



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA



NUMÉRO 024



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 6 octobre 2016**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 6 octobre 2016

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)):** Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte. Conformément au paragraphe 108 (2) du Règlement et à la motion adoptée le 25 février, le Comité reprend son étude sur la prestation de services aux anciens combattants. La dernière heure sera consacrée aux travaux du Comité.

Nous entendrons aujourd'hui nos premiers témoins. Nous recevons Robyn Hynes, directrice générale de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes, ainsi que Gary Walbourne, ombudsman.

Nous commencerons par des exposés de 10 minutes, au plus, donc sans plus tarder, écoutons nos témoins.

Merci d'être ici.

**M. Gary Walbourne (Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes):** Merci, monsieur le président, et bon après-midi à tous.

Je crois comprendre que votre comité s'intéresse de près à mes deux récents rapports, « Déterminer si un état est attribuable au service concernant les militaires en voie d'être libérés pour des raisons médicales » et « Simplification du modèle de prestation de services pour les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés pour raisons médicales », lesquels présentent des recommandations au ministre de la Défense nationale. On m'a invité aujourd'hui à parler de ces rapports.

Notre personnel militaire partout au pays a exprimé des préoccupations concernant un certain nombre d'enjeux cruciaux liés au service, du recrutement à la retraite. Cependant, l'enjeu suscitant le plus souvent des préoccupations chez les militaires est la transition de la vie militaire à la vie civile.

Chaque année, plus de 50 % des plaintes que reçoit mon bureau concernent ce sujet. Qu'ils soient libérés des Forces armées canadiennes pour des raisons médicales ou pour d'autres raisons, les militaires se butent à un système complexe auquel il faut selon moi apporter des changements fondamentaux. Ajoutons à cela le fardeau administratif des demandes de prestations et de services auprès d'Anciens Combattants Canada, et je crois que nous atteignons un point critique pour les hommes et les femmes qui portent l'uniforme.

À partir des échanges avec les militaires de partout au pays sur les enjeux entourant la libération des Forces armées pour des raisons médicales, mon bureau a produit un certain nombre de rapports, lesquels contiennent des recommandations fondées sur des faits probants qui visent à résoudre ces problèmes. Nos rapports appellent à l'action.

Je crois que le gouvernement a une occasion en or de réparer un système qui, trop souvent, laisse passer les plus vulnérables entre les

mailles du filet. Nous avons fourni une abondance de preuves soutenant la nécessité d'apporter des changements réels dans des secteurs clés. Il est inutile de commander d'autres études. Il faut plutôt prendre des décisions.

Certaines des décisions requises pourraient s'avérer impopulaires ou politiquement difficiles, mais il s'agit de prendre les bonnes décisions pour les hommes et les femmes qui servent ou ont servi notre pays.

Je peux vous assurer que beaucoup de situations tragiques qui ont lieu dans vos circonscriptions, qui font souvent l'objet d'une attention publique nationale, peuvent être évitées.

J'aimerais aujourd'hui résumer pour vous les recommandations que j'ai faites afin d'éviter des difficultés excessives aux membres des Forces armées canadiennes. Les processus des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada sont fondamentalement déconnectés, ce qui oblige les membres libérés à gérer leur départ avec un ministère avant de passer à l'autre. Une grande partie du problème réside dans la détermination de l'attribution au service et le modèle actuel de prestation des services.

Le 18 mai dernier, j'ai soumis un rapport au ministre de la Défense nationale dans lequel je recommandais que les Forces armées canadiennes soient chargées de déterminer si une maladie ou blessure a été causée ou aggravée par le service militaire, et que cette décision soit considérée par Anciens Combattants Canada comme une preuve suffisante pour appuyer la demande de prestations. J'ai rendu public ce rapport le 13 septembre, et des exemplaires ont été fournis à votre comité.

Quand il approuve les demandes en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, Anciens Combattants Canada, en tant qu'administrateur, tient principalement compte des preuves documentaires produites par les Forces armées canadiennes. Ces preuves se composent principalement des dossiers médicaux du militaire et possiblement d'autres documents touchant la carrière. Il convient donc de se demander pourquoi ACC met en oeuvre un long processus administratif pour examiner des dossiers préparés par les Forces armées canadiennes, alors que ces dernières pourraient déterminer si l'état d'un militaire libéré pour raisons médicales a été causé ou aggravé par le service militaire.

Étant donné que les Forces armées canadiennes ont le contrôle sur la carrière du militaire et la responsabilité à l'égard de sa situation médicale tout au long de celle-ci, une telle décision pourrait et devrait être considérée comme une preuve à l'appui de la demande de prestations du militaire auprès d'ACC.

Je crois que ma recommandation de confier aux Forces armées canadiennes la détermination de l'attribution au service, combinée à un changement au modèle de prestation des services, diminuerait les temps d'attente de 50 % ou plus. Cette attente est actuellement de 16 semaines — ce qui exclut, soit dit en passant, les trois semaines nécessaires pour obtenir les dossiers médicaux auprès des Forces armées canadiennes ou le temps nécessaire au membre pour obtenir et soumettre les documents pertinents.

Vous pensez peut-être que l'élaboration d'un nouveau système de prestation de services nécessiterait une étude intensive échelonnée sur plusieurs mois, voire des années. Le 12 août, j'ai soumis un rapport au ministre de la Défense nationale, dans lequel je décrivais un nouveau modèle de prestation de services possible. J'ai rendu public ce rapport la semaine dernière. Encore une fois, des exemplaires en ont été fournis à votre comité.

Voici les recommandations qui figurent dans le rapport : que les Forces armées canadiennes gardent dans leurs rangs les militaires en voie d'être libérés pour cause médicale jusqu'à ce que tous les avantages et services, peu importe la source et incluant ceux d'Anciens Combattants Canada, aient été finalisés et mis en place; qu'on établisse un point de contact unique, un service de conciergerie, si l'on veut, pour aider dans leur transition tous les militaires libérés pour cause médicale; que les Forces armées canadiennes développent un outil capable de fournir aux militaires l'information dont ils ont besoin pour comprendre la gamme d'avantages auxquels ils pourraient avoir droit, avant la libération.

Voilà trois recommandations solides, fondées sur des données probantes et axées sur les militaires qui, mesdames et messieurs, pourraient selon moi changer les choses.

Mes trois recommandations ne nécessitent aucune nouvelle législation. Elles ne nécessitent pas non plus qu'on mette en oeuvre mes recommandations entourant l'attribution au service — même si elles sont étroitement liées et que tout ce que nous faisons sera amélioré si les Forces armées canadiennes se voient confier la détermination de l'attribution au service.

● (1535)

Comme nous le savons grâce aux lettres de mandat rendues publiques, le premier ministre a demandé ce qui suit aux ministres des Anciens Combattants et de la Défense nationale : réduire la complexité, faire une refonte des processus de prestation de services, renforcer le partenariat entre les deux ministères. Les deux ministres ainsi que le chef d'état-major de la défense ont publiquement reconnu que le système doit être revu. Le temps n'est plus aux études, mais à l'action.

Lundi dernier, on a annoncé qu'Anciens Combattants Canada a un arriéré de 11 500 demandes de prestations et services. Je crois fermement que mes deux recommandations, soit la détermination de l'attribution au service par les Forces armées canadiennes et la restructuration du modèle de prestation de services afin qu'aucun militaire ne soit libéré avant que tous les avantages des FAC et d'ACC lui aient été octroyés, si elles sont mises en oeuvre, peuvent grandement réduire la complexité qui engendre ces retards.

Comme certains d'entre vous le savent peut-être, j'ai été ombudsman adjoint des vétérans pendant près de quatre ans. Je peux vous dire qu'il y a toujours eu un arriéré des demandes à Anciens Combattants Canada. Même si son importance variait d'une année à l'autre, les dossiers en retard se comptaient par milliers. Même quand les activités du ministère ont subi des compressions, le nombre de dossiers en retard n'a pas varié de manière significative.

