



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA • NUMÉRO 007 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 13 juin 2006**

**Président**

M. Rob Anders

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le  
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

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

## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 13 juin 2006

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Rob Anders (Calgary-Ouest, PCC)):** Bonjour à tous.

Nous commençons une autre des réunions du Comité permanent des anciens combattants et nous tentons aujourd'hui de mieux comprendre le projet de déclaration des droits des anciens combattants. Nous étudions aussi le programme pour l'autonomie des anciens combattants et le projet d'ombudsman des anciens combattants. Je demande donc aux membres du comité et aux témoins de se concentrer sur ces questions et de nous donner leurs opinions quant à la façon dont nous pourrions créer ce poste d'ombudsman et améliorer le programme pour l'autonomie ainsi que la déclaration des droits.

Qui veut présenter son exposé en premier? D'accord, Sean. Je vais essayer de ne pas écorcher votre nom. C'est bien Bruyeya?

**M. Sean Bruyeya (à titre personnel):** Oui, Bruyeya. C'est exact.

**Le président:** D'accord. Vous avez la parole, monsieur.

**M. Sean Bruyeya:** Merci.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, bonjour. Je vous remercie de nous avoir invités aujourd'hui et, surtout, je vous félicite tous d'avoir institué un Comité permanent des anciens combattants.

Je m'appelle Sean Bruyeya et je suis accompagné aujourd'hui par Perry Gray et Tom Hoppe. M. Hoppe siège actuellement au comité consultatif de l'ombudsman du MDN et des FC, et ce depuis quatre ans. C'est aussi le militaire le plus décoré du Canada pour actes de bravoure depuis la Corée. M. Hoppe et M. Gray sont deux anciens combattants qui ont servi lors du conflit en ex-Yougoslavie, et tous deux sont des défenseurs passionnés des droits des anciens combattants et de leurs familles.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, je félicite également le premier ministre Harper d'avoir fait les premiers pas pour honorer sa promesse de créer immédiatement un ombudsman pour le ministère canadien des Anciens Combattants et d'adopter une déclaration des droits des anciens combattants. J'aimerais également remercier le ministre Thompson d'avoir fait de cet ombudsman et de cette déclaration des droits ses plus hautes priorités.

Il y a longtemps que nous attendons ces mesures. C'est la commission Woods, en 1967, qui a recommandé pour la première fois que soit créé un ombudsman des anciens combattants. Cela fait déjà des années que l'Australie et les États-Unis ont créé des organes de ce type pour assurer un traitement juste et équitable aux anciens combattants et un recours confidentiel à l'intention de tous, en cas d'insatisfaction face au système.

Nous reconnaissons tous que ce que nous essayons de réaliser ici aujourd'hui, quel que soit notre point de vue, touchera directement

les hommes et les femmes qui, alors même que nous parlons, mettent leur vie en jeu pour nous en Afghanistan. Ce ne sont pas des considérations abstraites. Nous parlons de chair et de sang.

Mes propos porteront sur la question d'un ombudsman pour ACC, et notamment sur le rôle, la vision et le mandat d'un tel organe; j'insisterai sur les raisons pour lesquelles il faut créer un ombudsman au plus vite. Il n'a d'ailleurs jamais été aussi urgent de créer un ombudsman indépendant pour ACC. La première vague de jeunes anciens combattants de l'Afghanistan revient pour mettre à l'essai les dispositions de la nouvelle charte des anciens combattants.

Bon nombre d'entre vous savent que cette charte a été créée en grande hâte et adoptée par la Chambre des communes en une seule journée, le 10 mai de l'an dernier, en se fondant sur l'appui tacite de groupes représentant essentiellement les anciens combattants de la Corée et de la Deuxième Guerre mondiale, auxquels ces dispositions ne s'appliquent pas!

