<sup>29</sup> Le ministère des Anciens Combattants avait entamé des négociations avec les autorités provinciales de la santé en vue de leur céder l'hôpital Sainte-Anne, comme il l'a fait pour d'autres centres de soins de longue durée pour anciens combattants. Cependant, quand le gouvernement du Québec a décidé que l'hôpital Queen Mary répondait mieux à ses besoins, le Ministère a décidé de conserver l'hôpital Sainte-Anne et annoncé en 2001 son intention de procéder à des rénovations. Voir [http://www.vac-acc.gc.ca/general\\_f/sub.cfm?source=steannes/stannehis6](http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes/stannehis6).

<sup>30</sup> Voir par exemple Canada, Chambre des communes, Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants, *Honorer notre engagement : assurer aux anciens combattants des soins de longue durée de qualité*, 37<sup>e</sup> législature, 2<sup>e</sup> session, juin 2003.

combattants, qui pourrait aussi, selon la Légion : « s'assurer que les ressources financières fournies par ACC sont bel et bien consacrées aux soins des anciens combattants. En effet, ceci devrait être l'une des principales responsabilités de l'ombudsman<sup>31</sup> ».

Au cours de son étude, le Comité est allé visiter deux centres de soins de longue durée pour anciens combattants, le Perley and Rideau Veterans' Health Centre à Ottawa, en Ontario, et l'hôpital Sainte-Anne. Il faut dire que c'est par coïncidence seulement que ces visites, destinées à donner aux membres du Comité une vue d'ensemble des activités d'ACC, ont eu lieu dans le cours de la présente étude. Quoi qu'il en soit, elles nous ont permis de voir le genre de problèmes liés aux soins de longue durée qu'un ombudsman des anciens combattants pourrait avoir à résoudre. La visite à l'hôpital Sainte-Anne a aussi donné au Comité la chance de discuter avec l'ombudsman en place de la façon dont sont traitées les questions soulevées par les résidents ou leur famille. Bien des hôpitaux au Canada reconnaissent le besoin de nommer un ombudsman pour aider les résidents et les administrateurs à résoudre les problèmes. L'ombudsman de Sainte-Anne a reçu, toutes catégories confondues, 381 demandes en 2004-2005 et 549 en 2005-2006, ce qui donne une idée du nombre total de plaintes ou de demandes d'aide qu'un ombudsman des anciens combattants pourrait recevoir au cours d'une année, en provenance des résidents des 10 ou 12 centres de soins de longue durée qui existent au Canada<sup>32</sup>.

Ces discussions ont aussi permis de préciser les liens qui uniraient l'ombudsman des anciens combattants et celui des hôpitaux. On se demande dans quelle mesure ces derniers sont autonomes, d'autant plus qu'ils relèvent du directeur général ou du conseil d'administration de leur hôpital. Néanmoins, ils jouent un rôle indéniablement utile auprès des anciens combattants et de leur famille. André Marin, ombudsman de l'Ontario, nous a dit à leur sujet qu'ils ont leur utilité et il a ajouté : « Ces deux postes peuvent coexister, mais l'un d'eux serait un vrai poste d'ombudsman prévu par la loi<sup>33</sup>. » On peut se demander si l'ombudsman de Sainte-Anne aurait vraiment plus d'indépendance d'action s'il relevait d'un sous-ministre adjoint d'ACC plutôt que des administrateurs de l'hôpital, mais la qualité du travail qu'il est en mesure de faire suffit à justifier que l'ombudsman des anciens combattants établisse un rapport d'étroite collaboration avec l'ombudsman de Sainte-Anne et des autres centres de soins aux vétérans. Et bien sûr, la présence d'un ombudsman local ne devrait en aucune façon empêcher un vétéran ou sa famille d'avoir accès à l'ombudsman des anciens combattants.

---

<sup>31</sup> *Témoignages*, 16 octobre 2006, p. 1.

<sup>32</sup> Statistiques fournies par l'ombudsman de l'hôpital Sainte-Anne lors de la visite du Comité, le 20 novembre 2006.

<sup>33</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 9.



## CE QUI SE FAIT AILLEURS

Si les responsabilités et les expériences vécues par un ombudsman comme celui de l'hôpital Sainte-Anne donnent un aperçu du genre de questions liées aux soins de longue durée que pourrait avoir à traiter l'ombudsman des anciens combattants, il ne s'agit en fait que d'une infime partie du mandat de l'ombudsman des anciens combattants. Il y a d'autres ombudsmans au Canada, notamment des ombudsmans provinciaux, mais ils n'ont en général que peu affaire aux anciens combattants. C'est pourquoi les membres du Comité se sont intéressés à ce qui se fait ailleurs dans le monde. Si l'on en juge par le témoignage des intervenants et par notre propre recherche, il ne semble pas exister de modèle idéal de l'ombudsman des anciens combattants à importer tel quel en sol canadien. Mais il est toujours bon de voir ce qui se fait ailleurs, ne serait-ce que pour éviter de réinventer la roue sans tenir compte des leçons apprises ailleurs.

