



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 004 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 1^{er} juin 2006

—
Président

M. Rob Anders

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 1^{er} juin 2006

•(1535)

[Traduction]

Le président (M. Rob Anders (Calgary-Ouest, PCC)): Bonjour mesdames et messieurs les membres du comité.

J'aimerais simplement vous présenter un petit graphique très bien conçu, d'après la motion de monsieur Perron, qui m'a permis de mieux comprendre son propos. C'est beaucoup plus facile à l'aide de ce petit graphique qu'avec mon stylo, comme j'ai essayé de le faire la dernière fois, pointant celui-ci comme un cadran solaire vers les différentes personnes qui ont pris la parole. Bref, ce sont souvent des petites choses toute simple qui nous permettent de faire un pas de plus dans la bonne direction.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous avons une étude sur la Déclaration des droits des anciens combattants. Nous avons nos témoins du ministère qui sont venus nous rencontrer et qui nous honorent de leur présence. Voici Verna Bruce, sous-ministre associée, à qui je vais céder la parole, car je crois qu'elle veut nous présenter son collègue.

La parole est donc à vous, madame. La parole est donc à vous, madame.

Mme Verna Bruce (sous-ministre associée, ministère des Anciens combattants): Merci beaucoup, monsieur le Président.

J'aimerais seulement vous dire que c'est un réel plaisir que de nous retrouver parmi vous cet après-midi. Bien sûr, notre objectif est de servir les anciens combattants canadiens et nous sommes très honorés d'accomplir ce travail. J'ajouterai que nous sommes également très fiers de faire partie du ministère des Anciens Combattants.

Nous voulons consacrer du temps cet après-midi aux travaux que nous avons amorcé sur une Déclaration des droits et un ombudsman des anciens combattants. Nous préparons le terrain, nous venons tout juste de commencer. Alors nous en sommes à essayer de comprendre les différentes options qui s'offrent à nous et ce qu'il nous faudra faire pour atteindre nos objectifs.

Nous avons demandé à Keith Hillier, notre sous-ministre adjoint des services ministériels, notre grand argentier, de se charger de ce dossier. Ce dossier nous tient à coeur et nous voulions qu'il soit géré par un sous-ministre adjoint qui n'ait aucun service direct à assurer auprès des citoyens, si bien qu'il ne pourra se retrouver pas dans une situation de conflit d'intérêt en élaborant une déclaration des droits pour des services qu'il a lui-même eu à offrir.

Donc, sans plus attendre, je cède la parole à Keith. Nous avons un mémoire et, monsieur le Président, nous aimerions vous poser des questions.

M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Services ministériels, ministère des Anciens combattants): Merci, monsieur le Président.

Je suis heureux de prendre la parole aujourd'hui devant le comité et je vous remercie de me donner l'occasion de vous présenter deux

importantes initiatives qui sont mises en oeuvre par Anciens Combattants Canada.

Je commencerai par vous expliquer la raison d'être d'une Déclaration des droits des anciens combattants et d'un bureau d'ombudsman des anciens combattants, et je serai ensuite heureux de répondre à vos questions.

La création d'une Déclaration des droits des anciens combattants et d'un bureau d'ombudsman des anciens combattants revêt une importance particulière pour le gouvernement du Canada. Ce dernier a confié au Ministère le mandat de mettre en oeuvre ces deux initiatives peu de temps après son entrée en fonction, et depuis, le personnel d'Anciens Combattants Canada s'emploie à faire progresser ces deux dossiers. La déclaration des droits et le bureau d'ombudsman des anciens combattants permettront au gouvernement de mettre en valeur le rôle des anciens combattants.

Plusieurs textes législatifs, politiques et normes de service ont trait aux droits des anciens combattants. La déclaration des droits des anciens combattants ne les modifiera aucunement. Il s'agit plutôt d'un document qui énoncera de façon claire, simple et sans équivoque ce à quoi les anciens combattants et les autres clients du Ministère peuvent s'attendre, lorsqu'ils traitent avec Anciens Combattants Canada.

Le bureau de l'ombudsman des anciens vétérans se concentrera sur les questions ayant trait aux services qui ne peuvent être réglées à la satisfaction du client dans le cadre actuel des mécanismes de recours. Le Ministère disposera ainsi d'un niveau de responsabilité supplémentaire pour assurer l'application de la Déclaration des droits des anciens combattants.

Nous examinons présentement divers modèles d'ombudsman en vigueur dans des institutions canadiennes et d'autres compétences dans le monde. Il s'agit d'un volet important de notre recherche visant à mettre au point un modèle qui saura le mieux répondre aux besoins des anciens combattants.

Anciens Combattants Canada est très fier des relations qu'il entretient avec ses partenaires et reconnaît l'importance de leur contribution et de leur soutien. Il est essentiel de maintenir un processus significatif de consultations continues avec les principales organisations d'anciens combattants pour obtenir leur appui et s'assurer que la Déclaration des droits des anciens combattants et le bureau d'ombudsman des anciens combattants contribuent vraiment à l'amélioration des services du gouvernement fédéral aux anciens combattants.

Le processus de consultation concernant la Déclaration des droits des anciens combattants est bien amorcé. Jusqu'ici, nous avons tenu des discussions avec les importantes organisations d'anciens combattants et la réponse a été très positive. Les commentaires et les informations reçus jusqu'à présent témoignent d'un fort appui à l'égard du concept d'une Déclaration des droits des anciens combattants. Pour les organisations d'anciens combattants, la question de l'ombudsman et celle de la Déclaration des droits des anciens combattants sont intimement liées et vont de pair.

Nous examinons encore les diverses options quant à l'objectif et au fonctionnement d'un bureau d'ombudsman. Comme il n'existe aucun modèle clair sur lequel nous pouvons nous fonder, jusqu'ici nos discussions avec les divers intervenants ont servi à recueillir les points de vue de chacun au sujet de la création d'un poste d'ombudsman. Il serait prématuré de parler d'un quelconque consensus pour le moment.

Je manquerais sérieusement à mon devoir si je ne mentionnais pas l'importance de l'appui d'un deuxième groupe d'intervenants. La participation et le soutien du personnel d'Anciens Combattants Canada sont intimement liés au succès de ces initiatives. Il est important de reconnaître que ce sont les employés du Ministère qui assurent la prestation quotidienne des programmes et des services à nos anciens combattants, à leurs familles et aux dispensateurs de soins.

Anciens Combattants Canada est fier de figurer en tête de liste de tous les ministères du gouvernement du Canada en ce qui a trait à la satisfaction des clients. Cela témoigne clairement du dévouement et de l'engagement de notre personnel. La Déclaration des droits des anciens combattants servira à rappeler cet engagement constant qui est de servir les anciens combattants.

Nous sommes confiants que ces initiatives auront pour effet d'améliorer la capacité du Ministère de répondre rapidement et adéquatement aux préoccupations des anciens combattants, de donner suite rapidement et de juste façon aux doléances des anciens combattants.

Je sais que le ministre Thompson doit comparaître devant le comité la semaine prochaine et je suis persuadé qu'il abordera la question de la Déclaration des droits des anciens combattants et celle du bureau d'ombudsman.

Je vous remercie encore de m'avoir donné l'occasion de vous présenter cet exposé. Je serai heureux d'entendre vos commentaires et de répondre à vos questions.

Le président: Très bien. Merci beaucoup.

J'observe nos amis libéraux et je me demande lequel a le plus de mordant.

M. Rota.

M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.): En fait, nous avons une demande de M. Stoffer. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais lui céder mon temps de parole. Il doit quitter tôt et je sais que ses questions sont d'un très grand intérêt. Alors, par esprit de coopération, je lui cède ma place.

Il ne vous posera qu'une brève question et je poserai les miennes plus tard.

Le président: Monsieur Stoffer, je crois qu'il vous rend la pareille, car il a pris votre place l'autre jour. Voilà qui est bien.

• (1540)

M. Anthony Rota: J'étais ici par contre.

Des voix: Oh, oh!

M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD): Oh, cela fait mal.

Merci monsieur Rota, merci monsieur le Président.

J'aimerais vous dire à tous, et à nos nouveaux députés plus particulièrement, que les trois personnes ici présentes, de même que Louise à l'arrière, sont parmi les meilleurs employés du gouvernement du Canada. J'ai travaillé avec eux à de nombreux dossiers au fil des ans, sur les anciens combattants, notamment, sur des mesures législatives, et ils retournent invariablement tous les appels qu'ils reçoivent, assurent d'emblée que le travail peut se faire ou qu'il ne peut se faire ou ils proposent telle ou telle approche, et je les en félicite. La nouvelle charte des anciens combattants n'aurait pas été possible sans leur indéfectible soutien.

Toutefois, ma question concerne le poste d'ombudsman. En examinant les fonctions de l'ombudsman militaire, je constate que dans biens des cas on ne sait pas vraiment à qui s'adresser. Dans le cas de l'Agent Orange, par exemple, on nous dit que cette question relève de la Défense, mais nous traitons avec des anciens combattants qui sont aux prises avec ce problème en tant que personnes.

Ne serait-il pas possible d'élargir le rôle de l'ombudsman militaire pour y inclure les questions qui touchent les anciens combattants et lui fournir les ressources humaines et financières nécessaires pour assumer ces deux rôles, plutôt que de créer un bureau distinct. Avez-vous à tout le moins envisagé cette possibilité?