L'actuel ministre des Anciens Combattants a donc certaines préoccupations à propos de cette nouvelle charte. La situation est explosive en raison des sept facteurs simultanés suivants: premièrement, un quart de million d'anciens combattants âgés et leurs familles et survivants font peser un poids croissant sur le système de soins de santé; deuxièmement, le projet de loi C-45 a été adopté à la va-vite sans avoir été mis à l'épreuve; troisièmement, le personnel de première ligne d'ACC est surmené et ne dispose pas de ressources suffisantes pour maintenir les anciens programmes tout en appliquant les nouveaux; quatrièmement, il y a incapacité ou refus de tenir les promesses du ministre antérieur de revoir tous les quatre mois la charte des anciens combattants; cinquièmement, les bureaucrates d'ACC s'opposent à la création d'un ombudsman, surtout s'il est doté de réels pouvoirs; sixièmement, le ministre et le gouvernement ont à maintes reprises « reconnu » la dette envers tous nos anciens combattants; septièmement, de jeunes anciens combattants blessés vont rentrer d'Afghanistan au moment même où le gouvernement fédéral cherche à accroître les effectifs des FC.

Je soupçonne que c'est notamment parce qu'il reconnaît le risque réel d'erreurs pouvant avoir des conséquences tragiques que le premier ministre a encouragé la création de ce comité et proposé la création d'un ombudsman parmi ses principales priorités. Je félicite le gouvernement pour sa volonté de créer un ombudsman, mais il faut veiller à ce que ce bureau soit puissant, indépendant et impartial. Le processus suivi actuellement risque fort peu de produire ce résultat.

Lorsque l'ombudsman du MDN et des FC a été créé, cette charge a été confiée dans un premier temps à un général qui a rédigé des plans établissant la version la plus inefficace et la plus édulcorée d'ombudsman, un ombudsman de type organisationnel qui n'a pas le pouvoir de présenter des rapports ni de faire enquête et qui est très peu indépendant. André Marin et son équipe ont consacré l'année suivante à lutter pour créer un bureau indépendant doté de réels pouvoirs d'enquête. Actuellement, un sous-ministre d'ACC a pour tâche de mener des consultations et de mettre sur pied un plan en vue de l'élaboration d'une déclaration des droits et d'un ombudsman.

Franchement, permettre à ACC de concevoir le bureau qui aura le pouvoir de le surveiller équivaut à demander aux chemins de fer de remanier l'Agence des transports du Canada ou à permettre aux banques de décider comment restructurer au mieux le Bureau du surintendant des institutions financières. Cela frise le scandale et cela n'est ni transparent ni responsable. Comme on dit, il faut non seulement que la justice soit rendue, mais aussi qu'il soit évident qu'elle a été rendue.

• (1535)

Si l'on veut créer correctement et immédiatement un poste d'ombudsman et une déclaration des droits, il faut rapidement nommer quelqu'un qui n'appartient pas à l'appareil gouvernemental ou constituer un comité indépendant et compétent pour qu'ils aient une dizaine de semaines pour préparer le modèle d'ombudsman.

L'ombudsman d'ACC devrait être un tiers neutre. Il devrait être un bureau indépendant et impartial, qui assure un traitement équitable à tous, notamment aux employés du ministère, qui participe au processus visant à assurer des soins, des traitements ou des services de réintégration à la vie civile aux anciens combattants ou aux membres de la GRC et des soins aux personnes à leur charge ou à leurs survivants. Cet ombudsman doit s'employer à changer pour le mieux toute la communauté visée par le processus.

Bien souvent il n'est pas nécessaire de réinventer la roue. Le plan d'action d'André Martin, intitulé « Allons de l'avant » et qui date de 1998, fournit des éléments de base qui s'appliqueraient également à l'ombudsman d'ACC. Ce dernier aurait des occasions constantes de régler les plaintes et les préoccupations et de promouvoir le changement en cas d'injustice et d'iniquité. Il aurait pour rôle de travailler en tenant compte des mécanismes existants de manière impartiale et indépendante. Non seulement il respecterait les mécanismes disponibles et leur fonctionnement, mais en outre il les renforcerait en donnant à ACC toutes les occasions raisonnables de résoudre ses propres difficultés avant que l'ombudsman n'intervienne officiellement.