La première constatation qui ressort de l'enquête réalisée ailleurs est qu'il existe peu d'ombudsmans affectés aux seules affaires des anciens combattants. On en trouve quelques exemples aux États-Unis, mais leur mandat est très limité. Il y a, par exemple, l'ombudsman du Comité d'appel qui relève du département américain des anciens combattants<sup>34</sup>. Il a pour tâche d'aider les anciens combattants à obtenir des renseignements et traite les plaintes sur la façon dont le comité d'appel fournit ses services, mais il ne peut fournir d'avis juridique ni intervenir sur le fond d'une réclamation. Bref, il s'agit essentiellement d'un service à la clientèle et cela ne correspond qu'à une infime partie du mandat de l'ombudsman canadien des anciens combattants. Certains États, notamment le Missouri, ont créé un poste d'ombudsman des anciens combattants ou envisagent de le faire pour offrir un soutien financier ou autre aux militaires, réservistes et membres de la Garde nationale de l'État lorsqu'ils partent ou reviennent d'un déploiement à l'étranger. Encore une fois, il s'agit d'un mandat très restreint et le travail n'est pas celui qu'entreprendrait l'ombudsman canadien des anciens combattants<sup>35</sup>.

Dans les pays où les anciens combattants ont accès à un ombudsman, ce dernier est soit un ombudsman militaire, l'ombudsman du pays, ou une personne qui cumule ces deux fonctions. Les ombudsmans militaires sont des modèles intéressants pour ce qui est du mandat de l'ombudsman militaire canadien<sup>36</sup>, mais ils offrent peu d'enseignements en ce qui concerne celui de l'ombudsman des anciens combattants puisque, comme leur homologue canadien, ils traitent surtout des questions soulevées par les militaires en service actif et ont rarement affaire aux anciens combattants. Par exemple, le Commissaire parlementaire pour les

<sup>34</sup> Voir le site de ce comité d'appel à : <http://www.va.gov/vbs/bva/contactbva.htm>.

<sup>35</sup> Les anciens combattants de chaque État ont accès, comme les autres citoyens vivant en centre de soins de longue durée, à l'ombudsman de l'État qui s'occupe des soins de longue durée.

<sup>36</sup> Voir Canada, Ombudsman du ministère de la Défense nationale, *Allons de l'avant. Plan d'action du Bureau de l'ombudsman*, 1999. À consulter sur le site de l'ombudsman : [http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/way\\_forw/Way\\_forw\\_f.asp](http://www.ombudsman.forces.gc.ca/reports/special/way_forw/Way_forw_f.asp).

forces armées du Bundestag allemand enquête sur des questions qui ont trait aux forces armées, et s'emploie notamment à protéger les droits fondamentaux du personnel militaire<sup>37</sup>. Son mandat ne fait aucune allusion directe aux anciens combattants sauf pour ce qui est des pensions auxquelles ont droit les personnes qui quittent la vie militaire. Dans les Pays-Bas, l'Inspecteur général des forces armées est essentiellement un ombudsman militaire<sup>38</sup>. Il est aussi l'inspecteur des anciens combattants<sup>39</sup>. Toutefois, les anciens combattants et les militaires actifs ont aussi accès aux services de l'Ombudsman national des Pays-Bas.

Dans bien des pays, y compris ceux qui n'ont pas d'ombudsman militaire, les anciens combattants, comme l'ensemble des citoyens, peuvent s'adresser à l'ombudsman national pour toute question ayant trait à une pension d'invalidité, à des soins de santé ou autre. Par exemple, en France, le Médiateur de la République peut traiter d'un ensemble de questions et notamment des pensions d'invalidité ou autres auxquelles ont droit tant les civils que les militaires<sup>40</sup>. En Grande-Bretagne, l'Ombudsman du Parlement et des Services de santé peut enquêter sur des plaintes contre divers ministères et organismes gouvernementaux ou les services de santé nationaux. La Veterans Agency, équivalent britannique du ministère canadien des Anciens Combattants, est l'un des organismes visés par le mandat de l'ombudsman national et ce dernier peut enquêter sur des questions comme les pensions et services offerts aux anciens combattants<sup>41</sup>. Cependant, les vétérans, comme les autres citoyens, ne s'adressent à l'ombudsman qu'en dernier recours et après que leur cause a été adressée à l'ombudsman par leur député<sup>42</sup>. André Marin, l'ombudsman de l'Ontario, nous a dit avoir déjà traité avec le bureau de l'ombudsman de Grande-Bretagne et avoir été favorablement impressionné. Il invitait le Comité à étudier ce modèle de près<sup>43</sup>.