Mme Verna Bruce: Je vais commencer par répondre à cette question. Bien sûr que nous envisageons cette possibilité. Le gouvernement du Canada compte de nombreux ombudsmans. C'est un exemple, et il y en a d'autres. Il est trop tôt à ce stade-ci pour dire quelle direction nous allons prendre, mais nous avons passé beaucoup de temps là-dessus et Keith a rencontré l'ombudsman de la Défense à maintes reprises, afin de voir en quoi consiste son travail, comment il fonctionne, quelle structure il a mise sur pied et comment les mandats lui sont confiés. Il nous a été d'une grande utilité.

M. Peter Stoffer: Merci. Je regrette de devoir quitter encore une fois.

Le président: C'est bien, monsieur Stoffer. Avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Peter Stoffer: C'est tout.

Le président: D'accord.

Alors, monsieur Rota, il vous reste cinq minutes.

M. Anthony Rota: Très bien. Merci, monsieur le Président.

Nous devons examiner les divers postes d'ombudsman qui existent dans le monde. Les postes d'ombudsman au Royaume-Uni, et en Australie plus particulièrement, sont les plus souvent cités en exemple. En Australie, il n'existe pas d'ombudsman exclusivement rattaché aux militaires ou aux anciens combattants. Ses fonctions couvrent à peu près tous les domaines. Je dois dire en toute justice à l'égard de M. Stoffer que la question que j'avais à l'esprit était très similaire à la sienne, à savoir, à quel moment un gouvernement doit-il mettre un terme à la création de nouveaux ministères ou de nouveaux ombudsmans?

J'aimerais que vous m'expliquiez, car après avoir examiné le fonctionnement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), je constate qu'il joue en quelque sorte le rôle d'un ombudsman. Si un citoyen est insatisfait, il va au Tribunal des anciens combattants (TACRA) pour obtenir un règlement quelconque.

Pourriez-vous m'expliquer la différence entre le poste d'ombudsman et le TACRA et où tout cela nous mènera? Je crois comprendre que nous n'en sommes qu'aux discussions préliminaires et, avec ce que j'en sais, il m'est difficile de formuler ma question, mais peut-être pourriez-vous simplement comparer les deux fonctions. Nous pourrions opter pour un ombudsman général qui toucherait à tout, comme en Australie, ou encore pour un nouvel ombudsman dont le rôle s'apparenterait à celui du TACRA.

Mme Verna Bruce: Certainement. Je vais d'abord aborder votre deuxième question et je demanderai à Keith de répondre à la première.

Pour ce qui est du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) vous avez tout à fait raison. Nous avons un tribunal indépendant. Nous avons une équipe d'avocats qui représentent leurs clients devant le tribunal. Nous sommes le seul ministère des Anciens Combattants dans le monde à offrir ce service, mais il a pour unique vocation de gérer un régime de prestations d'invalidité.

Les anciens vétérans reçoivent également toute une gamme de services de soins de santé du Ministère, allant du Programme pour l'autonomie des anciens combattants à des services de placements dans les établissements pour soins de longue durée. Présentement, les mécanismes mis en place pour les causes qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des clients sont tous internes. Un ombudsman pourrait peut-être intervenir à ce niveau.

D'autres questions d'ordre plus général pourraient être soumises à un ombudsman, notamment sur la manière dont les gens sont traités par le personnel du ministère ou sur des questions plus larges qui ne relèvent pas du Tribunal des anciens combattants.

J'ai répondu à votre seconde question. Je laisse maintenant à Keith le soin de répondre à votre question au sujet du modèle australien.

M. Keith Hillier: Vous avez tout à fait raison au sujet de certains modèles que nous avons vus, et ce, sans faire le tour du monde! Mais nous avons discuté avec des collègues et nous avons fait des recherches sur Internet et qu'est-ce que vous... C'est une question intéressante et elle doit s'inscrire au nombre des options que nous soumettrons en bout de ligne au Cabinet. Nous avons des ombudsmans qui travaillent actuellement pour le compte du gouvernement canadien. Hier justement, j'ai discuté avec des représentants de quelques ministères à ce sujet.

C'est une option qu'il faudra certainement prendre en considération. Que nous décidions ou non d'opter pour un ombudsman pour l'ensemble du Canada d'ici la fin de la journée... Nous effectuons des recherches, nous travaillons, nous regroupons certaines options et, en bout de ligne, le ministre et nos collègues du Cabinet décideront de l'orientation à prendre.

Le modèle australien est assez intéressant. On voit que vous avez bien travaillé de ce côté. Vous verrez aussi, lorsque vous creuserez plus en profondeur, que l'ombudsman de l'Australie est également considéré comme l'ombudsman des anciens combattants ou de la défense. Il semble porter de multiples chapeaux.

Nous avons examiné ce modèle en particulier, mais nous avons également cherché à comprendre ce qui se fait au Canada à ce chapitre. Le Service correctionnel du Canada a un ombudsman.

Service Canada a également un poste qui s'apparente à celui d'un ombudsman. Puis, généralement parlant, si vous examinez les fonctions du commissaire à la protection des renseignements personnels ou celles du commissaire aux langues officielles, ce ne sont pas des ombudsmans, mais en réalité ils agissent à ce titre au nom de l'ensemble des Canadiens.

Cela fait partie des options, mais il nous faut certainement examiner... Quand on aborde ces questions, et plus particulièrement une fois que les consultations sont amorcées, il faut avoir l'esprit ouvert, car si on dit aux gens qu'on voit les choses de telle ou telle manière, ils nous tourneront le dos et nous diront qu'on aurait pu éviter de leur faire perdre leur temps, puisque notre idée était faite au départ.

● (1545)

Le président: Vous avez vingt secondes.

M. Anthony Rota: Je vais être bref alors.

Je suis content d'entendre ce genre d'observations, parce que ce que je craignais, c'était de voir un ombudsman pour à peu près tous les ministères ou presque, et si tel était le cas, il y aurait à mon avis une multitude de recoupements administratifs, et éventuellement, tous travailleraient en vase clos. Vous avez une approche d'ouverture et je vous en félicite.

C'est peut-être une option que nous pourrions défendre et appliquer à la grandeur du pays, si bien que nous aurions un ministère de l'ombudsman avec différentes directions. Cela pourrait être une possibilité. Bref, je suis ravi de voir que vous avez l'esprit ouvert et que vous entendez prendre des mesures dans ce sens.

Merci.

Le président: Monsieur Perron.

[Français]

M. Gilles-A. Perron (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Bienvenue chez nous, bienvenue chez vous.

Ma première question sera simple et brève. Qu'est-ce qu'un ombudsman? Vous avez trois minutes pour répondre.

[Traduction]

M. Keith Hillier: Je crois que Verna dit que cela reste à définir.

Fait intéressant, lorsque j'ai discuté avec les organisations d'anciens combattants, au tout début du processus, et que je leur ai demandé comment ils envisageaient le rôle de l'ombudsman, leurs réponses ont été très variées. Le mot « ombudsman » est assez... Différentes idées, différentes images viennent à l'esprit des gens.

En fin de compte, l'une des fonctions clés attribuée à l'ombudsman est de répondre aux demandes de ceux qui ont le sentiment de ne pas avoir obtenu des services appropriés d'un ministère. L'ombudsman s'occupe généralement des questions qui ont trait aux services, des personnes qui ont le sentiment de ne pas avoir obtenu un traitement équitable d'un ministère, qui ne sont pas d'accord avec une de ses décisions, etc.

Une fois que nous nous serons entendus sur les prémisses de base — et je suis convaincu qu'au cours de vos audiences les organisations des anciens combattants vous feront part de leurs positions, alors je ne veux pas parler en leur nom — je peux vous assurer que les points de vue divergent, mais fondamentalement, je pense que les organisations d'anciens combattants sont d'accord avec la création d'un poste d'ombudsman. Elles ne sont pas du même avis quant au rôle qu'il pourra jouer, et c'est la raison d'être du processus de consultation, mais je pense que tous visent un même objectif, qui est de créer un poste d'ombudsman afin d'améliorer les services offerts aux anciens combattants, tant sur une base individuelle que sur une base élargie qui recoupe l'ensemble du système.

Les points de vue divergent quant au rôle que devrait jouer un ombudsman. Je ne pourrais pas vous dire aujourd'hui s'il y a un consensus chez les organisations d'anciens combattants, ni même parmi nous probablement.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: Tu prends une trop grande part du temps qui m'est imparti pour poser mes questions. Tes réponses sont trop longues.

Est-ce que je peux vous donner ma définition rapidement? L'ombudsman n'est-il pas un chien de garde, un défenseur de la veuve et de l'orphelin, comme on dit au Québec? N'est-il pas une personne qui joue le rôle de défenseur de ceux qui sont opprimés, qui ont des ennuis? Il s'agit là de ma définition. Je ne sais pas si vous la faites vôtre.

À qui se rapportera l'ombudsman? Qui sera son patron? Il ne peut pas être sous la responsabilité du ministre, parce qu'il ne peut pas se prononcer contre la personne qui le nourrit. On ne mord pas la main de la personne qui nous nourrit. Donc, il va falloir qu'il se rapporte à la Chambre.