Un ombudsman d'ACC aurait deux rôles essentiels: la représentation individuelle, et le suivi systémique assorti de présentation de rapports. Il y aurait représentation individuelle dans les cas où un ancien combattant est mal servi par le système. Comme l'annonce le site Web de l'ombudsman de l'Ontario:

...si vous croyez avoir été traité injustement par une organisation relevant du gouvernement provincial, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ombudsman.

Le sentiment d'injustice est crucial ici. Le problème peut être résolu en obtenant de l'information ou en téléphonant au ministère ou en demandant un examen administratif. Le but est de fournir de l'aide, non de craindre de froisser des susceptibilités dans l'appareil bureaucratique. Nous traitons avec des personnes qui souffrent, et non avec des joueurs d'échecs.

L'un des rôles de l'ombudsman d'ACC serait de surveiller la nature des plaintes individuelles, ce qui constitue une fonction de

surveillance systémique. Si le nombre de plaintes ou la gravité et l'ampleur des questions soulevées dans un domaine particulier atteignent une masse critique, l'ombudsman pourrait lancer une enquête systémique. C'est sans doute ce qui est le plus important pour les divers intervenants, car un tel suivi systémique et la présentation de rapports peuvent permettre de cerner un problème et de recommander des modifications opportunes pour que d'autres anciens combattants ou d'autres intervenants ne rencontrent pas les mêmes problèmes ni n'en fassent les frais.

Les personnes pouvant avoir accès au bureau de l'ombudsman comprendraient, sans s'y limiter, les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes et de la GRC, les familles de ces personnes, leurs médecins, les employés d'ACC et les fournisseurs à contrat. La portée du mandat devrait être relativement simple: tous les programmes, politiques, règlements et mesures législatives liés à ACC ou gérés par ce ministère. C'est un point de vue qu'appuie publiquement la Direction de l'Ontario de la Légion royale canadienne:

S'il est vrai que les membres de la Légion ont accès à une représentation gratuitement et qu'il existe de multiples niveaux de recours au sein du système de pension d'invalidité et de prime, la Direction de l'Ontario appuie la création de l'ombudsman dans toutes les affaires liées aux anciens combattants.

De nombreux observateurs ont indiqué par le passé que ce sont précisément les injustices et le manque d'efficacité du processus d'appel, de révision et de décision en matière de pension d'invalidité qui en font le plus problématique de tous les programmes d'ACC. Selon l'un des principaux experts canadiens des dispositions législatives relatives aux anciens combattants, Harold Leduc, qui siège aujourd'hui au Tribunal des anciens combattants (Révision et appel):

Anciens Combattants Canada a un système éprouvé de décision en matière de pensions, qui comprend un processus de révision et d'appel. En ce moment, ce système est détraqué, comme en témoigne le fait que bien trop de dossiers font l'objet d'appels devant le Tribunal des anciens combattants. Le système actuel doit être réparé si l'on veut maintenir sa crédibilité et si les programmes prévus dans la loi (C-45) doivent être bâtis sur la base de ce processus administratif. Même s'il convient que le statu quo est difficile à tenir, Anciens Combattants Canada refuse de régler le problème. La résolution de cette étape du processus réduira le nombre de dossiers renvoyés au Tribunal et rendra le processus plus efficace, ce qui permettra de réaliser des économies et de réduire les souffrances des anciens combattants. Un examen effectué par un ombudsman pourrait inciter ACC à réparer ce processus détraqué.