Cela, mesdames et messieurs, indique que le problème concerne le processus et non les personnes. Je ne recommande pas d'apporter des changements çà et là. Je recommande une transformation fondamentale de la façon dont les activités sont menées. Les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada explorent actuellement les options pour « combler les écarts ». Si les Forces armées canadiennes appliquent ma recommandation de prendre soin des membres durant le processus, elles offriront de ce fait à Anciens Combattants un environnement simplifié pour l'accomplissement de ses tâches importantes.

Mesdames et messieurs, je crois fermement que nous sommes à un moment opportun pour les membres des Forces armées canadiennes et les anciens combattants de notre pays. Il y a un grand contingent de groupes d'anciens combattants à Ottawa cette semaine, à l'occasion du sommet des intervenants des Anciens Combattants qui a pris fin aujourd'hui. J'y ai assisté en tant qu'observateur. J'ai eu la chance de reprendre contact avec de nombreux leaders de la communauté des anciens combattants et je peux affirmer que mes deux rapports ont été reçus très favorablement. Nombreux sont ceux qui auraient souhaité que mes recommandations aient été en place lors de leur libération, et ils souhaitent de tout coeur que ces solutions soient adoptées pour les générations futures de militaires.

Le thème récurrent de mes interactions avec ces groupes cette semaine est la nécessité d'apporter des changements fondamentaux au système actuel, tant chez les Forces armées canadiennes que chez Anciens Combattants Canada. Je suis tout à fait d'accord. Je crois que mes recommandations offrent au gouvernement une voie claire à suivre. Nos gens devraient être notre priorité absolue, la mission « qui ne doit pas échouer ». Le temps est venu d'agir.

Merci, monsieur le président. Je suis prêt à répondre aux questions.

● (1540)

**Le président:** Merci.

Nous commençons par des interventions de six minutes. Madame Wagantall.

**Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC):** Selon votre première recommandation, les militaires ne devraient pas être libérés avant que toutes les prestations, dont celles d'Anciens Combattants Canada, soient confirmées et instaurées.

Soit dit en passant, je pense que c'est un rapport très encourageant.

Dans le cadre des réunions du Comité, on a parlé un peu du problème selon lequel souvent, les besoins d'un ancien combattant se manifestent au fil du temps. Comment cela s'insère-t-il dans l'idée que tout doit avoir été instauré avant leur libération?

**M. Gary Walbourne:** Il y a deux aspects, si vous me le permettez. Tout d'abord, il y aura toujours des cas où les besoins se manifestent plus tard, surtout lorsqu'il s'agit de blessures de stress opérationnel. Il y aura toujours un besoin concernant Anciens Combattants Canada et son processus de décision. Des gens peuvent se présenter avec une blessure de stress opérationnel 6 mois, 6 ans ou 10 ans plus tard. Même les maladies physiques attribuables au service militaire peuvent se manifester plus tard dans leur vie. Or, concernant l'essentiel de ce que nous faisons maintenant, si nous commençons le processus aujourd'hui, si nous savons que des militaires seront libérés pour des raisons médicales et que nous savons de quelle maladie ils souffrent, nous pouvons déterminer que la maladie est attribuable au service et le dossier se réglera très rapidement à Anciens Combattants Canada, ce qui donne du temps additionnel pour régler les situations plus complexes.

Lors du sommet des intervenants qui a eu lieu cette semaine, le chef d'état-major de la Défense et le commandant adjoint du Commandement du personnel militaire ont dit des choses très encourageantes. Il a été question d'un processus de pensée allant dans le sens de l'idée de ne pas libérer des militaires tant que tout n'a pas été mis en place, et ce matin, le commandant adjoint du Commandement du personnel militaire a dit qu'ils créeront un service de conciergerie. Ce que j'entends me rend vraiment très optimiste. Je crois que ce dont nous parlons a une validité et que le Commandement a jugé que c'était bon également et commence à se pencher là-dessus.

**Mme Cathay Wagantall:** C'est excellent.

De toute évidence, si nous disons alors que tout cela devrait être mis en place avant la libération des militaires, croyez-vous qu'ils demeureront plus longtemps sur la liste de paye des Forces armées?

**M. Gary Walbourne:** Dans certains cas, il est possible qu'il y ait une prolongation. Concernant certaines des questions qui ont suscité l'attention des médias récemment, comme les retards pour l'obtention d'une pension, il s'agit d'un problème lié au traitement. Je pense que si un représentant du ministère était ici, il vous dirait que des gens ont été retirés du groupe des pensions, de gens y ont été intégrés, etc. Il y a un arriéré.

Je sais que le chef d'état-major de la Défense s'y attaque, mais il faut régler l'arriéré et établir un processus plus rapide. Parfois, les coûts définissent le rendement. Je pense que si l'on commence à voir des dépassements quant aux salaires et à l'enveloppe salariale, quelqu'un le soulignera. Il y a peut-être un faible coût rattaché à cela, jusqu'à ce que les systèmes soient mis en place, mais je crois que le processus sera plus efficace.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci.

Aux lignes 153 et 154 de votre déclaration préliminaire, on dit « qu'aucun militaire ne soit libéré avant que tous les avantages des FAC et d'ACC lui aient été octroyés ». ACC et les FAC doivent donc convenir que « le temps est venu ».

J'essaie de m'imaginer la situation. Est-ce que les deux parties donnent leur approbation et disent « d'accord, nous disons tous les deux que tout est en place » et vont de l'avant? Est-ce que ce sont les Forces armées canadiennes qui décident qu'elles sont prêtes, qui envoient le militaire à ACC, ou les deux organismes déterminent-ils ensemble qu'un militaire est prêt à faire la transition?

**M. Gary Walbourne:** Les deux organismes doivent s'entendre. Il faut qu'Anciens combattants Canada soit prêt à accueillir le militaire et que les Forces armées canadiennes s'assurent que tout a été mis en place de leur côté pour sa libération.

Chaque cas est unique. C'est pourquoi nous avons recommandé un service de conciergerie. Bien que les choses peuvent être similaires, la façon dont la maladie se manifestera différera complètement selon chaque personne. Les besoins peuvent être différents. Nous pourrions avoir une maladie similaire, tout en ayant des besoins différents. C'est pourquoi je dis que le service de conciergerie est un service personnalisé qui aide chacun de ces militaires libérés pour des raisons médicales jusqu'à la fin du processus.

**Mme Cathay Wagantall:** Il ne faut pas oublier la famille. On nous a beaucoup parlé des difficultés auxquelles font face les conjoints et conjointes dans ce processus et de la nécessité qu'on s'occupe des familles. À ce moment-ci, ce que je vois, je crois, concerne les anciens combattants.

**M. Gary Walbourne:** Les militaires en voie d'être libérés.

**Mme Cathay Wagantall:** Oui, veuillez m'excuser.

• (1545)

**M. Gary Walbourne:** Durant le sommet des intervenants auquel j'ai participé pendant deux jours, on a beaucoup parlé des moyens d'intégrer les familles dans le processus. Au cours des derniers jours, j'ai vu des choses très encourageantes concernant la façon de faire participer les familles et de leur donner accès de sorte qu'on considère qu'elles font partie de la démarche.

Lorsque nous parlons de la libération d'un militaire, cela ne se limite pas à la sortie du militaire; il faut aussi tenir compte des membres de sa famille. La simple question du revenu est très importante pour une famille. Ce sont des aspects qui doivent être pris en considération. Dans notre démarche, il faut tenir compte des besoins des proches.

**Mme Cathay Wagantall:** Avant la libération?

**M. Gary Walbourne:** Oui.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord. Je vous remercie.

**Le président:** Monsieur Fraser.

**M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.):** Je vous remercie beaucoup de votre présence et de votre exposé.

Concernant le service de conciergerie, je veux seulement en savoir un peu plus sur ce que cela signifie et comprendre en quoi cela consistera concrètement pour les militaires en voie de libération. Vous avez tout à fait raison. Il serait bon que quelqu'un, une personne-ressource, s'occupe des militaires en voie d'être libérés et veille à ce qu'ils sachent toujours qui les aide pour certaines questions. Pourriez-vous nous expliquer ce que vous entendez par service de conciergerie?