• (1550)

[Traduction]

M. Keith Hillier: Règle générale, il existe deux modèles. Au Canada, je le répète, l'ombudsman fait parfois rapport au ministre et dans d'autres cas, il fait rapport à la chambre. C'est le cas notamment du commissaire aux langues officielles ou du commissaire à la protection des langues officielles, dont l'approche est à mon avis plus systémique. Ce sont des options de cet ordre que nous mettons sur la table et que nous proposons à nos supérieurs, tout en élaborant notre modèle.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: On en a une belle preuve devant nous: le cas de l'ex-ombudsman André Marin. Il a si bien défendu les militaires que le ministre lui a dit qu'on ne renouvelait pas son contrat. Or, il accomplissait du très bon travail.

[Traduction]

M. Keith Hillier: Personnellement je ne peux faire de commentaires sur cette position, mais ceci dit, il y a ce lien hiérarchique. Il y a aussi la question de savoir comment on crée un poste d'ombudsman. Est-ce par voie législative ou réglementaire ou quoi d'autre? Il existe autant de modèles qu'il y a d'ombudsmans, mais cela fait partie, je le répète, des points sur lesquels nous devons nous pencher.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: J'ai un autre problème. J'en ai beaucoup cet après-midi; ça va mal pour vous.

Il y a la Charte des anciens combattants, qui a été adoptée au mois de mai de l'année dernière, il y a la Déclaration des droits des Anciens Combattants, à laquelle vous êtes en train de travailler, il y a l'ombudsman, poste sur lequel vous vous penchez, il y a le Tribunal des anciens combattants et il y a la Cour fédérale du Canada.

Mais comment parviendra-t-on à mettre tout cela dans le même engrenage et à faire en sorte que tout baigne dans l'huile?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Ces questions seront soulevés lors du processus d'examen. Nous devons nous assurer, peu importe le type d'ombudsman que nous privilégierons, qu'il ne crée davantage de problèmes avec la partie officielle du système. C'est une question que nous examinerons également au cours du processus d'examen.

Le président: Monsieur Gaudet, nous avons encore quelques minutes, si vous voulez poursuivre.

[Français]

M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ): Si un ombudsman des anciens combattants est nommé sans être affilié à un autre ombudsman, le bureau aura-t-il assez de ressources pour s'occuper de toutes les plaintes présentées par les anciens combattants, tout en restant indépendant du ministre?

Je pose peut-être la même question que mon collègue, mais c'est pour nous une préoccupation.

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Notre objectif, lorsque nous soumettrons notre conception d'un bureau d'ombudsman, c'est d'avoir les fonds nécessaires pour assurer son fonctionnement.

M. Keith Hillier: Je voudrais simplement ajouter quelques mots aux commentaires de Verna. Pour ce qui est des ressources, il faut d'abord préciser le modèle, mais nous avons examiné la question des ressources dans une approche à deux volets.

Il faut absolument que le bureau de l'ombudsman soit financé indépendamment du ministère, qu'il ait ses propres mécanismes de contrôle financier, etc. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que les demandes adressées au bureau de l'ombudsman seront très nombreuses dans sa phase initiale et que le ministère devra alors avoir les ressources humaines et financières pour répondre à ces demandes.

Par exemple, si un ancien combattant loge une plainte au bureau de l'ombudsman, en raison des délais pour une demande d'indemnité, de service, etc. et s'il constate que le délai d'exécution au bureau de l'ombudsman est aussi long — soit par manque de personnel ou parce qu'il n'y a pas suffisamment de personnel au ministère pour le traitement d'un dossier, alors nous ne serons guère avancés. Je crois que l'ancien combattant portera sur nous un regard cynique et dirait probablement que le bureau de l'ombudsman ne vaut guère mieux que le groupe sur lequel il porte plainte.

Il est vraiment important de bien faire les choses dès le départ et je crois qu'il nous faut être réaliste et nous attendre à qu'il y ait un afflux de demandes au tout début, comme cela se produit généralement dans ces situations.

Le président: Merci.

Monsieur St. Denis maintenant. Vous avez cinq minutes.

• (1555)

M. Brent St. Denis (Algoma—Manitoulin—Kapuskasing, Lib.): Merci, monsieur le Président.

Je remercie les témoins d'être ici pour débattre de cette importante question.

J'aimerais d'abord faire quelques commentaires au sujet du bureau d'ombudsman pour les anciens combattants. J'ai écouté attentivement mes collègues et je conviens que nous voulons éviter le travail en vase clos et l'isolement des ombudsmen. Non seulement cette approche ajoute-t-elle aux coûts, mais elle n'est pas propice aux échanges, et ainsi de suite.

Ceci dit, je crois personnellement qu'il devrait y avoir un ombudsman exclusivement pour les anciens combattants, que cette fonction ne devrait pas être ajoutée à celle de l'ombudsman de la Défense, tout simplement parce que les problèmes auxquels sont confrontés les anciens combattants diffèrent de ceux du personnel en service et qu'ils requièrent toute l'attention d'un ombudsman.

Peu importe que l'on appuie un ombudsman à Anciens Canadiens, ou à la Défense ou à quelque autre ministère, je pense qu'il faudrait créer une sorte de secrétariat des ombudsmen ou un poste d'ombudsman général, je ne sais pas. Je pense surtout que nous avons besoin d'un ombudsman qui se consacre exclusivement aux anciens combattants. Quant aux questions de financement, à mon avis, elles sont secondaires; elles pourront être abordées une fois que nous aurons réglé la question des anciens combattants.

Parmi les différents modèles que vous avez observés ailleurs, s'agissait-il d'ombudsmen de la Défense et des anciens combattants et d'ombudsmen pour anciens combattants seulement?

M. Keith Hillier: Nous n'avons pas observé d'ombudsman exclusivement pour anciens combattants jusqu'à présent. Ce que nous avons pu observer, ce sont des ombudsmen rattachés à un ministère en particulier ou des ombudsmen pour l'ensemble d'un gouvernement. En Australie, par exemple, il y a un ombudsman général, mais des dispositions particulières sont prévues pour la défense et les anciens combattants.

M. Brent St. Denis: J'espère que le Canada optera pour un ombudsman qui se consacrerait exclusivement aux anciens combattants pour les raisons que j'ai soulignées. Les problèmes particuliers auxquels ils sont confrontés sont multiples et nous pourrions élaborer un corpus de connaissances et d'expériences qui amélioreraient les services que nous leur offrons au fil du temps.

Je fais partie de ce comité depuis peu et ma question a peut-être déjà été soulevée, mais est-ce que le financement des défenseurs des anciens combattants, ces gens qui voyagent de légion en légion, et quoi encore, provient d'Anciens Combattants Canada? Qui les soutient financièrement?

Mme Verna Bruce: Cela dépend. Si vous parlez des défenseurs ou des avocats qui représentent les anciens combattants et les amis du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ceux-ci relèvent du ministère. Mais vous parlez peut-être des gens qui travaillent pour la légion. Je vois que Pierre Allard de la Légion royale canadienne est ici. Je ne sais pas exactement de qui vous parlez.

M. Brent St. Denis: Encore une fois, je suis un néophyte dans ce dossier. Mes électeurs diront que : « L'avocat des anciens combattants était en ville récemment. »

J'ai une importante circonscription rurale. Ce programme est-il entièrement financé par la légion?

M. Keith Hillier: Non. Je pense que si vos électeurs utilisent le mot « avocat », ils pensent au groupes d'avocats du Ministère. Ils font partie du Bureau de services juridiques des pensions. Ils offrent des services gratuitement aux anciens combattants dans les causes touchant l'adjudication des pensions.

La Légion royale canadienne a des agents de service qui assurent les mêmes fonctions, mais c'est une question qui relève de la légion. Ces agents ne sont pas des employés du Ministère. Le terme fait référence à nos avocats qui sont envoyés dans les régions, partout au pays.

M. Brent St. Denis: D'accord. Je suis content que l'on ait tiré cela au clair.

Alors, d'après cette réponse, il n'y aura même pas de relation pointillée entre le bureau de l'ombudsman et ces gens. Le terme « avocat » sous-entend la défense des besoins des anciens combattants, tandis que le rôle d'un ombudsman est de défendre... Je ne suis pas certain. J'imagine que leurs prises de position de peuvent être biaisées... parce que les anciens combattants se présentent avec une plainte. Quoi qu'il en soit, je suis content d'avoir tiré cela au clair.

Le dernier point que j'ai soulevé l'autre jour avec un autre témoin, et que j'aimerais soulever à nouveau, est que les anciens combattants de la Deuxième guerre mondiale et de la guerre de Corée, qui sont évidemment beaucoup plus vieux, et les anciens combattants de l'ère moderne qui s'ajoutent au fur et à mesure que les membres du personnel actuel prennent leur retraite, non seulement appartiennent-ils à une autre génération, mais les expériences qu'ils ont vécues varient considérablement. Les expériences des membres qui ont fait la Deuxième guerre mondiale et la guerre de Corée sont très différentes des expériences que vivent actuellement les membres de notre personnel. Les paradigmes ont changé.

Tenez-vous compte, dans la conception d'un bureau d'ombudsman, que de nouveaux paradigmes ont émergé et que les gens qui s'adresseront à vous n'auront pas vécu les mêmes expériences? Lorsque j'ai soulevé ce point l'autre jour, j'ai cité en exemple un ancien combattant qui s'était blessé au cours d'un exercice d'entraînement en 1943, peu après s'être enrôlé. Les demandes auxquels un ombudsman doit répondre peuvent varier considérablement. Tenez-vous compte de ces changements dans les paradigmes intrinsèques aux anciens combattants?