---

<sup>37</sup> Voir le site français du commissaire parlementaire aux forces armées du Bundestag allemand à l'adresse [http://www.bundestag.de/htdocs\\_f/committees/a12/aufgaben/aufg07.html](http://www.bundestag.de/htdocs_f/committees/a12/aufgaben/aufg07.html). Le site anglais correspondant ([http://www.bundestag.de/htdocs\\_e/parliament/03organs/06armforce/index.html](http://www.bundestag.de/htdocs_e/parliament/03organs/06armforce/index.html)) contient davantage d'informations.

<sup>38</sup> Dans certains pays, l'inspecteur général est plus un enquêteur qu'un ombudsman. Aux États-Unis, le Département des affaires des anciens combattants a un Inspecteur général qui fait enquête sur la mauvaise gestion des programmes, parfois en réponse à une plainte ou à des renseignements fournis par des anciens combattants. Voir <http://www.va.gov/oig/>.

<sup>39</sup> Voir page 12 du document *Facts and Figures on Dutch Security Policy and the Armed Forces* sur le site du ministère de la défense des Pays-Bas [http://www.mindef.nl/binaries/Facts%20and%20figures\\_tcm15-46659.pdf](http://www.mindef.nl/binaries/Facts%20and%20figures_tcm15-46659.pdf).

<sup>40</sup> Voir le site web du Médiateur de la République : <http://www.mediateur-republique.fr/fr-01-01-02-90>.

<sup>41</sup> La *Veterans Agency* fait partie du ministère britannique de la Défense.

<sup>42</sup> Voir le site web de l'ombudsman parlementaire et des soins de santé de Grande-Bretagne (<http://www.ombudsman.org.uk>) et celui de la *Veterans Agency* (<http://www.veteransagency.mod.uk/complaints/complaints.html>).

<sup>43</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 10.

L'exemple de l'Australie présente également beaucoup d'intérêt car l'ombudsman national, ou Commonwealth Ombudsman, est aussi l'ombudsman militaire<sup>44</sup>. Les anciens combattants australiens ont donc un accès complet aux services d'un ombudsman sans avoir à se demander auquel adresser leur plainte. L'ombudsman militaire s'occupe des questions relatives aux militaires en service actif ou retraités. L'ombudsman national fait enquête sur les plaintes portant sur l'administration du ministère de la Défense ou des Anciens Combattants. En ce qui concerne les vétérans, l'ombudsman peut faire enquête sur le traitement par le ministère des Anciens Combattants des demandes de prestations d'invalidité, de pensions ou d'indemnités ou sur la qualité des services offerts, notamment les soins de santé. Le rapport annuel de l'ombudsman pour 2005-2006 indique que 690 plaintes ou questions relatives aux forces armées ont fait l'objet d'une enquête au cours de cette période, dont 253 se rapportaient au ministère des Anciens Combattants, soit 50 de plus que l'année précédente<sup>45</sup>. Ces cas font partie des 28 227 questions et plaintes reçues par le Commonwealth Ombudsman en 2005-2006<sup>46</sup>.

Le Comité a trouvé très éclairant le témoignage de Roger Winzenberg, fonctionnaire du ministère australien des anciens combattants, qui travaille au ministère canadien équivalent, dans le cadre d'un programme d'échange, et qui s'est généreusement offert à nous donner des renseignements sur le travail de l'ombudsman australien. M. Winzenberg nous a expliqué que « l'ombudsman australien est similaire aux ombudsmans traditionnels de tous les pays du monde, c'est-à-dire qu'il fait des recommandations et propose des solutions. Il n'a pas de pouvoir de contrainte pour appliquer des décisions ou les rejeter. Son pouvoir se situe au niveau de la production des rapports<sup>47</sup>. » La situation de l'Australie est d'un grand intérêt pour le Canada non seulement parce que nos deux pays ont été des alliés lors de conflits antérieurs, et que nos anciens combattants ont vécu des expériences semblables, mais aussi parce que les structures et les façons de procéder de nos ministères des anciens combattants ont beaucoup en commun. Par exemple, en Australie, les appels relatifs aux pensions d'invalidité sont adressés au Veterans Review Board (VRB) qui est très semblable à notre TACRA. Comme les décisions du TACRA sont souvent source de plaintes formulées par les anciens combattants, le Comité était très intéressé de savoir comment les choses se passent en Australie. M. Winzenberg a dit qu'en Australie, « l'ombudsman

---

<sup>44</sup> Pour une description des diverses fonctions du *Commonwealth Ombudsman* et ses rapports annuels, voir le site web <http://www.comb.gov.au/>. Pour l'ombudsman des forces armées, voir [http://www.ombudsman.gov.au/commonwealth/publish.nsf/content/complaints\\_defenceforce](http://www.ombudsman.gov.au/commonwealth/publish.nsf/content/complaints_defenceforce).