**M. Gary Walbourne:** Pour l'essentiel, c'est exactement cela, monsieur. Je pense que, d'abord et avant tout, il y aurait une personne à laquelle le militaire en voie de libération pourrait poser des questions sur les services ou les prestations qu'il demande, une personne qui pourrait l'aider dans le processus de demande et s'assurer qu'il est prêt à aller de l'avant. Or, cela ne s'arrête pas là. La personne-ressource ne fera pas cela d'un coup pour ensuite s'éloigner de la personne. Elle continuera à communiquer avec elle tant qu'elle en aura besoin. C'est le service qui serait offert.

Dans son discours d'hier, bien qu'il ne nous a donné aucun détail précis, le chef d'état-major de la Défense s'est montré très encourageant lorsqu'il a dit qu'il y aurait une personne-ressource à qui pourrait parler le militaire. Toute autre chose serait effectuée derrière les portes. Le militaire n'en serait pas témoin. Cela se ferait sans conséquence et sans heurts pour le militaire. C'est la personne-ressource du service de conciergerie qui s'occuperait de toute orientation dont aurait besoin le militaire. Le chef d'état-major de la Défense ne s'est pas exprimé exactement de cette façon, mais cela ressemble à ce qu'il a dit. Je pense que c'est la bonne idée.

**M. Colin Fraser:** J'imagine que vous voudriez qu'il soit facile pour le militaire en voie de libération de communiquer directement avec la personne-ressource, peut-être par courriel ou par une ligne directe.

**M. Gary Walbourne:** Assurément. Non seulement je veux que le militaire puisse communiquer avec quelqu'un, mais également que cette personne-ressource puisse communiquer avec le militaire au fil du temps : « si je n'ai pas de nouvelles de vous après une semaine... » Elle communiquerait avec lui pour savoir où il en est, s'il est allé à tous ses rendez-vous, etc. Il ne s'agit pas seulement d'aider les militaires à faire leur demande. Il s'agit de s'assurer qu'elle se rende à destination.

**M. Colin Fraser:** Avez-vous une idée du nombre de militaires en voie de libération qu'aiderait cette personne? Qu'en pensez-vous?

**M. Gary Walbourne:** Dans le rapport, nous avons indiqué que cela ne devrait pas dépasser 25 pour 1. C'est la personne que le militaire rencontre et non celle qui fournit tous les services, mais il sait avec qui il peut communiquer. Le nombre de clients par personne-ressource ne devrait pas dépasser 25.

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

En ce qui a trait aux prestations et aux services qui doivent être mis en place avant la libération d'un militaire, on nous a souvent dit entre autres qu'un militaire en voie d'être libéré doit raconter son histoire à maintes reprises. Je suis d'accord avec vous en ce qui concerne l'idée d'un service de conciergerie. Cette démarche contribuerait à résoudre le problème, mais convenez-vous que de mettre tout cela en oeuvre — prestations, services — avant la libération des militaires contribuerait à régler le problème également?

**M. Gary Walbourne:** Très certainement. C'est probablement la chose déplaisante dont il faut parler, mais l'un des piliers que nous devons donner à ces militaires en voie de libération, c'est celui de la sécurité financière, un pilier sur lequel ils peuvent compter et qui leur permet de dire à leurs proches « tout ira bien ». Je crois qu'en effet, cela serait utile à tous ces égards.

**M. Colin Fraser:** D'accord. Combien de temps faudrait-il pour que tous les services et les prestations soient mis en place, à votre avis?

**M. Gary Walbourne:** Je suis un intervenant. J'ai travaillé dans le secteur privé. J'ai passé 25 ans à offrir des services de logistique, par exemple. Je pense que nous pouvons agir assez rapidement.

L'une des choses dont nous devons être très conscients, c'est qu'en retenant des militaires, nous ne pouvons pas commencer à évaluer les coûts de millions de dollars pour la durée du processus. Je pense que si nous mettons en place un bon système dans lequel on détermine si un état est attribuable au service, en partant, huit semaines s'envolent. Nous n'avons pas à déterminer si la personne est dans le club ou non. Nous savons qu'elle y est puisque les FAC nous l'ont dit.

Ensuite, pour ce qui est des pensions, je pense que le chef d'état-major de la Défense a un bon plan à cet égard. Nous allons faire en sorte que le retard soit comblé. Ce matin, nous parlions d'une période maximale de 30 jours pour l'envoi d'un chèque de pension par la poste.

Tout est là. Je crois que cela peut se faire très rapidement. Il ne s'agit pas de réinventer la roue. Je crois seulement que c'est un changement fondamental de notre façon de procéder.

• (1550)

**M. Colin Fraser:** Nous parlons des membres des Forces canadiennes qui sont libérés pour des raisons médicales, mais comme vous l'avez dit, le processus est également trop complexe pour les militaires qui sont libérés pour d'autres raisons. Pensez-vous que nous devrions essayer cette démarche d'abord pour ceux qui sont

libérés pour des raisons médicales, apporter des améliorations, et l'appliquer peut-être ensuite à tous les militaires en voie de libération?

**M. Gary Walbourne:** Voilà mon prochain examen systématique.

C'est exactement cela. Je pense que même le chef d'état-major de la Défense y a fait allusion. Nous devons mettre cela en oeuvre pour nos personnes les plus vulnérables en ce moment, afin d'aider ces groupes. Mais je crois que nous pourrions étendre la portée de ce type de service au sein de l'armée, c'est-à-dire qu'on pourrait aider les gens à entreprendre une deuxième carrière ou d'autres projets. Oui, je crois qu'on pourrait étendre la portée de ce modèle.

**M. Colin Fraser:** À votre avis, pourriez-vous collaborer avec des organismes extérieurs — pas seulement ceux qui relèvent directement des services offerts par ACC, mais également des tierces parties, par exemple —, afin de veiller à ce que les militaires reçoivent ces services?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que tout le monde doit mettre la main à la pâte. Lorsque nous commençons à parler de la transition vers la vie civile, on doit tenir compte de tous les éléments qui auront des répercussions sur le militaire pendant sa transition et inclure ces éléments dans la conversation.

**M. Colin Fraser:** D'accord. On pourrait peut-être également recommander ou suggérer, de façon proactive, l'aide d'une tierce partie?

**M. Gary Walbourne:** Exactement.

**M. Colin Fraser:** Merci. Je n'ai pas d'autres questions.

**Le président:** Madame Mathyssen.

**Mme Irene Mathyssen (London—Fanshawe, NPD):** Merci beaucoup, monsieur Walbourne et madame Hynes, d'être ici aujourd'hui.

Je vous suis très reconnaissante de vos travaux. J'aimerais également vous remercier de vos rapports : les membres du Comité étaient très heureux de les recevoir. Je suis très heureuse de vous revoir devant le Comité.

Vous avez dit que ce n'était plus le temps de mener des études. Nous savons que vous avez accompli beaucoup de travail dans la rédaction de vos rapports et que l'ombudsman des anciens combattants a également rédigé plusieurs rapports. Tous ces rapports sont entre les mains du ministre de la Défense nationale et du ministre des Anciens Combattants. Vous avez dit que ce que vous aviez entendu des propos encourageants au cours des réunions qui se sont tenues cette semaine, mais j'aimerais savoir si ces ministres ou des membres de leur personnel ont indiqué à quel moment tout cela sera mis en oeuvre? Vous avez exprimé très clairement qu'il n'y avait aucune raison de continuer à mener des études, d'attendre ou d'hésiter. Selon vous, les intervenants prendront-ils bientôt des mesures concrètes?

**M. Gary Walbourne:** Je ne peux pas parler au nom d'Anciens Combattants Canada, mais selon ce qu'ont dit le chef d'état-major de la Défense et d'autres intervenants, je crois que nous pouvons agir assez rapidement. Mais personne ne m'a précisé d'échéance pour la mise en oeuvre. On doit mener des examens de politiques et créer des structures, s'il y a lieu. Il pourrait donc falloir un peu de temps, mais je crois que nous avons lancé le processus.

**Mme Irene Mathyssen:** Pensez-vous que la volonté d'agir est présente?

**M. Gary Walbourne:** La volonté d'agir est certainement présente.

**Mme Irene Mathyssen:** C'est très encourageant.

Dans votre rapport, vous avez mentionné que la notion d'une transition harmonieuse pour les militaires des Forces canadiennes existe depuis 2003. Nous sommes en 2016; cela fait donc assez longtemps.