• (1600)

Mme Verna Bruce: Nous en tiendrons certainement compte, et avec la nouvelle charte des anciens combattants, cinq nouveaux programmes sont maintenant offerts aux anciens combattants des Forces canadiennes. Effectivement, à mesure que le dossier avance, ces éléments s'ajoutent aux aspects qui doivent être pris en compte.

Le président: Merci beaucoup.

Maintenant, madame Hinton. Vous avez sept minutes.

Mme Betty Hinton (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC): Merci et soyez les bienvenus.

La charte des anciens combattants a été conçue précisément pour ce que vous venez de décrire et l'objectif de la Déclaration des droits a, à mon avis du moins, été conçue pour garantir aux anciens combattants les services auxquels ils peuvent s'attendre à recevoir d'Anciens Combattants Canada. À mon sens, la Déclaration des droits et l'ombudsman sont liés l'un et l'autre. À défaut d'une Déclaration des droits, que peut faire l'ombudsman? C'est comme ça que je vois les choses en tout cas.

Dans vos discussions avec les organisations d'anciens combattants, avez-vous pu déterminer quels étaient les éléments qu'elles considéraient comme les plus importants d'une Déclaration des droits? Par exemple, sur quels aspects insistent-elles et comment l'entrevoient-elles? Voilà ma première question.

Et deuxièmement, je sais que nous en sommes encore aux premiers stades de développement, mais comment prévoit-on choisir l'ombudsman? Sera-t-il nommé ou si on ira en appel d'offres?

J'attends maintenant les réponses.

Mme Verna Bruce: Il est beaucoup trop tôt pour se prononcer sur le second point. Tant que bureau de l'ombudsman et son mandat n'auront pas été établis, nous n'avons aucune idée de ce qui va se produire. Cette question sera intégrée au processus de consultation.

Quant aux commentaires des organisations d'anciens combattants, il est difficile pour nous d'établir qui a dit quoi. Je suis certaine que vous chercherez à en savoir plus, mais je vais demander à Keith de nous donner son point de vue général, sans mentionner qui que ce soit, simplement qu'il nous dise ce qu'il en sait.

M. Keith Hillier: C'est intéressant tout cela. Nous avons eu des entretiens avec les six principales organisations d'anciens combattants et j'ai eu des discussions bilatérales avec cinq d'entre elles. Je pense que certains de leurs messages sont très éloquentes, mais effectivement, en prenant du recul, il ressort qu'elles souhaitent d'abord et avant tout que nous options pour une approche simple. On nous demande de ne pas compliquer les choses. En clair, cela veut dire que nous devons nous assurer que les anciens combattants puissent bien comprendre ce qu'il en est. Elles disent vouloir regrouper les normes de services que nous offrons en un seul et même endroit.

Je peux affirmer qu'il y a un consensus sur l'importance de traiter les anciens combattants avec respect, d'assurer des services rapides et de communiquer avec eux en termes simples et clairs. Ce sont là les éléments clés. Certains aspects, bien sûr, ne font pas l'unanimité et c'est d'ailleurs pourquoi nous organisons des consultations; cela nous permettra d'aller de l'avant.

La plupart des organisations d'anciens combattants semblent considérer qu'un bureau d'ombudsman pourrait servir de tremplin pour la défense de la Déclaration des droits, ainsi que vous l'avez suggéré. La charte des anciens combattants a été un premier pas, la Déclaration des droits en a été un autre, et enfin, la création d'un poste d'ombudsman est une autre étape qui s'inscrit dans ce long périple.

Mme Betty Hinton: Merci.

La charte avait comme objectif d'offrir des programmes. La Déclaration des droits a trait aux services que les anciens combattants peuvent s'attendre à recevoir de leur gouvernement. Du moins, c'est ce que je pense. Et l'ombudsman a un important rôle à jouer à ce niveau. Nous avons une multitude de groupes en ce pays qui font du mieux qu'ils peuvent pour les anciens combattants, mais ils n'ont aucun pouvoir législatif, et j'imagine que l'ombudsman aura les pouvoirs nécessaires pour faire certaines des choses que nous souhaitons voir se produire.

M. Keith Hillier: Ces pouvoirs de l'ombudsman n'ont évidemment pas encore été établis. La détermination des pouvoirs ou des responsabilités de l'ombudsman sera prise en compte lorsque nous élaborerons le modèle.

Mme Betty Hinton: Dans une perspective plus générale, je suis curieuse de voir ce que ces nouvelles initiatives signifieront pour les anciens combattants canadiens. Je sais que plusieurs pays ont créé un

bureau d'ombudsman ou établi une Déclaration des droits depuis un certain temps, mais il me semble que les initiatives de cet ordre sont restées lettre morte sous les gouvernements précédents. En quoi ces initiatives parviendront-elles à nous faire prendre le virage du XXI^e siècle en termes de services que nous entendons offrir aux anciens combattants?

● (1605)

Mme Verna Bruce: Je pense que notre ministre est d'avis que les anciens combattants méritent les meilleurs services qui soient et qu'une Déclaration des droits et un bureau d'ombudsman indiquent clairement nos intentions à cet égard. Nous ferons notre possible pour offrir de meilleurs services aux anciens combattants canadiens.

Mme Betty Hinton: Merci.

Dois-je céder la parole ou s'il reste encore un peu de temps?

Le président: Il reste deux minutes et demi, si quelqu'un veut poursuivre.

Mme Betty Hinton: Allez-y, madame Shipley.

M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC): L'une des idées qui me revient à l'esprit, c'est la charge de travail. Comment détermine-t-on l'orientation d'une initiative à l'étape de la préparation? Lorsqu'on crée un ministère, comment détermine-t-on ce que seront les besoins en ressources, en espace, etc.? Comme nous n'avons pas d'ombudsman, on ne peut retourner en arrière.

J'aimerais entendre quelques commentaires en ce qui a trait à l'efficacité des services et à la manière dont ils seront assurés. Je sais que vous en êtes qu'aux étapes préliminaires, mais vous en savez certainement plus que nous là-dessus et j'aimerais mieux comprendre la nature de ces ébauches d'idées.

Mme Verna Bruce: Pour ce qui de notre approche générale, une fois que nous aurons pris une décision quant aux fonctions et aux responsabilités de l'ombudsman, en consultation avec les organisations d'anciens combattants et le gouvernement, nous ferons appel à des statisticiens qui, à partir de tout cela, nous aideront à établir une liste de clients, afin d'avoir une idée générale du nombre de personnes susceptibles de faire appel à des services et de la charge de travail qui nous attend. Les gens s'adresseront à l'ombudsman et celui devra pouvoir compter sur l'appui des chercheurs. Ils poseront des questions au sujet du Ministère et il nous faudra du personnel pour y répondre. Puis nous bâtirons notre modèle en partant de la base et en nous fondant sur le nombre de demandes que nous aurons prévu recevoir.

Keith, en tant que SMA des services ministériels, peut vous en dire un peu plus sur la manière dont certains calculs sont effectués, si cela vous intéresse.

M. Keith Hillier: En fin de compte, c'est une question de jugement professionnel. Il faudra effectuer une certaine recherche afin de connaître le volume de travail ailleurs, examiner le type de clientèle et le volume qui existait au départ. À partir de là, la première chose est de vraiment bien comprendre combien de personnes on pourrait desservir, mais il est également très important, surtout au départ, d'élaborer un système doté d'une certaine élasticité, parce qu'il se pourrait que l'on se retrouve avec un volume supérieur, et ce, malgré la qualité de la recherche effectuée ou la compétence du jugement professionnel au moment de prendre ces décisions. Il faut être en mesure de prendre de l'expansion.

D'un autre côté, si l'on n'obtient pas le volume attendu, alors, compte tenu d'une utilisation efficace des ressources gouvernementales, il faut pouvoir réagir à la situation. Il y aura naturellement des coûts fixes pour la mise sur pied du bureau; ces étapes peuvent se révéler assez fastidieuses, mais elles sont réalisables. Je peux vous le dire, parce que je travaille pour le gouvernement depuis un bon nombre d'années et que j'ai participé à la mise sur pied de nouvelles activités. Des spécialistes peuvent faire ce genre de planification pour nous. J'ai l'impression que l'on risque de se tromper en voulant s'assurer de disposer d'une capacité suffisante pour s'occuper du volume.

Le président: Monsieur Shipley, toutes mes excuses. Nous reviendrons à vous, je vous le promets, lors de la dernière période de questions, mais maintenant je dois céder la parole à M. Valley.

M. Roger Valley (Kenora, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci aux témoins de s'être présentés devant nous aujourd'hui. C'est la première fois que je vous rencontre, et que j'ai l'occasion de vous poser quelques questions.

Je suis heureux de vos commentaires concernant les difficultés que la mise sur pied de ce nouveau bureau entraînera et l'importance de faire les choses convenablement, parce que nous entendons encore parler dans nos circonscriptions du mécontentement des anciens combattants. Vous avez mentionné le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Au fil du temps, nous avons pu nous rendre compte, particulièrement en ce qui concerne les anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, qu'ils ne sont pas très satisfaits de la manière dont leurs cas sont réglés. Cette situation nuit à votre crédibilité, aussi je suis heureux d'entendre que, d'entrée de jeu, vous avez l'intention de vous y prendre correctement et de préserver ce poste des influences extérieures afin qu'il conserve son indépendance.