Vous trouverez dans les documents de référence que nous fournissons, le premier rapport de l'ombudsman indépendant d'ACC, publié l'automne dernier. La centaine de personnes qui y ont contribué conviennent avec la Direction de l'Ontario de la Légion et avec d'autres que le régime de pensions, entre autres, est détraqué. Même le vérificateur général l'a dit:

Nous avons constaté des différences en ce qui a trait au niveau et à la nature des conseils offerts par le Ministère aux personnes qui font une demande. Ainsi, dans certains bureaux, nous avons remarqué qu'on avait conseillé aux personnes présentant une demande d'indiquer des invalidités liées au service en sus de celles qu'elles avaient inscrites au départ. Dans d'autres cas, nous avons constaté que les conseils se limitaient aux affections décrites par les requérants.

• (1540)

Nous avons inclus une liste de 14 facteurs qui permettent de veiller à ce que l'ombudsman d'ACC soit parfaitement indépendant, impartial et efficace. La plupart représentent un minimum permettant d'éviter de se retrouver avec un ombudsman impuissant, neutralisé et dont les pouvoirs seraient essentiellement illusoires.

Sont surtout importants les pouvoirs en matière d'enquête, le pouvoir de présenter des rapports publics à l'initiative propre de l'ombudsman ainsi que le pouvoir de mener des enquêtes sur demande de l'ombudsman. C'est la responsabilité devant le public qui est le moteur du changement, comme l'ont démontré les derniers scandales à Ottawa et dans le monde des affaires. Si l'ombudsman ne peut pas s'appuyer sur le pouvoir de persuasion du public, sa capacité de susciter des changements diminue grandement.

Il faut tenir compte d'un autre facteur: la protection des personnes se prévalant du service. Cette protection devrait être analogue à celle fournie aux dénonciateurs. La confidentialité va de soi, mais la résolution des cas personnels exige souvent que l'on révèle des noms. La plupart des anciens combattants hésitent à faire valoir leurs droits par crainte de perdre les avantages d'ancien combattant dont ils sont, avec leurs familles, parfois totalement dépendants. Je peux vous dire personnellement que les bureaucrates disposent d'une myriade de moyens subtils et moins subtils de menacer de retirer ces garanties à ceux qui revendiquent. Les anciens combattants handicapés doivent savoir qu'ils seront à l'abri de tout examen, vérification ou repréailles, sous quelque forme que ce soit, de la part du ministère s'ils devaient faire valoir leurs droits.

Pour que l'ombudsman soit effectivement indépendant, impartial et efficace, son bureau doit être doté des ressources nécessaires sur le plan du financement et de la main-d'oeuvre. J'ai présenté une liste des ressources exigées, surtout d'un point de vue organisationnel, pour que l'ombudsman d'ACC ait de réels pouvoirs. Un bassin suffisant d'enquêteurs compétents est d'une importance cruciale. Vous verrez également qu'un bureau indépendant doit disposer de services intégrés chargés notamment des finances, de l'administration, de la recherche documentaire et, surtout, des communications, afin de coordonner les projets avec les médias et le public de manière à pouvoir utiliser l'opinion publique comme moyen de susciter des changements.

On a beaucoup dit de l'ombudsman qu'il constituait un bureau de dernier recours. En principe, cela est vrai. Toutefois, dans bien des cas ce dernier recours n'a pas été accessible à certains anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, et pour bien des anciens combattants ayant servi pendant les années 90, qui sont toujours dans le système, l'ombudsman pourrait ne jamais être un dernier recours. Il faut donc adopter une approche beaucoup plus souple. Si les plaignants estiment qu'il y a injustice, rien ne devrait les empêcher de s'adresser au bureau de l'ombudsman. Ce bureau pourrait demander des mécanismes de révision efficaces ou téléphoner ou écrire à la direction appropriée, ce qui pourrait éviter aux plaignants de consacrer des mois, voire des années, à des révisions et des appels.