Avez-vous des commentaires sur les progrès qui ont été accomplis pendant cette période de 13 ans et sur les obstacles auxquels on a été confronté? Qu'est-ce qui a ralenti le processus?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que la situation actuelle n'est pas volontaire, mais qu'elle est le produit des circonstances. Chaque fois qu'il y a un nouveau théâtre des opérations ou que l'armée mène une activité quelconque, nous intervenons et nous mettons en oeuvre un autre programme qui amène son propre lot de bureaucratie. Nous utilisons un modèle de prestation de services qui a été créé, comme quelqu'un l'a laissé entendre, en 1967. Nous nous sommes contentés de numériser la plus grande partie de ce modèle. Toutefois, au fil des années, nous avons ajouté de nouvelles pièces à ce système et il est devenu très complexe.

Je ne crois pas que la situation actuelle est intentionnelle. Je crois plutôt que c'est le temps et l'espace qui nous a amenés ici, mais je pense qu'on tient réellement à apporter des changements.

**Mme Irene Mathysen:** C'est comme un marécage ou une toile qui capture les gens.

L'une des choses qui m'a toujours étonnée, c'est qu'un militaire des Forces canadiennes peut avoir un dossier médical et un médecin qui connaît très bien sa situation et qui est en mesure d'attribuer ces blessures au service, mais lorsque ce militaire quitte l'armée et devient la responsabilité d'Anciens Combattants Canada, sa situation doit être réévaluée.

ACC a-t-il déjà justifié cette façon de fonctionner?

**M. Gary Walbourne:** Je suis désolé, mais je ne peux pas répondre à cette question. Il vaudrait peut-être mieux la poser à l'ombudsman des anciens combattants.

**Mme Irene Mathysen:** D'accord. Je la lui poserai.

Dans ce document, vous formulez trois solides recommandations. Devrions-nous les inclure dans le rapport que nous rédigerons à la fin de la série d'audiences tenues par notre Comité?

• (1555)

**M. Gary Walbourne:** À titre d'ombudsman, je fonde mes activités sur les preuves. J'ai mes préférences, mais elles viennent après les preuves que j'examine. Ces recommandations sont fondées sur de solides preuves qu'on nous a envoyées. Ces preuves ont été recueillies par des personnes qui s'occupent de ces cas.

J'ai mentionné l'année 2003, car au cours de mes recherches pour trouver l'origine de l'expression « transition harmonieuse », j'ai découvert que la première référence datait d'un rapport de 2003.

Je crois fermement que ces recommandations sont appropriées. Si j'avais mon mot à dire, je vous recommanderais et suggérerais de les ajouter à votre rapport.

**Mme Irene Mathysen:** Eh bien, les preuves sont les preuves, et puisque vous avez fait un travail remarquable pour trouver et examiner ces preuves, je crois qu'il nous incombe de veiller à les intégrer au rapport.

À la page 5 de votre rapport, vous parlez de décisions difficiles qui pourraient être évitées. Voici l'extrait en question : « Certaines des décisions... pourraient s'avérer impopulaires, certaines pourraient être politiquement difficiles, mais il s'agit de prendre les bonnes décisions pour les hommes et les femmes qui servent ou ont servi

notre pays. » Cela a piqué ma curiosité. Pourquoi ne seraient-elles pas populaires? Pourquoi ne seraient-elles pas acceptables?

**M. Gary Walbourne:** Pour parler philosophiquement, je pense que parfois, nous nous enfonçons dans ce que nous savons. Nous pouvons nous montrer très têtus lorsqu'il est temps de changer les choses. Nous avons un système qui nous a fait progresser — pas au rythme que nous souhaitions et pas aussi efficacement que nous l'aurions voulu —, mais parfois, il est plus rassurant de conserver ces méthodes que d'en adopter des nouvelles.

Je crois que cela se manifeste dans une certaine mesure lorsque je parle aux gens et que j'examine les différentes structures établies. C'est ce qui a inspiré ce commentaire.

Je crois que nous devons moderniser un peu le système. Ce n'est pas parce que nous avons toujours fait quelque chose d'une certaine façon que nous devons continuer.

**Le président:** Merci.

Monsieur Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Encore une fois, c'est encourageant, c'est-à-dire qu'il semble que ces recommandations n'exigent pas trop d'énergie et de ressources. Elles semblent aller droit au but.

Plus tôt, on a indiqué, entre autres, que si un militaire était libéré pour des raisons médicales, on devrait s'assurer que le nécessaire a été fait avant sa libération. Recevez-vous des commentaires négatifs de la part du ministère de la Défense nationale? Ceux qui font la promotion de l'universalité du service ont-ils critiqué votre plan en affirmant que si un militaire est blessé et ne peut pas servir dans de nombreuses situations, il doit être retiré du service, car il n'est plus apte au service universel?

**M. Gary Walbourne:** Il n'y a eu absolument aucune réaction négative.

Comme je l'ai dit, je suis extrêmement optimiste aujourd'hui. D'après les conversations que j'ai eues avec le chef d'état-major de la Défense et le chef du personnel militaire, je crois qu'il n'y a aucune résistance.

Comme je l'ai dit, je crois que le ministère souhaite vraiment bien faire les choses. Je pense que le chef d'état-major de la Défense fera ce qu'il faut.

**M. Doug Eyolfson:** Excellent. C'est très agréable d'entendre cela.

Nous avons eu de nombreuses réunions au cours desquelles nous avons entendu des paroles décourageantes. C'est agréable d'entendre de bonnes nouvelles.

En ce qui concerne les préparatifs, l'un des défis mentionnés par un grand nombre de personnes, c'est que ces militaires ont accès à un médecin pendant qu'ils relèvent du ministère de la Défense nationale. Toutefois, lorsque leur dossier est transféré à ACC, on confie ces militaires au système de soins de santé provincial et ils doivent trouver un médecin.

Je suis médecin dans un service d'urgence, et des patients se présentent dans mon service pour tous leurs soins médicaux, car après un an, ils n'ont toujours pas trouvé de médecin de famille. Dans vos recommandations, suggérez-vous un plan qui permettrait de trouver un médecin de famille pour les militaires dont le dossier est transféré du ministère de la Défense nationale à ACC et ce, avant leur libération?

•(1600)

**M. Gary Walbourne:** Eh bien, je sais que si un militaire est blessé pendant le service et qu'il quitte l'armée, il incombe aux Forces armées canadiennes et à Anciens Combattants Canada de veiller à ce que les soins médicaux qu'il reçoit se poursuivent après sa libération. La façon dont cela fonctionne, par l'entremise de contrats établis s'ils ne peuvent pas trouver un médecin de famille... Mais un règlement existe et selon ce dernier, les soins doivent se poursuivre. Donc, lorsque je dis qu'il ne faut pas libérer un militaire avant que tout soit prêt, eh bien, ce serait l'une des choses qui devraient être prêtes. Mais c'est déjà une procédure uniformisée, c'est-à-dire qu'on ne libère pas le militaire avant qu'un suivi des soins médicaux ait été établi.

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

Une partie des soins médicaux est liée au dossier médical. Selon de nombreux témoignages, il faut beaucoup de temps pour transférer les dossiers médicaux. Ces recommandations présumant-elles qu'on mettrait en oeuvre un système fiable pour assurer le transfert des dossiers médicaux au nouveau professionnel de la santé avant la libération du militaire?

**M. Gary Walbourne:** Dans le cadre de mon processus, une fois que nous avons déterminé que les blessures du militaire sont attribuables au service, le dossier médical peut suivre. Il n'est pas nécessaire que cela se fasse rapidement, car la personne doit déterminer les répercussions de ce problème de santé sur la qualité de vie du militaire et indiquer le niveau d'indemnité associé à son invalidité.

Le transfert des dossiers a toujours représenté un problème, et c'est toujours le cas. Je crois que le ministre a dit plus tôt qu'on a réduit le temps de traitement de 71 à 19 jours. C'est une excellente performance accomplie au cours des 18 derniers mois, mais il reste encore du travail à faire.