Je souligne en passant que l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes avait signalé au comité en 2005 que les militaires se plaignaient d'avoir accès à l'ombudsman seulement pendant qu'ils étaient dans les Forces, et de n'avoir aucune ressource une fois qu'ils les avaient quittées. Donc, le moment est bien choisi. Je ne suis pas nécessairement d'accord avec Mme Hinton, mais le fait est que nous sommes ici pour que les choses bougent, aussi j'espère que nous irons rapidement de l'avant.

J'aimerais vous poser une question au sujet de l'Hôpital Sainte-Anne et du fait que cet hôpital dispose déjà d'un ombudsman qui est responsable des soins de santé. Pouvez-vous nous dire s'il y aura une interaction entre ces deux ombudsmans ou alors, l'un aura-t-il préséance sur l'autre? Pouvez-vous m'éclairer sur ce que fera exactement cet ombudsman?

Mme Verna Bruce: Cet ombudsman aura un rôle très différent de celui de l'Hôpital Sainte-Anne qui se concentre principalement sur les soins aux résidents, mais on n'a pas encore déterminé quelle sera l'interaction entre les deux.

Keith, peut-être voulez-vous ajouter quelque chose?

•(1610)

M. Keith Hillier: Non, cela n'a pas encore été déterminé. Celui de l'Hôpital Sainte-Anne a un rôle très précis. Il s'agit du seul hôpital du Ministère, et son rôle est très relié aux résidents. L'ombudsman auquel nous pensons aux Anciens combattants assumerait un rôle beaucoup plus général et desservirait non seulement les clients actuels de Anciens combattants Canada, mais aussi ceux qui sont persuadés qu'ils devraient l'être, mais auxquels on a refusé un service ou une prestation, etc.

M. Roger Valley: Vous mentionnez un certain nombre d'intervenants, et toutes les personnes qui seront appelées à participer à ce projet. Est-ce que l'on a déjà consacré beaucoup d'efforts pour communiquer avec ceux et celles qui sont appelés à devenir des anciens combattants? J'ignore si vous avez envisagé d'aborder ce groupe — il se peut que vous l'avez déjà fait — mais tous ceux qui servent dans les Forces canadiennes sont appelés à devenir des anciens combattants dans le futur. Je me demande s'ils ont un rôle à jouer dans nos discussions, parce qu'ils disposent déjà d'un ombudsman qui s'occupe d'eux à l'heure actuelle, pendant qu'ils sont encore dans les Forces. Est-ce qu'ils font partie du groupe d'intervenants auquel vous avez l'intention de vous adresser?

M. Keith Hillier: Jusqu'à maintenant, nous avons communiqué avec les principales organisations d'anciens combattants. En ce qui concerne les membres des Forces, nous n'avons pas mis au point de plan de consultation détaillé. En fait, nous avons l'intention de nous réunir... Je compte participer à une réunion multilatérale avec les organisations d'anciens combattants la semaine prochaine. Nous envisageons une activité de diffusion auprès des Forces canadiennes en utilisant des moyens électroniques — une sorte de babillard — parce que des dizaines de milliers de membres des Forces canadiennes sont clients potentiels. Nous examinons la possibilité d'utiliser un moyen électronique pour les rejoindre.

M. Brent St. Denis: J'espère qu'ils deviendront vos clients, parce que s'ils ne le deviennent pas, c'est tout simplement qu'ils auront disparu. Donc il est à espérer qu'ils deviennent vos clients.

Nous avons déjà pris connaissance de certains commentaires. Chaque fois que l'on s'efforce de démarrer quelque chose de nouveau, cela suscite toutes sortes de problèmes, de discussions et de controverses. Comment procédez-vous pour régler ces controverses? Est-ce que vous consultez davantage les membres de la Légion, par exemple, ou tous ceux qui entretiennent des inquiétudes au sujet de vos projets? Je pense que la plupart d'entre nous trouvent que c'est une mesure positive et qu'il faut y donner suite, mais étant donné que la mise sur pied d'un nouveau programme suscite toujours des controverses, comment comptez-vous procéder pour les régler et pour vous assurer de la participation des personnes?

Mme Verna Bruce: En fait, à Anciens combattants Canada, nous nous faisons un point d'honneur de ne rien faire sans consulter auparavant les organisations d'anciens combattants. Nous disposons donc de relations très bien établies. Nous nous réunissons régulièrement avec la plupart de ces organisations et, au fil des ans, nous avons contribué au règlement d'un ensemble de questions, malgré les divergences de points de vue enregistrées au départ. Mais grâce au processus de consultation, que nous maîtrisons très bien désormais, nous sommes généralement en mesure de rallier les opinions et au moins d'atteindre un consensus. Notre personnel a l'habitude de ce genre de problème et nous avons établi de bonnes relations avec les organisations d'anciens combattants — mais nous savons qu'il faudra néanmoins consacrer beaucoup d'efforts à la tâche.

M. Brent St. Denis: Je vous félicite de vos efforts. Lorsque nous verrons les résultats, je suis persuadé que nous aurons d'autres questions à vous poser, mais merci de ce que vous avez fait jusqu'à maintenant et allons de l'avant.

Merci.

Le président: Monsieur Gaudet.

[Français]

M. Roger Gaudet: Merci, monsieur le président.

Vous devez connaître un peu l'organigramme d'un bureau d'ombudsman. Combien d'employés peut-il y avoir, 20 40, 60, 80, 100? Quel est votre opinion sur ce sujet?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Vous voulez dire l'actuel ministère des Anciens combattants?

[Français]

M. Roger Gaudet: Non, je parle du personnel qui entourera l'ombudsman.

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Oh, l'ombudsman. Nous ne sommes pas rendus aussi loin dans la détermination de l'ampleur de ce projet, parce que nous en sommes encore tout au début. Bien entendu, il faut déterminer avec précision le rôle de l'ombudsman ou du moins ses tâches. Par la suite, nous examinerons les ressources qui seront nécessaires pour qu'il puisse atteindre ses objectifs.

Pour le moment, personne ne joue ce rôle. Il y a bien Keith et deux ou trois de ses collaborateurs qui procèdent à des consultations auprès du personnel, et cela semble très bien fonctionner.

Est-ce que ça répond à votre question?

[Français]

M. Roger Gaudet: Dans une certaine mesure, oui. Vous savez, je suppose, que ceux qui se présenteront devant le Tribunal des anciens combattants et qui ne seront pas satisfaits iront vous voir. Même si le Tribunal des anciens combattants accepte de verser une pension, par exemple, si les gens ne sont pas contents, ils iront vous voir. Donc, il vous faudra presque autant de personnel que le Tribunal des anciens combattants. Telle était ma question.

• (1615)

[Traduction]

Mme Verna Bruce: J'espère que ce bureau ne deviendra jamais aussi gros, mais cela se pourrait.

M. Keith Hillier: Je peux vous dire ce que j'en pense. Comme Verna l'a mentionné, nous ne disposons pas pour le moment d'estimations chiffrées, mais si au bout du compte, — et je pense qu'il y aura une pointe au début — il faut ajouter davantage de personnel au bureau de l'ombudsman, ce n'est pas nécessairement dans cette direction que nous souhaitons aller, parce que cela pourrait indiquer l'existence d'autres problèmes.

Si nous en arrivions au point où tous ceux qui s'adressent à nous pour obtenir des services devaient présenter une plainte au bureau de l'ombudsman... Je pousse un peu les choses à l'extrême pour vous faire comprendre mon point de vue, mais il se trouve que nous n'avons pas l'intention d'ajouter davantage de personnel au bureau de l'ombudsman; il faudra plutôt chercher à comprendre les raisons systémiques pour lesquelles les personnes souhaitent s'adresser à ce bureau.

Il y aura toujours un groupe de personnes persuadées de n'avoir pas reçu un traitement équitable, pour n'importe quel type de service ou de prestation dans notre société. Mais il est certain que l'objectif du Ministère est de bien faire les choses, d'entrée de jeu, et de s'occuper par la suite des cas qui, malheureusement, n'auront pas été réglés à la satisfaction des clients, soit en raison d'une erreur humaine ou autre. Il y aura toujours des cas de mécontents qui refusent d'accepter une décision si elle est défavorable.

[Français]

M. Roger Gaudet: Est-ce que vous voyagerez dans tout le pays, ou y aura-t-il deux ou trois endroits distincts où vous pourrez vous rendre? Les gens devront-ils tous se rendre au même endroit?

[Traduction]

M. Keith Hillier: Cette décision n'a pas encore été prise, mais elle ferait partie du modèle organisationnel. À la lumière de certaines recherches effectuées dès le début, on a constaté que certains bureaux d'ombudsmans sont finalement des bureaux virtuels en ce sens que le personnel qui y travaille est réparti dans diverses régions géographiques. Il y en a d'autres, par contre, qui sont très centralisés.

Je pense que la première chose à faire est de comprendre exactement en quoi consiste la mission de l'ombudsman et de déterminer le volume de travail auquel il peut s'attendre, et ensuite on pourra essayer d'essaimer dans toutes les régions du pays, que le bureau soit centralisé ou non. Mais nous ne sommes pas encore prêts à prendre ces décisions.

[Français]

M. Roger Gaudet: Selon ce que vous dites, il serait peut-être mieux que l'ombudsman relève de la Chambre des communes, afin qu'il ne soit pas en conflit d'intérêts avec le ministère ou avec les anciens combattants.