L'ombudsman de l'Ontario est souvent qualifié de bureau de dernier recours, mais il a reçu plus de 23 000 plaintes l'an dernier. Quatre-vingt-dix-neuf pour cent de ces plaintes ont été résolues par un renvoi, par la fourniture de renseignements, par l'intervention de tiers ou même par un appel téléphonique au ministère concerné. Il n'y a eu que sept ou huit grandes enquêtes et entre 100 et 200 enquêtes sur place.

Il ne fait aucun doute que l'établissement d'un bureau d'ombudsman d'ACC peut être compliqué. Toutefois, comme l'a déclaré André Marin:

Le ministre des Anciens Combattants pourrait simplement signer une directive ministérielle pour permettre de faire appel au bureau de l'Ombudsman. On pourrait également trouver une solution plus appropriée, c'est-à-dire adopter une loi créant un bureau de l'Ombudsman conjoint des Forces canadiennes et d'Anciens Combattants Canada qui relèverait du ministre de la Défense nationale en ce qui a trait aux

questions touchant le MDN et les FC, et du ministre des Anciens Combattants au chapitre des enjeux liés à Anciens Combattants Canada.

La vérité, c'est que l'organisation ministérielle constitue un obstacle technique, et non pas une structure qui nous empêche de faire ce qu'il faut. Les bons gouvernements ont pour principe de ne jamais permettre à des obstacles techniques de les empêcher de faire ce qu'il faut. On devrait plutôt gérer et surmonter les obstacles techniques.

Pour l'ombudsman, bien faire signifie laisser faire les bonnes personnes. Il serait injuste et mal avisé de soumettre ce processus à une étude plus longue que nécessaire ou de le confier à l'appareil bureaucratique ayant besoin de surveillance. Des agents indépendants pourraient être embauchés sur simple demande du ministre. On établirait et rendrait publics les délais visés, ce qui rétablirait la confiance des anciens combattants et de leurs familles.

On pourrait honorer la promesse électorale de créer immédiatement un poste d'ombudsman. La création d'un poste d'ombudsman est une question urgente. Pourtant, nous devons tirer des enseignements des erreurs de la nouvelle charte des anciens combattants en prenant les mesures nécessaires pour que le nouvel ombudsman d'ACC soit puissant, indépendant et impartial. Nous devons veiller à ce que notre nouvel ombudsman d'ACC soit correctement créé et créé immédiatement.

• (1545)

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des anciens combattants, merci. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

**Le président:** Merci infiniment de cet exposé. Je dirais même que de tous les exposés que nous avons entendus jusqu'à maintenant, c'était le plus détaillé en termes de propositions sur la façon de procéder.

Monsieur Cuzner, vous êtes notre premier intervenant du côté des libéraux. Je vous souhaite la bienvenue au comité.

**M. Rodger Cuzner (Cape Breton—Canso, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président. Je suis impatient de collaborer à l'excellent travail de ce comité, qui est un comité très important. Certes, l'exposé d'aujourd'hui était excellent et très détaillé. À mon avis, des points importants ont été soulevés.

Je crois que le bureau de l'ombudsman constitue un risque et suscite certaines préoccupations, car il ajoute un autre niveau de bureaucratie. Qu'est-ce que vous en pensez?

Vous avez aussi mentionné certains des processus d'appel et le fait qu'ils semblent détraqués, c'est du moins ce que vous avez dit, qu'ils étaient détraqués. Est-ce que nous pourrions éliminer ces processus? Il ne serait peut-être pas nécessaire de les maintenir? S'il vous plaît, développez un peu ces deux aspects.

**M. Sean Bruyca:** Merci, monsieur.

Pour ce qui est de la question d'un niveau bureaucratique de plus dans l'administration publique, il faut toujours s'inquiéter de la prolifération de la bureaucratie. Dans certains milieux, toutefois, on conçoit mal ce que fait l'ombudsman — j'ai déjà entendu ce commentaire.