<sup>45</sup> Australie, Commonwealth Ombudsman, *Annual Report 2005-2006*, Tableau 7.1, p. 74. Un total de 276 demandes ou plaintes ont été reçues, mais 23 n'étaient pas de la compétence de l'ombudsman. Comme M. Winzenberg l'a expliqué, l'augmentation du nombre de plaintes était due en partie à la question des indemnités offertes au personnel qui a participé aux dangereuses opérations de pose et dépose de l'étanchéification des réservoirs de carburant des avions F-111.

<sup>46</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>47</sup> *Témoignages*, 4 décembre 2006, p. 4.

n'intervient pas dans les fonctions judiciaires du tribunal et dans la conduite des audiences, mais il examine des questions en rapport avec l'administration des demandes d'examen présentées par le personnel du tribunal ». M. Winzenberg a aussi indiqué que l'ombudsman avait reçu deux plaintes concernant le tribunal en 2004-2005 et qu'il n'en avait reçu aucune en 2005-2006<sup>48</sup>. Le Comité s'intéressait aussi aux rapports de subordination et à l'indépendance d'action de l'ombudsman. M. Winzenberg a expliqué que la fonction d'ombudsman avait été créée par un texte de loi et que le titulaire relève du premier ministre qui doit déposer le rapport annuel de l'ombudsman au Parlement dans les 15 jours suivant sa réception.

Bref, il existe plusieurs exemples, dans les autres pays du monde, où un ombudsman s'occupe des anciens combattants. Dans la plupart des cas, toutefois, les anciens combattants ont accès à un ombudsman non pas parce qu'il existe un ombudsman des anciens combattants, mais parce que leur plainte entre dans le champ de compétence de l'ombudsman national de leur pays dont le mandat, très large, couvre toute la gamme des services gouvernementaux. En plus, en Australie, au Danemark, en Finlande, en France, aux Pays-Bas, en Nouvelle-Zélande, en Norvège, en Suède et en Grande-Bretagne, les anciens combattants jouissent d'un tel accès parce que l'ombudsman de leur pays est un ombudsman parlementaire dont le mandat et les exigences de compte rendu sont enchâssés dans une loi. Le processus de nomination varie quelque peu puisque dans certains cas, l'ombudsman est choisi par le Parlement tandis qu'ailleurs, notamment en Australie, en France et en Grande-Bretagne, la décision est prise par le pouvoir exécutif<sup>49</sup>. Quoi qu'il en soit, la capacité de déposer des rapports au Parlement et le fait que leur mandat soit consigné dans une loi permettent à ces ombudsmans d'exercer une influence réelle et leur donnent une grande indépendance d'action.

## **PARAMÈTRES D'UN OMBUDSMAN DES ANCIENS COMBATTANTS**

Contrairement à ces autres pays, le Canada n'a pas d'ombudsman parlementaire armé d'un mandat national, autorisé à enquêter sur des plaintes portant sur la plupart sinon tous les programmes du gouvernement fédéral. Dans les années 1960 et 1970, on s'est beaucoup intéressé, au Canada comme ailleurs, au rôle précieux que pouvait jouer un ombudsman, et certaines provinces se sont alors dotées d'un ombudsman parlementaire. En Ontario, par exemple, André Marin est un ombudsman parlementaire dont le mandat est consigné dans une loi. À l'échelon fédéral, un projet de loi a été déposé au Parlement en 1978 pour doter le pays d'un ombudsman à mandat très large, mais pour des considérations de toutes sortes, ce projet n'a jamais été adopté, et sauf pour des vœux pieux formulés ici et là au fil des ans, rien ne semble indiquer une volonté de faire avancer ce projet. Il existe toutefois, au Canada, de hauts fonctionnaires du Parlement tels le Commissaire aux langues officielles et le Commissaire à la protection de la vie

<sup>48</sup> *Témoignages*, 4 décembre 2006, p. 3.