Proposerez-vous d'être redevable à la Chambre des communes?

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Oui, cela pourrait être un des modèles envisagé. Je tiens à ajouter, parce que nous avons entendu le ministre en parler auparavant, qu'il considère vraiment que tous les députés sont d'ores et déjà des ombudsmans, en un sens, pour les anciens combattants du Canada. Ce pourrait être un modèle envisageable, de concert avec les autres.

Le président: Il reste seulement 15 secondes.

M. Gilles-A. Perron: J'ai besoin de ces quinze secondes.

J'ai une question à poser.

[Français]

Je voudrais vous poser une question. Serait-il possible de demander à Michel qu'il nous dresse une liste de toutes les associations d'anciens combattants au Canada. Ce serait bon pour tout le monde. Je pense qu'il y en a une trentaine. Pourrait-il faire une bonne recherche à ce sujet?

[Traduction]

J'ai perdu mes 15 secondes.

Le président: J'essaie de voir... quelqu'un hoche la tête autour de la table, et je suppose que cette personne a cette liste. Ah, merci infiniment.

Mme Verna Bruce: Bien entendu, nous l'avons, et nous la tenons à jour régulièrement. Nous pourrions la mettre à la disposition du président ou du greffier pour qu'il la distribue.

Le président: Cela nous faciliterait beaucoup les choses. Autrement, il faut regarder nerveusement autour de la table et chercher un membre du personnel en pensant qui voudra bien s'occuper de ce pavé? Dieu merci, vous l'avez déjà résolu. Excellent.

Je suis tenté de faire deux ou trois commentaires. La question de M. Perron sur les chiens de garde me rappelle les gardes romains, la garde prétorienne, et ensuite la question de M. Gaudet au sujet des déplacements à travers le pays m'a fait penser aux tribunaux d'Alfred le Grand, le premier établissement de... mais peu importe, voilà où mon esprit s'égare mon esprit lorsque je m'arrête à ces questions.

Monsieur Sweet, pour cinq minutes.

M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, PCC): Merci, monsieur le président, et bienvenue.

Monsieur Hillier, j'aimerais savoir depuis combien de temps vous travaillez sur ce dossier. Je n'ai pas saisi cette information dans votre déclaration d'ouverture.

M. Keith Hillier: Cela fait déjà plusieurs mois.

M. David Sweet: Plusieurs mois. Je comprends l'ampleur de votre tâche alors que vous essayez de consolider tous ces modèles, mais avez-vous la moindre idée du calendrier à l'intérieur duquel une décision pourrait être prise? Approximativement.

M. Keith Hillier: Non, je ne peux malheureusement vous donner aucune date même approximative aujourd'hui. Je pense que le processus de consultation est extrêmement important, et je ne voudrais surtout pas que les personnes consultées aient l'impression qu'on tente de leur imposer quelque chose. C'est très difficile d'avancer une date, et le type de modèle choisi pourrait avoir des répercussions sur l'échéancier.

• (1620)

M. David Sweet: Finalement, il y a deux objectifs. Le premier, comme l'ont fait remarquer certains de mes collègues, consiste à faire avancer les choses, et le deuxième à s'assurer de procéder correctement du premier coup afin de ne pas avoir à recommencer. Donc j'approuve ce que vous dites.

Nous avons mentionné les anciens combattants, ceux de l'ère moderne et ceux d'avant. D'après les réunions que vous avez tenues, pouvez-vous nous renseigner un peu sur les divers points de vue dont vous devrez tenir compte en allant de l'avant avec ce projet?

M. Keith Hillier: Certainement, d'après mes rencontres avec les organisations d'anciens combattants — et j'ai constaté que certaines organisations établies de longue date, parfois par l'entremise de diverses affiliations et associations, comptent d'anciens combattants de l'ère moderne dans leurs rangs — donc, d'après les conversations que j'ai eues, il semble que les anciens combattants de l'ère moderne vivent dans un monde un peu différent. De façon générale, beaucoup sont plus jeunes et sont issus d'une société différente. Ce sont des militaires de carrière et ils ont en général participé à de nombreux déploiements.

Cela n'enlève rien à nos anciens combattants traditionnels. Je constate en effet certaines différences sur le plan des attentes relatives à la façon dont on devrait s'occuper d'eux. Je ne sais pas si cela traduit bien la situation, mais il reste que les choses sont différentes pour eux. J'ai été à même de constater ces différences. Par exemple, la fin de semaine dernière, j'ai rencontré des membres d'une association de casques bleus dont certains avaient participé à la guerre du Golfe et à d'autres opérations. Il est clair qu'ils ont un certain point de vue qui découle de leurs expériences. D'autres organisations ont elles aussi leur propre point de vue et il s'est développé en fonction de leurs expériences particulières.

M. David Sweet: La raison pour laquelle je vous pose cette question est la suivante : s'ils sont représentatifs de la transformation en cours dans notre culture, ils ont probablement moins de chances de vouloir se joindre à l'organisation. J'ignore si cela a une

corrélation avec les jeunes anciens combattants. Si c'est le cas, alors cela risque de compliquer votre tâche encore davantage. Vous allez devoir créer plus de groupes de discussion indépendants, parce qu'il n'y aura pas de bassin de population dans les organisations officielles. Est-ce que cela est possible?

Mme Verna Bruce: Il est juste d'affirmer que nous savons que de nombreux anciens combattants de l'ère moderne n'adhèrent pas aux organisations officielles, aussi notre programme de consultation prendra les mesures nécessaires pour créer certains groupes de discussion en vue de rejoindre ces personnes.

M. David Sweet: D'accord, très bien.

Merci.

Le président: Parfait.

Il nous reste une minute environ, monsieur Mayes, si vous voulez poser quelques questions.

M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC): Lors de notre dernière réunion, nous avons abordé certaines questions entourant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le nombre de dossiers qu'il avait à traiter. Je m'inquiète parce qu'il est évident que ce tribunal doit abattre toute une charge de travail. On a mentionné qu'environ 60 p. 100 des causes d'appel étaient en suspens. Je me demande s'il n'y aurait pas un moyen de réduire ce volume.

L'ombudsman pourrait prendre la défense des anciens combattants, mais il n'aurait aucun droit de veto et ne risque probablement pas de réduire la charge de ce tribunal d'appel.

Mme Verna Bruce: Il faut faire extrêmement attention. La Loi sur les pensions, qui est la loi actuellement en vigueur, est extrêmement claire sur la manière dont nous devons nous occuper de toutes les questions relatives aux pensions des anciens combattants; il n'y a aucune marge de manœuvre. C'est le Tribunal des anciens combattants qui s'occupe des pensions. L'ombudsman n'aurait aucune autorité pour intervenir ou pour trancher dans le cadre de ces processus, mais en revanche il pourrait s'occuper d'autres aspects.

Le président: Maintenant, quel sera le prochain membre libéral à poser une question?

Monsieur Rota.

M. Anthony Rota: J'ai une toute petite question, monsieur le président.

Je sais que nous nous sommes occupés l'année dernière de la Charte des anciens combattants, mais d'où vient l'expression « déclaration des droits », est-ce qu'elle est issue de la Charte des anciens combattants, ou alors d'où vient-elle? Je me demandais seulement si on venait tout juste de la créer ou si elle s'est développée au fil des ans?

Mme Verna Bruce: C'est intéressant, parce que divers ministères se sont dotés d'une telle déclaration des droits. Lorsque nous avons commencé à travailler sur ce projet, nous avons découvert avec intérêt que la Légion, à notre insu, travaillait elle aussi sur un projet de déclaration des droits. Donc, il semble que le gouvernement ayant décidé de se concentrer sur la prestation des services aux clients, on constate un intérêt pour les déclarations des droits qui sont en réalité des normes relatives aux services auxquels les clients sont en droit de s'attendre. Certaines banques en ont adopté, et ces déclarations expliquent en un sens ce à quoi les clients peuvent s'attendre...

•(1625)

M. Anthony Rota: C'est tout simplement que je ne me rappelle pas avoir vu cela très souvent — du moins pas au sein du gouvernement canadien. Il semble que ce soit plus répandu aux États-Unis, mais pas vraiment ici, au pays. Je trouvais que le libellé ou la nomenclature représentait un intéressant changement par rapport à nos habitudes.

J'aimerais aussi vous demander si, en créant un poste d'ombudsman, on ne risque pas de gruger les pouvoirs du ministre? Disons par exemple qu'il est question d'un sujet requérant l'intervention du ministre. Est-ce que le fait d'avoir un ombudsman risque d'avoir une incidence sur le processus, ou plutôt est-ce que le ministre aura toujours le dernier mot?

Mme Verna Bruce: Je le répète, tout dépend du modèle que l'on choisira. Il faut faire très attention avec tout ce qui entoure l'ombudsman, parce que le ministre a des obligations imposées par la loi. Je ne vois pas pourquoi on voudrait créer un ombudsman qui affaiblirait les pouvoirs ou les responsabilités d'un ministre — à moins de le faire délibérément. Donc, la législation existante régit le ministre, et les pouvoirs de l'ombudsman seront établis en conséquence.

Je le répète, il existe différents modèles. L'ombudsman peut faire des recommandations à un ministre, et il incombe ensuite au ministre de prendre la décision. Donc, divers modèles sont envisageables, et il faut les explorer.

M. Anthony Rota: Désolé de poser des questions à ce moment-ci. Je pense que plus le temps avance et plus elles sont difficiles à poser.