La plus grosse partie du travail consiste à obtenir la décision. La blessure a-t-elle été causée ou aggravée par le service? Cela prend beaucoup de temps. C'est la raison pour laquelle le dossier doit être rempli et envoyé. Dans mon milieu, la seule chose que nous envoyons, c'est la confirmation que la blessure est attribuable au service et que ce problème de santé pour lequel le militaire est libéré est assurable dans le cadre des programmes et des services existants.

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

C'est bien. J'imagine que c'est un problème heureux, en ce sens que l'on répond aux questions sans compliquer les choses. Je supposais que les démarches prenaient plus de temps, mais c'est assez simple. C'est très constructif.

En ce qui concerne la transition, tous les anciens combattants ont évoqué l'importance de leur famille dans le processus. Est-ce qu'on a prévu d'informer la famille du processus pendant que le membre relève encore du ministère de la Défense nationale, au début de la démarche? Cela fait-il aussi partie du processus?

**M. Gary Walbourne:** Je pense que si on entend adopter une approche tous azimuts pour aider le membre à faire la transition, il faut faire intervenir la famille. Pour l'armée, la famille, c'est la force conjointe. J'en suis fermement convaincu. Renvoyer un membre à la vie civile sans collaborer avec sa famille pour qu'elle comprenne ce qui s'en vient et à quoi ressemblera désormais leur vie constituerait selon moi une faille dans le service. J'espère que le service de conciergerie ne s'adressera pas strictement aux membres, mais qu'il servira également de guichet unique pour les questions, les commentaires ou les préoccupations de ses proches.

**M. Doug Eyolfson:** Merci. Votre aide aujourd'hui et ce rapport sont extrêmement utiles. Je vous félicite de votre excellent travail.

**Le président:** Allez-y, monsieur Bratina.

**M. Bob Bratina (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.):** Je veux parler des arriérés. Le nombre de membres en voie d'être libérés est-il relativement prévisible ou varie-t-il beaucoup d'une année à l'autre?

**M. Gary Walbourne:** Il est relativement prévisible. Je pense qu'un autre témoin a évoqué un taux d'attrition de 8 %. De ce groupe, je pense qu'un bon 1 500 ou 1 600 personnes sont libérées pour raisons médicales, est c'est plutôt constant depuis quelques années. De ces 1 500 libérations — je vais prendre ce nombre —, environ 600 sont attribuables au service. C'est assez constant depuis des années. On n'a remarqué ni pic soudain ni variation marquée.

**M. Bob Bratina:** Si le nombre de libérations est relativement prévisible, on devrait déjà disposer des ressources nécessaires, puisque l'on sait que tant de personnes quitteront le service.

Pour en revenir aux arriérés, y a-t-il toutes sortes de cas — je pense à la notion de conciergerie. Par exemple, si l'on fait la queue pour passer le contrôle de sécurité à l'aéroport et que l'on s'enligne pour rater son vol, quelqu'un va demander : « Y a-t-il des passagers pour le vol de 18 heures? ». Existe-t-il un moyen de repérer les problèmes les plus simples, ceux qui ne nécessitent pas beaucoup d'aide? Dans un scénario de type « premier arrivé, premier servi », il faut attendre son tour, un point c'est tout. Je ne dis pas que les personnes qui ont les problèmes les plus complexes devraient attendre plus longtemps, sauf qu'un autre scénario pourrait être créé afin de traiter rapidement les cas simples, parallèlement à la conciergerie, qui s'occuperait de ceux qui sont manifestement complexes.

Est-ce que cela a du sens?

•(1605)

**M. Gary Walbourne:** Cela nous ramène aux gains d'efficacité et d'efficacité qu'entraînerait le programme. Lorsqu'un même scénario se répète à quelques reprises, on doit pouvoir déceler ce qui fait son schéma.

Cela fait, il faut sortir du schéma. Qu'est-ce qui cause la maladie? C'est ce que les Forces armées canadiennes doivent chercher à déterminer, mais que faut-il faire maintenant pour faciliter la transition à Anciens Combattants Canada?

Je sais que c'est ce qui se passe actuellement en ce qui concerne les acouphènes. Il y a un processus pour accélérer l'exécution des programmes. Je pense qu'il suffit de passer un audiogramme.

On peut procéder ainsi, mais je pense qu'il faudra dégager les tendances et repérer les goulots. Je pense qu'Anciens Combattants Canada pourrait réagir très rapidement en rationalisant le service dans ce genre de cas-là.

**M. Bob Bratina:** En ce qui concerne le service de conciergerie, il y a des anciens combattants un peu partout au pays. Pourrait-il y avoir un service virtuel, ou est-ce que ce ne sera accessible qu'à certains centres?

**M. Gary Walbourne:** Je pense qu'il faut une présence physique dans les grands centres, là où il y a le plus de retraités, de personnes qui quittent les Forces armées canadiennes.

Par exemple, cette semaine, un système de clavardage en direct a été lancé sur notre site Web. On peut ainsi clavarder avec les membres lorsqu'ils doivent remplir un formulaire ou qu'ils ont une question. Les moyens techniques permettraient d'élargir ce service. Il n'est pas nécessaire d'avoir une présence physique partout, mais je crois néanmoins que, dans les grands centres, il faut qu'il y ait un centre d'expertise où l'on comprendra ce qui se passe, où l'on pourra recueillir et colliger des données. Je suis convaincu que c'est nécessaire, mais je pense néanmoins que beaucoup de services pourraient être fournis de manière virtuelle. Il y a environ 670 000 anciens combattants au pays, alors il faudra plus que des toits et des murs pour répondre à leurs besoins.

**M. Bob Bratina:** On pourrait par exemple investir dans l'installation, dans diverses régions éloignées, du matériel nécessaire à l'interaction.

**M. Gary Walbourne:** La technologie offre toutes sortes de possibilités.

**M. Bob Bratina:** Comment recueillez-vous les commentaires des anciens combattants? De toute évidence, vous le faites. Communiquez-vous régulièrement avec eux? Comment communiquent-ils avec vous?

**M. Gary Walbourne:** Je me dois absolument de rappeler que les vétérans ont leur propre ombudsman.

**M. Bob Bratina:** Pas les vétérans, pas les anciens combattants. Je me suis trompé de mot.

**M. Gary Walbourne:** Cela arrive souvent. Il n'y a pas de mal.

**M. Bob Bratina:** Je m'en excuse. Je sais ce que vous faites.

Allez-y.

**M. Gary Walbourne:** Je vais répondre à la première question. J'ai été ombudsman adjoint au ministère des Anciens Combattants pendant trois ans et demi. Durant cette période, j'ai noué beaucoup de relations utiles, j'ai rencontré beaucoup de gens qui sont presque devenus des collègues et qui m'ont aidé par leurs conseils. Je garde donc ces canaux ouverts.

Les membres des Forces armées canadiennes ont divers moyens pour communiquer avec nous. Il y a notre site Web. Il y a le clavardage en direct, dont je viens de parler. Il y a le téléphone. N'oublions pas que, lorsqu'un membre en service s'adresse à nous, ce n'est qu'en dernier recours. Il doit d'abord faire appel aux mécanismes en place. Qu'il s'agisse de déposer un grief ou d'interjeter appel auprès de la chaîne de commandement, il doit d'abord passer par là avant de s'adresser à moi.

Lorsqu'il communique avec moi, c'est parce qu'il a essentiellement épuisé ses recours. Cette année, nous répondrons à environ 12 000 appels. C'est triste à dire, mais nous aurons ouvert plus de 2 000 dossiers cette année, ce qui représente un bond de 25 % par rapport à l'an dernier. Nos services sont facilement accessibles à tous les membres en service.

**M. Bob Bratina:** Quel est votre taux de satisfaction, pour le travail que vous accomplissez?

**M. Gary Walbourne:** J'avoue que je suis probablement mon critique le plus dur. Robyn pourra le confirmer, mais je pense que c'est 95 % de toutes les enquêtes dont nous nous chargeons qui se concluent au profit du membre ou qui permettent de le remettre sur la bonne voie. Je dirais que c'est un bilan plutôt enviable.