Un ombudsman ne fait pas partie intégrante de la bureaucratie, ce n'est pas une sorte de commis au courrier qui peut examiner le courrier d'arrivée et l'envoyer au bon endroit, évaluer la situation de l'extérieur et déterminer ce qu'il faut faire. En réalité, il accroît l'efficacité de l'administration publique.

J'envisage des économies réelles et je peux certainement dire que nous honorerons la dette que nous avons à l'égard des anciens combattants en termes de dignité et de respect si nous assurons une intervention plus rapide et une amélioration systémique.

En ce qui concerne le système actuel, la Loi sur les pensions me paraît excellente. Elle est libellée avec générosité pour aider les anciens combattants et elle leur donne le bénéfice du doute; les programmes assurent une protection aux anciens combattants. La réglementation et les politiques du ministère y contribuent aussi. Le problème vient de ce qu'ils ne sont pas suivis, et que personne ne vérifie la conformité avec les règlements.

À l'époque où il n'était qu'un sous-comité, votre comité a appris que le TACRA n'assurait pas le suivi de ses décisions. Il est impossible d'apporter des améliorations systémiques dans les cas qui sont actuellement devant le TACRA — à l'heure actuelle, je crois qu'il y a 7 000 dossiers en attente. Il est impossible de comprendre pourquoi tant de dossiers sont renvoyés au TACRA. Personne ne tient de statistiques là-dessus.

Un ombudsman pourrait le faire. Un ombudsman pourrait faire des recommandations au niveau ministériel et peut-être au niveau du TACRA, de sorte que le TACRA aurait le pouvoir — et je crois que c'est à envisager — de dire au ministère: vous savez, c'est à vous qu'il incombe de prendre une décision à ce sujet. Il pourrait renvoyer le dossier, plutôt que d'éliminer toute possibilité d'appel et d'examen en se penchant immédiatement sur le dossier. Le renvoi d'une question au TACRA est un processus coûteux alors qu'un examen administratif au ministère pourrait régler rapidement le problème.

• (1550)

**M. Rodger Cuzner:** Il y a vraiment un arriéré de 7 000 dossiers! Est-ce qu'on s'inquiète aussi du fait qu'une partie du travail du tribunal consiste à entériner automatiquement des décisions antérieures? Est-ce qu'il y a un manque de suivi détaillé? Est-ce que la qualité du travail réalisé dans ces dossiers laisse aussi à désirer ou...?

**M. Sean Bruyca:** Monsieur, à quel niveau? Celui du TACRA ou celui du ministère?

**M. Rodger Cuzner:** Celui du ministère.

**M. Sean Bruyca:** J'aimerais vous lire une citation qui a été...

**M. Rodger Cuzner:** Aux deux niveaux.

**M. Sean Bruyca:** D'accord.

Le comité Woods a relevé — et donnez-moi un instant pour vous trouver cela. Le problème, c'est qu'il y a encore beaucoup trop de secret dans le système d'attribution des pensions au sein du ministère. Nous ignorons qui prend les décisions et nous ignorons sur quelle base ces décisions sont prises; il n'y a pas d'uniformité dans les documents ni dans les lettres qui sont envoyés lorsque les décisions ont été prises.

Le problème existe aussi au niveau du TACRA, où il y a encore beaucoup trop de secret. En 1967, le rapport Woods mentionnait que le processus devait être plus transparent et plus responsable. Quarante ans plus tard, nous disons la même chose. Je crois qu'un ombudsman pourrait... cela doit être la solution, puisque les autres efforts ont échoué.

**M. Rodger Cuzner:** Si je comprends bien vos commentaires et votre exposé, vous aimeriez que cet ombudsman soit totalement indépendant. Voyez-vous un avantage quelconque à ce que l'ombudsman ait un lien avec le ministère de la Défense nationale?

Est-ce qu'il existe des synergies, et l'ombudsman doit-il vraiment être indépendant?