Une dernière question. J'ai mentionné le TACRA tout à l'heure, et je suppose qu'il serait possible de le démanteler et de le fusionner avec le bureau de l'ombudsman, ou alors de le maintenir à titre d'entité distincte. Je crois comprendre que pour le moment vous n'avez pris aucune décision à cet effet.

Mme Verna Bruce: Nous n'avons pas reçu comme mission d'éliminer le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); notre mission est plutôt d'envisager la création d'un poste d'ombudsman qui s'insérerait dans les processus existants. C'est ce sur quoi nous nous concentrons à l'heure actuelle.

M. Anthony Rota: D'accord, très bien.

Le président: Monsieur Valley.

M. Roger Valley: J'y vois un certain problème. En effet, lorsque des décisions sont prises au Tribunal des anciens combattants, comment proposez-vous... ? Je m'en voudrais de vous mettre sur la sellette, mais si on compte se doter d'un ombudsman et d'un processus d'appel... ou alors, envisagez-vous de fonctionner avec un tribunal de révision, puis un processus d'appel, et ensuite les mécontents pourraient faire appel à l'ombudsman?

Mme Verna Bruce: 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.

M. Roger Valley: Je constate que vous examinez la situation avec beaucoup de soin et en toute connaissance de cause. Est-ce que quelqu'un a envisagé la possibilité que l'ombudsman pourrait assumer certains de ces rôles? Je n'insinue pas qu'il y a quoi que

ce soit qui cloche avec le processus actuel, mais peut-être y a-t-il là l'occasion de réunir les services dans un guichet unique. Le processus n'est pas démesurément long, comme on nous l'a confié au début de la semaine au sujet du Tribunal des anciens combattants. Donc, est-ce que quelqu'un a réfléchi à la possibilité que cet ombudsman puisse récupérer une partie de ces fonctions, et alléger le fardeau de la bureaucratie?

Mme Verna Bruce: Ce n'est pas un aspect que nous avons examiné jusqu'à maintenant, mais j'en prends bonne note.

M. Roger Valley: J'aimerais poser une dernière question, s'il me reste du temps. Je suis désolé de n'avoir pu terminer ma question sur l'Hôpital Sainte-Anne et son ombudsman. Il y a des centres de soins de santé dans toutes les régions du Canada à l'intention des anciens combattants. Est-ce que ce même ombudsman s'occupe des questions de santé pour tous les centres, ou se contente-t-il de régler les problèmes qui surviennent dans ce même hôpital?

Mme Verna Bruce: D'après ce que je sais, il s'occupe seulement de Sainte-Anne-de-Bellevue. Ces services sont très concentrés sur les résidents ou les patients, comme on les appelle, de Sainte-Anne de Bellevue.

M. Roger Valley: De la même organisation?

Mme Verna Bruce: De la même organisation, oui en effet.

M. Roger Valley: Je vois que nous avons vraiment besoin d'un ombudsman si ce dernier n'offre de services qu'à ce groupe en particulier. Peu importe la raison pour laquelle vous vous retrouvez à l'hôpital, que ce soit pour la démence ou pour toute autre raison, les clients des autres centres de santé ne bénéficient pas de ce service. C'est ce que vous venez de dire.

M. Keith Hillier: C'est exact.

Mme Verna Bruce: Oui, tout à fait.

M. Roger Valley: Merci, monsieur le président.

Le président: Il nous reste 19 secondes, si M. St. Denis souhaite...

M. Roger Valley: Il attendra son tour.

M. Brent St. Denis: Je vais attendre.

Le président: C'est maintenant le tour de M. Mayes, je pense.

M. Colin Mayes: J'ai terminé.

Le président: Très bien. Ensuite, ce devrait être le tour de M. Stoffer du NPD, mais il est absent.

Monsieur Rota, puisque vous avez été si aimable à l'endroit de M. Stoffer, peut-être voudrez-vous laisser la parole à M. St. Denis... s'il souhaite poser des questions.

M. Anthony Rota: Je cède mon droit de parole à M. St. Denis avec plaisir. C'est un homme charmant.

Le président: Parfait.

Monsieur St. Denis.

M. Brent St. Denis: Merci, monsieur le président et monsieur Rota.

Il semble y avoir beaucoup de sincérité à l'origine de ces initiatives. Y a-t-il un calendrier prévu, et je vous fais mes excuses si vous en avez déjà parlé, mais j'ai dû m'absenter pour prendre un appel urgent — que l'on opte pour un règlement ou pour un projet de loi, et s'il s'agit d'un projet de loi, j'espère qu'il sera présenté à la Chambre rapidement — et est-ce que les deux volets de l'initiative feront partie du même règlement ou du même projet de loi? Pouvez-vous nous éclairer?

•(1630)

Mme Verna Bruce: Il est un peu tôt pour dire si on s'occupera des deux en même temps. Cette décision dépendra de l'évolution du système.

Pour répondre à la question concernant le calendrier, que l'on nous a déjà posée tout à l'heure, il faut s'assurer de faire les choses correctement, mais vous pouvez être assuré que le ministre nous a demandé de faire diligence. Nous allons travailler aussi vite que possible pour en arriver à une solution intelligente.

M. Brent St. Denis: Le financement proviendra-t-il des budgets existants? Probablement qu'un projet de cette envergure pourrait se satisfaire de quelques millions de dollars. Est-ce que l'on a déjà réservé des ressources au Ministère à l'échelle nationale, ou faudra-t-il prévoir des sommes additionnelles? Dans cette éventualité, vous pouvez compter sur notre appui sans aucun doute.

Mme Verna Bruce: Je vais céder la parole à notre directeur financier.

M. Keith Hillier: Les choses vont se dérouler de telle sorte que le ministre devra présenter des possibilités et des recommandations à ses collègues. Nous avons l'intention d'évaluer les coûts rattachés à ce projet. Lorsque nous déciderons d'aller de l'avant, que ce soit par l'entremise d'un règlement ou d'un projet de loi, comme vous l'avez mentionné, nous pourrions déterminer les coûts, au sein du Ministère ainsi que les coûts de la mise en oeuvre du bureau de l'ombudsman. Il est à espérer que nous obtiendrons une aide financière à cet égard, et pour ce faire il nous faudra présenter une demande au Conseil du Trésor en vue d'obtenir des crédits additionnels.

C'est la marche à suivre, peu importe comment la situation va évoluer, mais naturellement, nous avons l'intention d'aller de l'avant et d'évaluer les besoins additionnels en ressources. En choisissant l'autre option, on risque de priver les anciens combattants de services qui leur sont déjà offerts grâce à ces ressources.

M. Brent St. Denis: Pour en revenir aux paramètres à l'intérieur desquels l'ombudsman devrait évoluer, et je sais que rien n'est encore définitivement arrêté, pourrait-on imaginer, par exemple, qu'un député s'adresse à l'ombudsman au nom d'un électeur, comme nous le faisons sans arrêt auprès du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi, et ainsi de suite? Est-il prévu que les députés aient accès à l'ombudsman au nom de leurs électeurs qui lui auraient donné la permission ou l'autorisation auparavant de le faire?

M. Keith Hillier: Je ne vois pas pourquoi ils ne le pourraient pas, mais cela ne priverait en rien le député de sa prérogative actuelle lui permettant de s'adresser directement au ministre au nom d'un électeur pour lequel il a des inquiétudes.

M. Brent St. Denis: J'aimerais faire une dernière remarque, monsieur le président.

L'une de mes expériences les plus agréables avec un ombudsman s'est déroulée avec celui de l'une de nos cinq grandes banques. Très brièvement, c'est un électeur qui avait des mis de côté certains actifs peu courants, mais néanmoins négociables. En effet, il collectionnait des produits dérivés de *StarTrek*. Il s'agissait de produits en édition très limitée. Il en possédait vraiment beaucoup, mais lui et sa femme voulaient démarrer une entreprise et il n'arrivait pas à obtenir un prêt de la banque. J'ai téléphoné à l'ombudsman, et à ma surprise, il est intervenu auprès du directeur de la banque et les choses ont déboulé parce qu'elles n'auraient jamais dû être difficiles dès le départ.

Une chose me frappe — et j'ignore quelle est la marche à suivre dans une banque — mais celle-ci ne s'est pas opposée à l'intervention. Peu importe à quelle étape se trouvait la demande

de prêt, on ne m'a pas dit : « Nous ne pouvons pas nous mêler de ça, parce que la demande est encore sur le bureau du directeur. » Au contraire, on m'a offert une excellente collaboration.

Peut-on imaginer qu'un ancien combattant ayant présenté une demande d'appel pourrait s'adresser à l'ombudsman pendant le processus ou devrait-il attendre que l'on prenne une décision avant de pouvoir le faire? Pourrait-il anticiper le problème? J'essaie d'imaginer des situations susceptibles de tomber dans cette catégorie, et je me demande seulement si vous avez l'intention d'imposer certaines restrictions, peut-être nécessaires, aux situations dans lesquelles un ancien combattant pourrait s'adresser à l'ombudsman.

Mme Verna Bruce: On pourrait l'imaginer surtout dans le cas du processus des pensions qui, je le répète, relève du Tribunal des anciens combattants, parce que le processus de demande des pensions est prévu avec une telle précision dans la Loi sur les pensions qu'il n'existe aucune possibilité législative pour un ombudsman d'intervenir en la matière. Ce processus demeurera une entité distincte.