Sur le plan systémique, je pense que le ministère appliquera nos trois recommandations d'une manière ou d'une autre, quoique peut-

être pas à la lettre. Néanmoins, je crois que de les appliquer, sous quelque forme que ce soit, suffira déjà à améliorer les choses.

**M. Bob Bratina:** Merci.

**Le président:** À vous, monsieur Kitchen.

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Je vous remercie tous les deux d'être de nouveau parmi nous. Je vous remercie pour vos rapports. Après les avoir lus, je me suis demandé si vous n'aviez pas assisté à toutes les réunions du comité, car ils renferment beaucoup d'information dont il a été question ici.

C'est un excellent rapport. Je l'apprécie, de même que vos observations sur les membres libérés pour raisons médicales, ou plutôt sur le fait de ne pas les libérer tant que toutes les prestations ne sont pas en place et que tous les processus ne sont pas en vigueur.

Tout au long des séances du comité, divers organismes ont fait des présentations sur les services qu'ils offrent aux anciens combattants ou aux soldats en voie d'être libérés. Beaucoup de services reposent sur le bénévolat. Loin de moi l'idée de rejeter votre proposition de créer un service de conciergerie, car je crois que c'est une excellente suggestion, mais une question me vient spontanément à l'esprit : si vous réalisiez tout d'un coup ce que nous souhaitons, qu'advierait-il des innombrables organismes bénévoles qui fournissent toutes sortes de services et qui aident les anciens combattants à franchir les étapes requises et à remplir d'interminables formalités administratives en mettant à leur disposition une vraie personne, assise avec eux pour remplir la paperasse, ou encore qui les aident à obtenir les services dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit? À votre avis, que deviendrait le rôle de ces organismes? Comment pourraient-ils faire partie de ce que vous proposez?

• (1610)

**M. Gary Walbourne:** Lorsque j'évoque un service de conciergerie, je pense que la loi, les politiques et la réglementation nous imposent un certain nombre d'obligations. Si j'évoque le service de conciergerie, c'est parce que nous devons fournir au membre en voie d'être libéré ce qui lui est dû.

Les tierces parties font de l'excellent travail — je leur lève mon chapeau —, sauf qu'elles sont très variées. Elles n'offrent pas toutes les mêmes services et les mêmes prestations. Je pense que le Bureau de l'ombudsman des vétérans a dressé la liste de tous les fournisseurs tiers au pays. J'imagine que c'est à lui qu'il faudrait poser la question. Quel est le plan à l'égard de cette liste? Quels sont les services offerts? Comment y accède-t-on? Je crois que les tierces parties jouent un rôle charnière dans ce que nous faisons. C'est selon moi une valeur ajoutée pour un membre en voie d'être libéré, et sans doute pour les anciens combattants aussi, de collaborer avec ce genre d'organisme.

Je suis convaincu que les tierces parties ont un rôle à jouer. Je suis parfois préoccupé à l'idée de leur nombre, de l'ampleur de ce qu'elles font et de la nature de leurs interventions. Il arrive parfois qu'elles fassent des choses qui devraient revenir à l'État. C'est ce qui me préoccupe, sauf que je n'ai pas assez de visibilité. Je pense que Guy Parent, qui a mené des études sur les tierces parties, devrait pouvoir vous fournir des réponses à ce sujet.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Votre troisième recommandation porte sur la mise en place d'un outil. Je ne suis pas doué en informatique. Bien des gens le sont, mais ce n'est pas le cas de bon nombre d'anciens combattants. La jeune génération est plus au fait de ce genre de chose et a donc beaucoup plus de facilité à cet égard.

Pouvez-vous nous décrire cet outil et en expliquer l'utilité? Nous avons parlé de fournir de l'information sur les avantages qui devraient être offerts aux militaires dès qu'il s'engage dans les forces armées et de mettre en place un programme de suivi qui les accompagnerait jusqu'à la toute fin de leur carrière.

Je présume que l'outil pourrait s'inscrire dans ce programme, qu'il permettrait d'accéder à une partie de cette information, et qu'il s'agirait d'un outil sécurisé qui ne serait accessible qu'aux militaires qui pourraient le consulter en tout temps pour suivre l'évolution des ordonnances.

**M. Gary Walbourne:** Il y a deux aspects à souligner.

Tout d'abord, Anciens Combattants Canada a mis en place le compte « Mon dossier ACC ». Cela permet notamment de suivre le processus et de savoir à quelle étape du traitement se trouve la demande. Ce n'est pas ce dont il est question. Je parle plutôt de ce qui survient à la fin de la carrière d'un membre des Forces armées canadiennes. Il y a bien des choses à prendre en compte, notamment la pension et la dernière affectation. Toute cette information devrait être connue de tous. Il n'y a pas de plateforme informatique qui regroupe tous les renseignements et que l'on peut consulter pour connaître les ordonnances du ministère ou s'informer sur les indices des indemnités et des prestations. Je pense qu'il faut regrouper ces renseignements parce que cela fait partie de l'ensemble des données qui doivent être accessibles aux membres des forces armées afin qu'ils sachent à quoi ils peuvent s'attendre avant leur libération. Voilà ce dont il est question.

Par exemple, il peut arriver qu'on pose la même question à un préposé aux bénéficiaires à Vancouver et à une autre personne à St John's, à Terre-Neuve, et que les deux donnent une réponse complètement différente. Ce n'est la faute de personne. Encore une fois, il peut y avoir diverses raisons; c'est peut-être simplement parce les ordonnances changent ou ne sont pas communiquées.

Je dirais que c'est le genre de plateforme que j'envisage. J'ajouterais que, pour l'instant, on pourrait trouver une solution de transition ou intégrer un outil au compte « Mon dossier ACC », ou encore trouver une solution pour que tous les renseignements nécessaires sur le militaire soient transmis à Anciens Combattants Canada pendant le service du militaire. Il y a le compte « Mon dossier ACC », et c'est un outil plutôt efficace qui s'améliore constamment. Voilà le genre d'outil dont je parle.

**M. Robert Kitchen:** C'est là que je voulais en venir. Je parlais d'intégrer votre outil à celui d'ACC afin que la transition se fasse sans heurt. Nous avons parlé d'un numéro qui serait attribué au militaire dès qu'il s'engage dans les forces armées et qui serait conservé jusqu'à la fin de la carrière pour ne pas que le militaire se retrouve avec un numéro différent, ce qui peut semer la confusion. Croyez-vous que ce serait possible? Pourrait-on commencer à le faire, si ce n'est pas déjà commencé?

• (1615)

**M. Gary Walbourne:** Je crois effectivement que c'est l'objectif à atteindre. Je pense que vous avez visé juste. Je ne suis pas un expert de la technologie de l'information. Mon magnétoscope affiche encore midi en chiffres clignotants. Je crois que nous avons la technologie pour bâtir une plateforme qui peut servir d'outil d'information et de gestion des prestations pendant le service du

membre des forces armées. Je crois que l'intégration au compte « Mon dossier ACC » serait la suite logique.

Ce matin, il y a eu une discussion sur la création d'une carte d'identité de l'ancien combattant. On se demandait notamment quel numéro elle devrait porter. Certains ont proposé d'y inscrire le numéro matricule attribué au militaire et de s'en tenir à ce numéro.

D'autres personnes partagent cet avis. Je crois qu'il serait possible d'utiliser cet outil destiné aux membres en service pour la prise en charge par ACC ou par les tiers après le service.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

**Le président:** Allez-y, monsieur Rioux.

Je crois que vous pourriez partager le temps dont vous disposez avec Mme Lockhart.

[Français]

**M. Jean Rioux (Saint-Jean, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui.

Dans un premier temps, monsieur Walbourne, je veux vous féliciter pour votre rapport qui est très raisonnable et dont le contenu est surtout réalisable rapidement. À cet égard, j'ai une question à vous poser.

Quand vous avez dit que les Forces armées détiennent déjà les rapports médicaux des militaires qui quittent l'armée pour des raisons de santé, il y a une question qui m'a effleuré l'esprit. Ne pourrait-il pas y avoir une sorte de conflit d'intérêts à cet égard? Pour diminuer les coûts, se peut-il que les recommandations qu'on retrouve dans les rapports de l'armée ne soient pas nécessairement favorables aux vétérans?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Merci de la question. Il est difficile d'y répondre.