<sup>49</sup> Bénédicte Delaunay, *Le Médiateur de la République*, Paris, Presses universitaires de France, 1999, p.8.

privée qui sont, pour l'essentiel, des ombudsmans parlementaires affectés à certains domaines particuliers. En l'absence d'ombudsman parlementaire ayant un large mandat de portée nationale, il y a lieu de nommer un ombudsman des anciens combattants ayant un mandat suffisamment large pour couvrir toute la gamme des questions qui intéressent les anciens combattants. Un tel poste doit être conçu avec soin, en tirant parti de l'expérience vécue ailleurs et qui est encore très utile.

Parmi les leçons à tirer des expériences vécues ailleurs, la plus importante est sans contredit la nécessité d'enclôser dans une loi le mandat et divers autres aspects de la fonction d'ombudsman des anciens combattants. L'ombudsman militaire actuel et son prédécesseur, André Marin, font valoir depuis longtemps que le mandat de l'ombudsman devrait être intégré à une loi afin de garantir la stabilité et l'efficacité de cette charge, et des progrès semblent vouloir se faire en ce sens. Il ne fait aucun doute qu'une loi devrait aussi définir le mandat et les autres aspects du travail de l'ombudsman des anciens combattants. Comme on peut le lire dans un article publié par un membre du Centre for Ombudsman Studies de l'université de Reading en Grande-Bretagne : « Pour réellement réparer les torts causés à un citoyen par l'administration gouvernementale, un ombudsman doit disposer de pouvoirs fermement ancrés dans les lois de son pays<sup>50</sup>. » La loi doit énoncer les pouvoirs et les attributions de l'ombudsman et conférer notamment à celui-ci le droit de consulter n'importe quel document ministériel ou autre document, sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de toute autre loi du Parlement, et avec l'autorisation du plaignant. En ce qui concerne le mandat, toutefois, M. Marin insiste sur la nécessité de s'en tenir à quelque chose de simple afin d'éviter les querelles de compétences pendant les enquêtes<sup>51</sup>. Donc, s'il est essentiel d'établir clairement le mandat de l'ombudsman dans un texte de loi, les paramètres généraux du poste doivent être esquissés plutôt qu'énoncés en détail, ce qui ne ferait que compliquer la tâche de l'ombudsman des anciens combattants.

Pour ce qui est du mandat, l'une des questions les plus complexes qu'a abordées le Comité est la suivante : dans quelle mesure l'ombudsman des anciens combattants devrait-il avoir à traiter des affaires du TACRA? On l'a vu, le processus de demande de pension d'invalidité est une énorme source de frustration pour nombre d'anciens combattants. Certains sont insatisfaits de la décision rendue dans leur cas et du très long processus d'appel tandis que d'autres, pour des raisons d'âge ou de gravité des blessures, trouvent le processus intimidant. Certains témoins ont donc soutenu que l'ombudsman devrait pouvoir s'occuper au moins dans une certaine mesure des plaintes entourant les décisions du TACRA. Toutefois, les représentants d'ACC et du TACRA indiquent que la nature quasi judiciaire du TACRA et son indépendance par rapport au Ministère font que l'ombudsman n'aurait pas souvent à traiter de questions impliquant le TACRA. La

---

<sup>50</sup> Philip Giddings, « The Future of the Ombudsman » dans Roy Gregory et Philip Giddings, dir., *Righting Wrongs, The Ombudsman in Six Continents*, Amsterdam, IOS Press, 2000, p. 463.

<sup>51</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 13.

sous-ministre déléguée d'Anciens Combattants Canada, Verna Bruce, a dit au Comité : « L'ombudsman n'aurait aucune autorité sur les décisions prises par le Tribunal des anciens combattants. Tout dépendant des caractéristiques de la fonction, on pourrait donner à l'ombudsman la possibilité de s'occuper des personnes qui se plaignent de la lenteur du processus. Mais conformément aux lois actuelles, l'ombudsman ne joue aucun rôle, et n'en jouerait pas non plus à l'avenir, dans les décisions entourant les pensions. En effet, son rôle aurait davantage à voir avec les prestations de soins de santé, ou quelque chose de semblable<sup>52</sup>. » Cette déclaration a suscité une réaction assez vive de la part d'André Marin, Ombudsman de l'Ontario, qui a dit au Comité : « ...vous vous êtes fait dire par le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ainsi que par le sous-ministre délégué que l'ombudsman ne pouvait pas être mis au courant de la position du tribunal relativement à un dossier à l'étude, pas plus qu'il ne pouvait intervenir auprès du tribunal, car il s'agit d'un tribunal indépendant quasi judiciaire. Il s'agit là d'un malentendu quant au rôle de l'ombudsman. » M. Marin a ajouté : « Rien dans la common law n'empêcherait une telle intervention. En effet, je supervise tous les tribunaux administratifs de l'Ontario, qu'il s'agisse de la Commission ontarienne des droits de la personne, du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ou de la Commission de révision de l'évaluation foncière, entre autres<sup>53</sup>. »