**M. Sean Bruyca:** C'est un aspect très important. Si les compétences étaient harmonisées, le lien ne poserait pas de difficulté en termes de collaboration entre le MDN, les FC et Anciens Combattants Canada. Toutefois, si les deux sont indépendants et distincts, il faudrait établir un lien entre eux parce que le chevauchement est important. En termes de clientèle, les militaires en service dans les FC pourraient facilement devenir des clients d'Anciens Combattants Canada. Il faudra donc, quelle que soit la formule de bureau d'ombudsman adoptée, que les deux puissent collaborer étroitement.

**M. Rodger Cuzner:** Vous avez parlé d'incohérences relativement à certains services de pension. Est-ce que ces incohérences ont des points communs? Est-ce qu'on peut les ordonner par région du pays? Par campagne? Peut-être selon la nature de l'incapacité ou de la difficulté à laquelle l'ancien combattant est confronté? Y a-t-il un ordre quelconque ou est-ce que c'est tout à fait aléatoire?

**M. Sean Bruyca:** Je ne veux pas généraliser, car il y a d'excellents employés à Anciens Combattants Canada, et à ma connaissance certains membres du TACRA sont des gens très bien.

Le problème, peut-être, réside dans la gestion de tout le système. Ce que nous percevons globalement, c'est un manque apparent de capacité, en particulier au niveau de l'administration centrale, pour comprendre comment il faut traiter un client qui souffre d'une incapacité. Cela n'est pas sans ironie, vu la raison d'être du ministère.

Vous voulez ajouter quelque chose?

**M. Perry Gray (à titre personnel):** Permettez-moi de vous lire une citation. C'est ce que le sous-ministre Jack Stagg a déclaré devant le sous-comité parlementaire, auguste prédécesseur de votre comité:

Nous avons constaté que le système des pensions avait un effet pervers, en fait, parce que nous avions beaucoup de... Nous avons examiné un certain nombre de dossiers correspondant à la période 1998 à 2002 et nous avons cherché à savoir quel était le nombre des personnes qui venaient nous redemander des pensions supplémentaires. Il y avait des gens qui en faisaient un métier. Il y avait des gens qui revenaient de neuf à 17 ou 18 fois pour essayer d'obtenir une augmentation.

Et M. Stagg ajoute:

Bien sûr, aux Anciens Combattants, nous essayons d'être justes et d'évaluer le plus rationnellement possible l'incapacité dont souffre une personne qui a servi le Canada. Il y a des anciens combattants qui me disent qu'ils sont plus malades que nous le pensons...

... et je souligne « que nous le pensons »...

... ou qu'ils ne peuvent le démontrer et cela devient un genre de confrontation.

J'aimerais faire valoir à tous les membres du comité que la demande qu'un ancien combattant présente au ministère des Anciens Combattants s'appuie sur une information médicale fournie par des professionnels de la santé. Ce n'est pas ce dont je pense avoir besoin. Ce que nous déplorons principalement — et cela nous ramène directement à ce que vous disiez au sujet de la convergence des incohérences —, c'est que le ministère prend les évaluations des médecins et affirme que la situation n'est pas aussi grave que ce qu'en disent les médecins. Dans de nombreux cas, il est très difficile pour les professionnels de définir l'ampleur du problème en termes que le ministère peut accepter.

Je vais vous donner un exemple précis. D'après le ministre Thompson, près de 9 000 anciens combattants ont reçu un diagnostic de syndrome de stress post-traumatique ou de stress opérationnel. D'après le MDN, la majorité de ces personnes souffrent d'une incapacité à long terme qui limite sérieusement leurs possibilités d'emploi à l'extérieur des forces armées. Pourtant, dans de nombreux cas, le niveau d'incapacité de ces 9 000 personnes est fixé à 25 ou 30 p. 100 et, d'après ce qu'a dit M. Stagg, elles doivent se représenter entre neuf et 17 ou 18 fois pour prouver que l'évaluation initiale était inadéquate.