Nous avons parlé plus tôt des ressources et des mesures à prendre. Je crois que le médecin-chef pourrait avoir besoin de ressources supplémentaires pour l'aider à cet égard, mais il faut revenir au début du processus. Lorsqu'un accident ou une blessure survient, les Forces armées canadiennes remplissent un formulaire qu'on appelle le « CF 98 ». Ce document indique où et quand le militaire a été blessé. À mon avis, si l'incident est survenu pendant le service, cette information devrait suffire.

Je ne vois pas de conflit d'intérêts. Ces médecins militaires sont des professionnels qui s'acquittent de leurs responsabilités de façon honorable. Nous leur demandons parfois d'effectuer les pires tâches et de donner le meilleur d'eux-mêmes pour notre pays, alors je ne pense pas qu'il y ait de conflit d'intérêts. Je crois qu'il y a des inquiétudes — je suis conscient que l'empathie peut avoir une incidence —, mais je crois que c'est le respect des codes de déontologie qui l'emporte.

On ne peut pas continuer de créer des systèmes pour les cas d'exception. En général, ce sont des gens honnêtes qui essaient de faire leur travail de façon honnête. Y a-t-il des gens qui abusent du système? Oui, mais il y en a dans toutes les sphères de la société. Or, je crois que nous avons parfois adapté le système aux cas exceptionnels plutôt qu'à la majorité des cas.

[Français]

**M. Jean Rioux:** Merci. Votre réponse est très rassurante.

Je suis prêt à céder la parole à ma collègue.

[Traduction]

**Le président:** C'est votre tour, madame Lockhart.

**Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.):** Je pense que nous pouvons tous convenir que votre rapport couvre une bonne partie de ce que nous avons entendu. J'aimerais cependant avoir votre avis sur un aspect en particulier.

Plusieurs anciens combattants nous ont dit qu'il leur est difficile de retourner à la base à cause du TSPT ou d'un autre problème de santé, ou que les choses se sont gâtées dès qu'on leur a attribué une catégorie médicale permanente ou qu'ils sont allés à l'UISP. Comment croyez-vous que l'on pourrait amorcer une transition positive pour ce genre de situation?

**M. Gary Walbourne:** Merci de la question. C'est une excellente question.

Je crois que cette question est directement liée au service de conciergerie. Il y a certains aspects à prendre en considération. Même s'il souffre d'un problème de santé, un membre des forces armées demeure une personne qui devrait avoir son mot à dire dans la façon d'envisager son avenir. Si un membre ne peut pas retourner à la base parce que cela déclenche chez lui un trouble particulier, alors nous allons le rencontrer à l'extérieur de la base. Je pense que le chef d'état-major de la Défense a dit qu'il faut dorénavant s'occuper d'abord de la personne, alors si un membre a besoin qu'on s'adapte pour répondre à ses besoins différemment...

Voilà pourquoi je dis que le service de conciergerie est un service personnalisé. Il ne s'agit pas d'offrir le même service à tout le monde, mais de répondre aux besoins particuliers du membre des forces armées en voie d'être libéré. Il s'agit de déterminer quels sont ses besoins. J'entends constamment parler de personnes qui ne veulent pas retourner à la base, qui ne veulent pas côtoyer leur camarades. Nous devrions leur offrir ce luxe en raison du trouble qui les affecte et prendre des mesures d'accommodement pour les rencontrer à l'endroit qui leur convient.

C'est mon opinion au sujet du service de conciergerie.

**Mme Alaina Lockhart:** Je vous remercie. Je pense que c'est un aspect qu'il faudra désormais considérer dans notre approche.

L'un de mes collègues vous a demandé votre avis sur le service médical et sur la possibilité de planifier les services de manière à ce que les membres des forces armées puissent avoir un médecin avant leur libération. C'est un autre problème qu'ont soulevé les anciens combattants que nous avons rencontrés et qui n'a pas souvent été abordé. D'ailleurs, plus tôt cette semaine, un ancien combattant a dit qu'il y a une période d'attente de deux ans après la libération avant de pouvoir avoir un médecin de famille.

Je ne sais ce qui pose problème, mais il semble y avoir des lacunes.

• (1620)

**M. Gary Walbourne:** C'était pour avoir un médecin de famille?

**Mme Alaina Lockhart:** Oui.

**M. Gary Walbourne:** Je dirais qu'il avait probablement raison.

Ce que je veux dire, c'est qu'il faut prévoir des soins prolongés, que ce soit par l'entremise de Calian ou d'un autre fournisseur de soins médicaux. Il faut prévoir des soins continus pour ce genre de trouble avant la libération, et peut-être qu'on ne devrait pas confier cette tâche à un médecin de famille.

**Mme Alaina Lockhart:** Je vous remercie également de cette précision.

Je crois que ce sera tout. Vous êtes très efficace dans vos réponses. D'habitude, nous manquons de temps.

**Le vice-président (Monsieur Robert Kitchen):** Merci, madame Lockhart.

Les intervenants disposent maintenant de cinq minutes, et nous allons commencer par M. Clarke.

**M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC):** Merci, monsieur le vice-président.

Monsieur Walbourne et madame Hynes, je suis ravi de vous voir ici.

J'aimerais d'abord parler de l'Unité interarmées de soutien du personnel. C'est un sujet directement lié à votre mandat d'ombudsman de la Défense nationale.

Ai-je raison de croire qu'il y a deux issues possibles avec l'UISP? Soit le militaire se réadapte grâce à ses services, soit il quitte l'armée. Je crois comprendre que l'issue du processus demeure incertaine dans la plupart des cas. Ce n'est pas clair dès le début. Or, ne faudrait-il pas établir un diagnostic dès le début afin de déterminer si le militaire concerné risque de ne jamais pouvoir reprendre ses fonctions et s'il n'y aurait pas lieu de commencer immédiatement à remplir les formulaires et à prévoir la libération? Ainsi, dès que les deux ans seraient écoulés, le militaire aurait immédiatement accès aux prestations et aux services.

J'ai peut-être tort, mais il semble y avoir de l'incertitude au sujet du temps d'attente.

**M. Gary Walbourne:** Lorsque la maladie a été diagnostiquée et signalée, on attribue au militaire une catégorie médicale temporaire, ou CatT. Des soins médicaux lui sont alors offerts, ainsi que des services de réadaptation et de physiothérapie, par exemple. Il sera peut-être ensuite presque prêt à retourner au travail. Sinon, on lui attribuera une autre CatT jusqu'à ce qu'il puisse le faire.

Vous avez raison de dire que lorsqu'on attribue au militaire une catégorie permanente, ou CatP, à la suite d'une catégorie médicale temporaire, on sait alors qu'il quittera le service militaire. C'est là où, selon moi, un service de conciergerie est nécessaire. Nous disposons d'un peu de temps avant que le militaire soit libéré; habituellement, nous avons au moins six mois, à moins qu'il soit pressé de partir.

C'est durant cette période que la personne-ressource pourrait établir des liens avec le militaire en voie de libération et commencer à lui expliquer les avenues possibles.

**M. Alupa Clarke:** D'accord. Avez-vous déjà entendu des commentaires au sujet des relations entre les employés d'ACC et du MDN? Travaillent-ils en étroite collaboration au sein de l'UISP? Quels sont leurs rapports? Avez-vous quelque chose à dire à ce sujet?

**M. Gary Walbourne:** Je sais qu'il y a des employés d'ACC au sein de l'UISP. Je sais qu'ils interviennent à divers moments, selon la maladie et les besoins du militaire. Il est bien qu'ils soient sur place pour répondre aux questions.

Je pense qu'ils travaillent très bien ensemble. Ils tentent de trouver des façons de faire avancer les choses le plus rapidement possible. Je ne fais pas qu'il y ait de problème dans leur relation de travail à l'UISP.

**M. Alupa Clarke:** Pensez-vous que l'UISP ne devrait pas être située sur la base? Comme l'a dit Mme Lockhart, pour de nombreux militaires, il était difficile d'y retourner.