Ce qui ressemble le plus à l'idée que nous nous faisons de l'ombudsman des anciens combattants est sans doute l'ombudsman australien qui, on l'a vu, ne participe pas aux fonctions d'arbitrage du Veterans Review Board, qui ressemble à notre TACRA, mais peut faire enquête sur des questions relatives à l'administration des demandes d'appel adressées au VRB. De la même façon, l'ombudsman des anciens combattants devrait pouvoir traiter de questions administratives concernant le TACRA sans s'immiscer dans les activités d'arbitrage de ce tribunal. Le pouvoir de l'ombudsman des anciens combattants de réviser des décisions d'arbitrage du TACRA est une toute autre histoire. Certains témoins, comme Sean Bruyee, se sont prononcés en faveur d'une participation complète de l'ombudsman des anciens combattants aux questions relatives au TACRA. Il a dit au Comité : « Malgré de nombreuses demandes en ce sens, le TACRA refuse pour l'instant de formuler les conditions qui régiraient le renvoi d'un dossier au ministère. Un ombudsman pourrait intervenir et dire "Un instant! Pourquoi confions-nous à un tribunal un dossier qui pourrait être renvoyé au ministère à certaines conditions?" C'est un exemple de situation où l'ombudsman pourrait intervenir efficacement<sup>54</sup>. » La Légion royale canadienne voit aussi un rôle pour l'ombudsman des anciens combattants dans les affaires du TACRA, surtout quand la procédure d'appel est parvenue à son terme et que l'ancien combattant n'a pratiquement plus d'autre recours que de s'adresser à la Cour fédérale. Le président national de la Légion, Jack Frost, a dit au Comité : « Tout simplement, au lieu de se présenter directement

---

<sup>52</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> juin 2006, p. 10.

<sup>53</sup> *Témoignages*, 1<sup>er</sup> novembre 2006, p. 2.

<sup>54</sup> *Témoignages*, 13 juin 2006, p. 11.

devant la Cour fédérale, un ancien combattant devrait avoir le choix de faire réexaminer sa demande par un ombudsman<sup>55</sup>. » Une fois que le TACRA a rendu sa décision, et que la procédure d'appel a été épuisée, l'ombudsman des anciens combattants, si le demandeur dépose une plainte, devrait pouvoir étudier la question pour déterminer s'il y a lieu d'entreprendre une enquête plus complète.

L'ombudsman des anciens combattants ne peut pas remplacer la procédure d'appel, mais il doit y avoir pleine et entière collaboration entre l'ombudsman et le TACRA pour que l'accès à l'information ne soit pas refusé, surtout si l'ancien combattant accepte que soient divulgués les détails de son cas, et surtout s'il essaie depuis des années d'obtenir une pension ou de faire augmenter le montant de ses prestations. L'ombudsman des anciens combattants devrait pouvoir se pencher sur des cas comme celui du vétéran de la guerre de Corée qui, pendant des années, a tenté de prouver le lien entre l'usage de DDT et ses problèmes de santé. Cependant, la question de savoir à quel moment précis l'ombudsman des anciens combattants pourra être le plus utile dans le cours de la procédure d'appel au TACRA doit être laissée à l'ombudsman lui-même, qui devra y répondre une fois en fonction. Tout dépendra des ressources et de l'expérience dont disposera l'ombudsman, et d'autres consultations avec les anciens combattants devront avoir lieu pour préciser les marches à suivre. Dans le cadre de la recommandation, à savoir que l'ombudsman des anciens combattants passe en revue son mandat au bout d'un an, peut-être faudrait-il que le rapport avec le TACRA soit l'un des principaux aspects à examiner.

À la lumière de ce qui précède et compte tenu des leçons tirées du vécu des autres ombudsmans, notamment l'ombudsman militaire du Canada et les ombudsmans des autres pays qui ont à traiter avec les anciens combattants, le Comité recommande :

#### **RECOMMANDATION 1**

**Que le gouvernement nomme rapidement un ombudsman des anciens combattants et institue le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants dans les meilleurs délais.**

#### **RECOMMANDATION 2**

**Que le mandat et les autres paramètres de la fonction d'ombudsman des anciens combattants soient consignés dans une nouvelle loi traitant principalement de la création de ce poste, et non intégrés à une loi existante.**

---

<sup>55</sup> *Témoignages*, 16 octobre 2006, p. 3.