M. Brent St. Denis: Merci.

Le président: Monsieur Mayes, je pense que vous avez d'autres questions.

•(1635)

M. Colin Mayes: Je lis que les anciens combattants n'ont pas confiance dans le système et pensent avoir besoin d'un ombudsman. C'est l'énoncé que j'ai sous les yeux. Pensez-vous que cela revient à un échec pour le Ministère?

J'approuve totalement ce qu'a dit M. Stoffer tout à l'heure. Je suis le fils d'un ancien combattant, et mon père a eu une expérience très positive avec Anciens combattants Canada. Ils ont très bien pris soin de lui. C'est ce qui m'a surpris, et je reviens à la question du volume de demandes d'appel. Est-ce que le personnel qui s'y trouve aujourd'hui offre un service légèrement différent, notamment en adoptant un préjugé favorable à l'endroit des anciens combattants afin de réduire le nombre d'appels et la nécessité d'avoir recours à un ombudsman? Si c'est le cas, et comme vous l'avez mentionné, si c'est parce qu'ils n'ont pas confiance, ce n'est pas très bon signe ou alors peut-être que cela veut tout simplement dire que les anciens combattants refusent d'accepter qu'on leur dise « non ».

C'est la difficulté que j'anticipe. Avez-vous une réponse à cette question?

Mme Verna Bruce: Certainement. Nous effectuons régulièrement des sondages auprès des clients, et ces sondages révèlent justement un très fort degré de satisfaction, mais il y aura toujours des mécontents — et il arrive que l'on doive dire non.

Comme vous le savez, le processus des pensions est complexe. Même si on vous dit que oui, vous avez droit à une pension, il se peut très bien en revanche que l'on vous dise non, vous n'avez pas droit à 100 p. 100, vous n'obtiendrez que 60 p. 100. Aussi, même si on vous a dit oui, vous êtes admissible à une pension à 60 p. 100, vous avez néanmoins essuyé un non pour la demande à 100 p. 100, et il se pourrait très bien que vous soyez mécontent du résultat.

Personne n'est parfait, et nous insistons auprès de notre personnel pour qu'il ne se montre pas désagréable, mais ce sont des êtres humains, et il arrive que des clients soient mécontents de la qualité du service. Il est important pour eux de pouvoir compter sur un ombudsman et sur une déclaration des droits leur permettant justement de les faire valoir.

Nous pourrions vous raconter des tas d'histoires du genre de la vôtre concernant la qualité du service que nous offrons aux anciens combattants du Canada. Nous prenons très au sérieux la qualité du service que nous offrons et nous en sommes très fiers.

M. Keith Hillier: Si vous le permettez, j'espère que vous faisiez allusion à des commentaires recueillis avant l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants. Certaines catégories d'anciens combattants ont éprouvé pas mal de frustration parce que nous ne disposons pas des outils ou des programmes requis pour répondre à leurs besoins, et je veux surtout parler des anciens combattants récents. À mon avis, ce que l'on qualifie de manque de confiance ou de mécontentement général correspond davantage à la frustration ressentie par une personne malade ayant besoin de services. Avant d'obtenir l'autorisation législative, nous n'étions pas en mesure d'offrir le type d'intervention requise par ce type de clients.

Le président: Monsieur Mayes, est-ce que cela répond à vos questions?

Très bien, il nous reste environ deux minutes. Je me demandais si M. Shipley ou M. Sweet avaient d'autres questions à poser.

M. Bev Shipley: Oui, moi j'en ai une.

Je suis très heureux. Je sais que nous sommes tous réunis ici dans un but précis — et il s'agit de servir les anciens combattants. On nous a confié l'autre jour que les services devraient être offerts avec équité, rapidité et aménité, et cela, peu importe s'il s'agit de faire appel à un ombudsman ou d'avoir recours au processus d'appel.

Nous avons tous notre propre interprétation, comme vous l'avez mentionné. Essentiellement, il y a bien eu une ou deux occasions où... et le personnel doit s'efforcer de faciliter les choses, de répondre à la question lorsque le client se demande où s'adresser? Le personnel comprendra que le client peut s'adresser à un ombudsman, et il l'aidera, lui facilitera les choses et lui expliquera comment procéder. Je pense que c'est l'une des interprétations possibles.

Est-bien ainsi que vous voyez les choses? Pourriez-vous nous donner davantage de précisions à cet égard? Est-ce que cela fait toujours partie de ce que vous êtes en train d'examiner — de la définition? Est-ce que vous examinez aussi la portée de leurs interventions? Avez-vous quelques idées sur le sujet?

Mme Verna Bruce: Ce sont deux des aspects que nous sommes en train d'examiner. Il faut cerner plus précisément les services que l'on compte offrir et comment l'ombudsman devra procéder. Donc, vous avez raison, ces aspects...

M. Bev Shipley: Cela fait aussi une grande différence, et a un impact significatif, évidemment, sur votre bureau, et sur son mode de fonctionnement — et ainsi de suite.

Mme Verna Bruce: Exactement.

Le président: Très bien.

Et maintenant, monsieur Perron.

[Français]

M. Gilles-A. Perron: D'abord, je souhaite qu'au fur et à mesure que vous avancerez dans la création de ce nouveau poste d'ombudsman et dans vos efforts pour assurer le respect de la Charte des droits des anciens combattants, vous aurez la décence de nous tenir au courant de vos progrès de façon régulière, nous, les membres du comité.

Monsieur le président, j'espère qu'on va prévoir des rencontres à cet effet dans 6 mois ou dans un an. Vous faites du bon travail. Je crois que vous êtes sur la bonne voie.

J'ai un autre problème qui, je crois, est une question morale. Je ne prétends pas que le Tribunal des anciens combattants fait un mauvais travail, loin de moi cette idée. Par contre, il a une très, très mauvaise réputation, surtout auprès de ceux qui perdent leur cause. Je les comprends, parce que lorsqu'ils arrivent au tribunal, ils se disent que l'avocat qui les représente est payé par ce dernier. On ne doit pas mordre la main qui nous nourrit. Je considère que l'ombudsman devrait enlever cette apparence de conflit d'intérêts avec le Tribunal des anciens combattants. Je crois sincèrement que le poste d'ombudsman ne devrait pas être sous l'aile du ministre des Anciens combattants. Il faudrait même essayer de faire en sorte que soit logé ailleurs que dans votre édifice à Charlottetown, afin d'empêcher que les gens aient l'impression que l'affaire est biaisée. Ce poste devrait sortir des mains du ministre, et l'ombudsman devrait se rapporter à un comité de la Chambre ou à une autre entité. Vous êtes assez brillants pour trouver une solution.

J'aimerais que notre comité soit impliqué et qu'il aille voir les différentes associations pour leur demander leur avis. Lui fait une consultation, mais on pourrait en faire une autre, parallèle à la sienne. Il y a plus de tête fromagée dans deux têtes de cochon que dans une. Je crois que ce serait une bonne idée que d'assurer une apparence de liberté de cet ombudsman.

Voulez-vous faire des commentaires? J'ai fait les miens de bonne foi et sans malice.

• (1640)

[Traduction]

Mme Verna Bruce: Merci.

Le président: Si vous le permettez, je pense que Mme Hinton aurait quelque chose à dire à M. Perron à ce sujet.

Mme Betty Hinton: Oh, je pourrais bien sûr attendre que l'on réponde, mais je tenais seulement à vous dire que je suis de tout coeur avec vous.

Je pense que ce comité a toute latitude pour prendre ses propres décisions, et si ses membres veulent participer à des consultations, alors c'est exactement ce qu'il faut faire. Si nous voulons agir dans l'intérêt de nos anciens combattants, alors il faut consulter de nombreux groupes d'utilisateurs, comme vous le dites, et nous devrions tenir nous-mêmes des consultations et examiner d'autres modèles adoptés ailleurs dans le monde. Autrement, comment être sûrs d'offrir le meilleur modèle qui soit à notre population?

Oui, je suis entièrement d'accord avec vous.

Le président: Si vous le permettez, parce qu'il ne reste plus qu'une minute...

Une voix: Elle est à vous.

Le président: Vous êtes un gentilhomme, monsieur. Je vous remercie infiniment.

Nous avons fait allusion à d'autres pays, et je souligne le travail accompli par des membres de notre personnel à cet effet. En effet, aux États-Unis, il existe un *GI Bill of Rights*, au Royaume-Uni on a créé la *Strategy for Veterans*, et le ministère australien des Anciens combattants s'est doté de la *Service Charter*. J'aimerais beaucoup que l'on se documente davantage sur ces déclarations et que l'on établisse des comparaisons avec celle que nous avons l'intention d'adopter, nous verrons bien ce que cela donnera.

Voici maintenant la période des questions pour les membres du parti libéral. Quelqu'un veut-il prendre la parole? Bon, c'est parfait.

Quelqu'un du parti conservateur a-t-il quelque chose à ajouter? Non, bon très bien.

Et du côté du Bloc? Monsieur Gaudet? Non, très bien.

Je tiens à remercier nos témoins de s'être présentés aujourd'hui. Vous vous êtes montrés très généreux de votre temps, et nous en sommes très heureux.

Comme le faisait remarquer M. Perron : « Il serait très avantageux pour vous de collaborer avec nous dans ce processus. »

Merci beaucoup. La séance est levée.

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

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

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

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.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.