**M. Gary Walbourne:** Il est difficile pour certains militaires de retourner à la base, mais je crois que nous devons revenir à la règle générale. Les militaires affectés à l'UISP sont pratiquement tous à la base. Disons que c'est la règle des 80/20.

Je crois que les militaires qui se situent dans les 20 % ont aussi besoin d'un endroit calme où ils se sentiraient bien. Cela signifie qu'il nous faut une UISP, mais également une autre solution pour les militaires qui ne veulent pas retourner à la base.

On ne peut placer une personne atteinte de ce type de maladie dans un environnement qui aggrave le problème. Je crois fermement que la chaîne de commandement des Forces armées canadiennes est très consciente et qu'elle fait preuve de toute la souplesse possible.

**M. Alupa Clarke:** Parmi les recrues qui se joignent aux Forces canadiennes en un an, quel est le pourcentage de celles qui finiront par être libérées pour des raisons médicales? Avez-vous des données à ce sujet?

• (1625)

**M. Gary Walbourne:** Non. Je pourrais le calculer en quelques minutes avec une calculatrice, mais toutes proportions gardées, s'il y a 1 000 recrues, que l'effectif est actuellement d'environ 55 000 ou 60 000 militaires, que le taux d'attrition est de 8 % et que, de ce taux, 2 % sont libérés pour raisons médicales, ce serait, disons, 28 sur 1 000.

**M. Alupa Clarke:** Je ne sais pas si cet aspect fait partie de votre mandat, mais croyez-vous que nous devrions investir davantage dans les services ou dans les prestations? Le financement rétroactif de 3,7 milliards de dollars pour les indemnités d'invalidité aurait pu être utilisé pour la prestation de services, le traitement des demandes, ou pour prolonger la période de prestation de services. Qu'en pensez-vous?

**M. Gary Walbourne:** Nous devons veiller à ce que les militaires en voie de libération aient une certaine qualité de vie. Je ne dirai pas ce que cela signifie pour moi, mais je crois que cela comprend un accès à tous les services financiers auxquels ils ont droit et à un bon programme de soins médicaux. Il faut aussi que leur famille soit bien informée de ce qui se passe. Je n'attribuerais toutefois pas une valeur en dollars à cet aspect.

**M. Alupa Clarke:** J'ai lu votre mémoire plus d'une fois, et vous m'en avez parlé un peu, mais j'ai encore du mal à comprendre pourquoi le fait de mettre par écrit que les blessures sont liées au service pose un problème d'éthique au corps médical.

**M. Gary Walbourne:** Je ne peux pas vraiment répondre à cette question. Revenons à la façon dont le processus est censé fonctionner lorsqu'il y a blessure ou maladie; nous remplissons les formulaires appropriés... Sortons un peu du cadre des Forces armées canadiennes et parlons de n'importe quelle commission des accidents du travail au pays.

Quand un accident se produit au travail, l'employeur a la responsabilité de remplir les formulaires requis et de déclarer où et quand l'employé s'est blessé. Lorsque cet employé s'adresse à la commission des accidents du travail, il fait l'objet d'un examen médical et on lui demande où et comment l'accident s'est produit, mais c'est à peu près tout.

Je ne vois pas où est le problème éthique, où est la pierre d'achoppement. Si je remplis le formulaire CF 98, que je veille à ce qu'il soit envoyé aux bons endroits et que tout soit fait, et que je dis que le soldat est tombé de l'arrière du camion pendant qu'il était en service et que sa blessure est attribuable au service... Cela dépasse

peut-être mes compétences, mais je ne vois pas où est le dilemme éthique.

Je sais toutefois qu'il y a des militaires encore en service qui peuvent toucher des prestations d'Anciens Combattants Canada, et j'ai indiqué très clairement, dans mon rapport et mon mémoire, que je ne parle pas d'eux. Je pourrais comprendre ce qui poserait problème; un militaire touche peut-être des prestations d'Anciens Combattants Canada sans que les FAC le sachent. Je peux comprendre. Mais en ce qui concerne les militaires en voie d'être libérés pour raisons médicales, nous savons que s'ils ne satisfont pas aux critères de l'universalité du service, ils doivent partir. Si le principe d'universalité du service est respecté, où est le problème éthique?

C'est mon opinion.

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen, vous disposez de trois minutes.

**Mme Irene Mathysen:** J'ai deux brèves questions. Vous avez parlé d'une carte d'identité. Il y a eu beaucoup de discussions quant à savoir si c'est une bonne idée ou non, et au sujet de la protection de la vie privée, notamment, mais a-t-on répondu à ces préoccupations? Avez-vous l'impression qu'une telle initiative ira de l'avant?

**M. Gary Walbourne:** Lors de la conversation de ce matin, on a demandé aux anciens combattants qui étaient présents ce qu'ils aimeraient voir inscrit sur la carte, comment ils pourraient l'utiliser et à quoi elle ressemblerait. On a dit qu'elle pourrait être dotée d'une puce, qu'elle pourrait être évolutive.

L'ombudsman des vétérans a déjà préparé un rapport sur la carte d'identité des anciens combattants qui portait sur bon nombre des éléments dont nous parlons aujourd'hui, notamment sur les questions liées à la protection de la vie privée. Nous avons tous des cartes bancaires, une carte Visa, et des milliards de dollars sont transférés par ce moyen chaque jour. Je pense donc que nous pouvons concevoir cela assez rapidement.

**Mme Irene Mathysen:** J'ai une question d'ordre financier. Je m'inquiète toujours aussitôt qu'une somme d'argent devient un enjeu. Il y a une certaine réticence, des réserves.

Dans votre rapport, après les recommandations, vous dites que le coût de mise en oeuvre de ces recommandations serait minuscule par rapport au budget annuel du gouvernement pour le ministère, qui s'élève, selon vous, à 22,27 milliards de dollars.

Je m'interroge au sujet du délai et de la façon dont cette somme serait dépensée, selon vous. Est-ce que ce serait sur une longue période? D'où vient ce chiffre? Voilà ma question.

• (1630)

**M. Gary Walbourne:** Ce chiffre constitue en fait le total des budgets des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada. Je parle de dépenses de 4,7 millions de dollars par année, je crois, pour l'embauche des personnes-ressources. Je ne pense pas que nous les embaucherions toutes dès la première année. Je pense donc que les coûts augmenteraient pendant un certain temps.

Encore une fois, lorsqu'on devient bon dans ce qu'on fait, on obtient un résultat au bout du compte. Les gains d'efficacité et d'efficacité que vous obtiendrez dans le système en offrant ce type de services compenseront largement les autres coûts additionnels qu'entraînent les problèmes que nous avons actuellement.

**Mme Irene Mathysen:** Ce serait donc de l'argent très bien investi.

**M. Gary Walbourne:** À mon avis, oui.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Mon temps de parole doit être écoulé.

**Le président:** C'est ce qui met fin à notre série de questions. Comme toujours, nous allons vous accorder deux ou trois minutes pour conclure, monsieur Walbourne, si vous le souhaitez. Nous ferons ensuite une pause de cinq minutes, puis nous nous pencherons sur les travaux du comité.

**M. Gary Walbourne:** Pour conclure, je voudrais simplement vous remercier de m'avoir invité aujourd'hui. Je sais que le ministère procède actuellement à un examen de la politique de défense, et comme je l'ai déjà dit, c'est très accaparant.

Je fais preuve d'un optimisme prudent. J'entends de bonnes choses; bon nombre de ces solutions sont prises en compte et devraient se retrouver dans ce document.

C'est ce que j'espère sincèrement, mais si ce n'est pas le cas, je pense que nous pouvons apporter dès maintenant, à un coût minimal, ces changements fondamentaux qui auront une incidence considérable sur la vie des militaires actifs.

Merci, mesdames et messieurs.

**Le président:** Au nom de tous les membres du comité, je vous remercie d'avoir pris le temps de venir témoigner aujourd'hui et de tout ce que vous faites pour aider les hommes et les femmes qui servent notre pays.

Nous allons faire une pause de cinq minutes, après quoi nous siégerons à huis clos.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*

---





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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 du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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 Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>