### **RECOMMANDATION 3**

**Que l'ombudsman des anciens combattants dispose d'une rémunération, d'un statut, d'un budget, de ressources et d'un personnel suffisants pour remplir son mandat de manière indépendante et impartiale.**

### **RECOMMANDATION 4**

**Qu'un échantillon aussi large et aussi représentatif que possible des anciens combattants, comprenant des vétérans de guerre et des retraités des Forces canadiennes, participe aux consultations finales sur la nomination et le mandat de l'ombudsman des anciens combattants, avant la création de ce poste.**

### **RECOMMANDATION 5**

**Qu'un comité consultatif composé d'anciens combattants de tous âges soit créé pour conseiller l'ombudsman des anciens combattants, et ce sur le modèle du comité qui conseille l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.**

### **RECOMMANDATION 6**

**Que l'ombudsman des anciens combattants, dans l'année qui suit sa nomination, publie un rapport qui sera déposé au Parlement par le Comité permanent des anciens combattants, et dans lequel il passera en revue son mandat et fera des recommandations, s'il y a lieu, pour garantir l'efficacité et la crédibilité du bureau de l'ombudsman des anciens combattants.**

### **RECOMMANDATION 7**

**Que l'ombudsman des anciens combattants, aussi rapidement que possible après sa nomination, entre en pourparlers avec l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes afin d'élaborer un protocole d'entente garantissant toute la collaboration possible entre les deux ombudsmans.**

### **RECOMMANDATION 8**

**Que l'ombudsman des anciens combattants établisse un rapport d'étroite collaboration avec l'ombudsman de l'hôpital Sainte-**



**Anne et avec tout autre ombudsman ayant à traiter les plaintes relatives aux soins de santé et aux services offerts aux anciens combattants.**

#### **RECOMMANDATION 9**

**Que l'existence d'un ombudsman à l'hôpital Sainte-Anne ou ailleurs, qui traite les plaintes relatives aux soins de santé ou aux services offerts aux anciens combattants ne restreigne d'aucune façon l'accès des vétérans ou de leur famille à l'ombudsman des anciens combattants.**

#### **RECOMMANDATION 10**

**Que le gouverneur en conseil nomme l'ombudsman des anciens combattants après examen du candidat nommé par le Comité permanent des anciens combattants.**

#### **RECOMMANDATION 11**

**Que l'ombudsman des anciens combattants relève du Parlement qui devra soumettre le rapport annuel et tout autre rapport à l'examen du Comité permanent des anciens combattants ou de tout autre comité permanent responsable des affaires des anciens combattants.**

#### **RECOMMANDATION 12**

**Que la durée du mandat de l'ombudsman des anciens combattants soit fixée à cinq ans avec possibilité de renouvellement.**

#### **RECOMMANDATION 13**

**Que le mandat de l'ombudsman des anciens combattants comprenne l'examen de toute question relative aux soins, aux services et aux prestations offerts aux anciens combattants et à leur famille et à tout client du ministère des Anciens Combattants.**

#### **RECOMMANDATION 14**

**Que l'ombudsman des anciens combattants étudie les moyens d'aider les demandeurs qui souhaitent poursuivre la procédure**

d'appel au-delà de la décision rendue par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) au sujet de leur droit à des prestations d'invalidité, et qu'il fasse des recommandations sur la marche à suivre dans le rapport qu'il est tenu de produire dans l'année suivant sa nomination.

#### **RECOMMANDATION 15**

Que le Parlement confie au Comité permanent des anciens combattants ou à tout autre comité responsable des affaires des anciens combattants le soin de revoir le mandat de l'ombudsman des anciens combattants tous les cinq ans ou quand le comité en décide.

#### **RECOMMANDATION 16**

Que, par mesure de courtoisie, l'ombudsman des anciens combattants prévienne le ministre des Anciens Combattants du dépôt de ses rapports au Parlement ou de la publication de ses résultats d'enquête.

#### **RECOMMANDATION 17**

Que l'ombudsman des anciens combattants ait le pouvoir exclusif de choisir, diriger et congédier son personnel, sous réserve d'un examen.

#### **RECOMMANDATION 18**

Que l'ombudsman des anciens combattants ait le pouvoir de décider des plaintes et des situations qui feront l'objet d'une enquête, ainsi que de la marche à suivre.

#### **RECOMMANDATION 19**

Que l'ombudsman des anciens combattants ait l'entière discrétion de déterminer les conclusions et recommandations de ses enquêtes, et que, sous réserve de la recommandation 16, il ait la liberté de publier ses rapports ou ses résultats, quels qu'ils soient, s'il le juge nécessaire.

## **RECOMMANDATION 20**

**Que l'ombudsman des anciens combattants soit à l'abri de toute poursuite en raison de réclamations résultant de l'exercice légitime de ses responsabilités.**

## **RECOMMANDATION 21**

**Que l'ombudsman des anciens combattants ait accès sur demande et sans restriction à tous les documents qu'il réclame au ministère des Anciens Combattants, au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), au ministère de la Défense nationale ou à tout autre ministère, groupe ou particulier et qu'il ait le pouvoir d'assignation.**

## **RECOMMANDATION 22**

**Que l'ombudsman des anciens combattants ait directement accès au ministre d'Anciens Combattants Canada à des fins de partage d'information.**

## **CONCLUSION**

Dans une certaine mesure, le Canada fera figure de pionnier lorsqu'il procédera à la nomination d'un ombudsman des anciens combattants. Il y a peu d'exemples dans le monde d'ombudsmans qui traitent presque exclusivement des affaires des anciens combattants. En Australie et en Grande-Bretagne, les anciens combattants ont accès à un ombudsman national dont le mandat couvre la totalité des programmes et services du secteur public, y compris ceux qui attribuent des pensions d'invalidité et offrent des soins de santé aux anciens combattants. Or, voilà justement le nœud de la question : les anciens combattants de plusieurs pays ont accès à un ombudsman pour les aider à obtenir les prestations et services auxquels ils ont droit, mais qui leur sont refusés en raison de malentendus, de tracasseries bureaucratiques ou d'un manque d'information. Étant donné la complexité des lois qui régissent les prestations d'invalidité et l'accès aux services et programmes, les anciens combattants ont souvent besoin d'aide pour obtenir ce dont ils ont besoin. Les anciens combattants du Canada ne devraient pas se voir refuser l'accès à un ombudsman uniquement parce qu'il n'existe pas au Canada une telle fonction dotée d'un mandat de portée nationale couvrant tous les programmes et services du gouvernement fédéral. Il est temps de combler ce vide en nommant un ombudsman des anciens combattants indépendant, impartial et efficace. Le Comité a bon espoir que les recommandations du présent rapport permettront de concrétiser ce projet d'ombudsman.



## ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
<p><b>À titre personnel</b></p> <p>Sean Bruyey</p> <p>Perry Gray</p> <p>Tom Hoppe</p>	2006/06/13	7
<p><b>À titre personnel</b></p> <p>Don Ethell, agent de liaison, Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies</p>	2006/11/06	16
<p><b>À titre personnel</b></p> <p>Roger Winzenberg, Australian Department of Veterans Affairs</p>	2006/12/04	19
<p><b>Association canadienne des vétérans de la Corée</b></p> <p>Les Peate, président national</p> <p>Gordon Strathy, secrétaire national</p>	2006/10/30	14
<p><b>Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix</b></p> <p>Larry Gollner, Projets spéciaux</p> <p>Tom Hoppe, président national</p>	2006/11/27	18
<p><b>Haut-commissariat pour l'Australie</b></p> <p>Lyndon Anderson, attaché militaire</p>	2006/12/04	19
<p><b>Légion royale canadienne</b></p> <p>Pierre Allard, directeur Bureau d'entraide, Direction national</p> <p>Mary Ann Burdett, ancienne présidente immédiate nationale</p>	2006/06/06	5

<b>Organismes et individus</b>	<b>Date</b>	<b>Réunion</b>
<b>Légion royale canadienne</b> Pierre Allard, directeur Bureau d'entraide, Direction national Jack Frost, président national	2006/10/16	12
<b>Les amputés de guerre</b> H. Chadderton, directeur général Brian Forbes, avocat de l'association	2006/10/02	11
<b>Ministère des Anciens combattants</b> Verna Bruce, sous-ministre associée Keith Hillier, sous-ministre adjoint, Services ministériels	2006/06/01	4
<b>Ministère des Anciens combattants</b> Keith Hillier, sous-ministre adjoint, Services ministériels	2006/12/06	20
<b>Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes</b> Yves Côté, ombudsman Mary McFadyen, avocate général	2006/11/22	17
<b>Ombudsman Ontario</b> Barbara Finlay, ombudsman adjointe , Directrice générale des opérations André Marin, ombudsman de l'ontario	2006/11/01	15

## **ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES**

---

### **Organismes et individus**

---

Bruyea, Sean

Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix

Association canadienne des vétérans de la Corée

Légion royale canadienne

Les amputés de guerre

Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes

Ombudsman Ontario





Un exemplaire des Procès-verbaux pertinents (*séances n<sup>os</sup> 4, 5, 7, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24*) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président

Rob Anders, député