Vous comprenez donc que cette expérience est extrêmement traumatisante, et elle illustre très bien les problèmes auxquels se heurtent les anciens combattants à l'heure actuelle dans le système d'appel et d'examen.

Merci, monsieur.

• (1555)

**M. Rodger Cuzner:** Monsieur le président...

**Le président:** Monsieur Cuzner, vous avez déjà eu droit à dix minutes, c'est tout.

Monsieur Perron.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Merci, monsieur le président.

Perry, Sean et Tom, merci d'être présents.

Nous ne sommes pas ici pour faire le procès des anciens combattants, mais pour parler de l'ombudsman. Lorsque vous commencez à me dire que cela fonctionne bien ou non au ministère des Anciens combattants, vous me perdez et je deviens un peu frustré.

Tu n'y es pas allé avec le dos de la cuillère, dans ton exposé. Je t'en remercie. C'était intéressant et sincère, mais qui est le patron de ton ombudsman? De qui relève-t-il?

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Ma femme.

**M. Gilles-A. Perron:** Peut-être bien.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** Bonne réponse.

**M. Sean Bruyca:** Excusez-moi.

Est-il possible de préciser la question de M. Perron? Le patron de qui?

• (1600)

**M. Gilles-A. Perron:** Vous avez décrit ce que devrait être un ombudsman.

[Français]

C'est ce que vous avez décrit. Vous énumérez toutes ses fonctions, mais vous ne dites pas de qui il relève. Est-ce qu'il relève d'un comité de la Chambre des communes, du ministre des Anciens combattants, du pape ou du premier ministre? Qui est son supérieur?

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Depuis plus d'un siècle, des militaires servent outre-mer et vont à la guerre. Les anciens combattants ont servi le Canada. Nous n'allons pas à la guerre pour des raisons personnelles ou pour un parti politique — malgré tout le bien que font les partis. Selon moi, un ombudsman qui veillerait à ce que ce sacrifice soit reconnu devrait relever de tous les Canadiens, c'est-à-dire du

Parlement. Je ne pense pas qu'il doive être contrôlé par un parti politique ou par un ministre.

Il y a aussi des raisons concrètes à cela. Le Tribunal des anciens combattants a besoin de supervision. Il a très peu de comptes à rendre. Cela a été mentionné dans de multiples exposés au cours des dix dernières années. L'ombudsman aurait des comptes à rendre.

Le TACRA relève du gouverneur en conseil, par l'entremise du ministre. L'ombudsman devrait donc relever soit du gouverneur en conseil, soit du Parlement, afin d'être efficace et de pouvoir superviser le TACRA.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Il pourrait être un équivalent de la vérificatrice générale.

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Je ne crois pas qu'un ombudsman ait les mêmes pouvoirs qu'un vérificateur général.

Nous parlons de certains citoyens canadiens qui ont fait des sacrifices d'une grande noblesse et d'une grande importance. Nous avons depuis des années de la difficulté à traiter avec les prédécesseurs du Tribunal des anciens combattants, avec les organisations antérieures et avec les diverses incarnations du ministère. Je crois que l'ombudsman doit être doté de pouvoirs. Il nous faut quelqu'un qui puisse aller au fond des choses.

Anciens Combattants Canada est une bureaucratie très complexe. Je pense que le simple fait de relever du ministre ne permettra pas d'optimiser les échéances et l'efficacité du bureau de l'ombudsman. Il me semble très important de...

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** À la page 4 de ton exposé, on peut lire: « Qui aurait accès au Bureau de l'ombudsman? ». Tu mets l'armée actuelle et les anciens combattants dans le même pot. Lorsque la question des anciens combattants relevait du Comité permanent de la défense, il y avait un ombudsman. Or, vous l'avez critiqué parce qu'il s'occupait trop de la Défense nationale et pas suffisamment de l'armée. Si on crée ce poste d'ombudsman, est-ce que l'armée va s'y opposer? Cela ne devrait-il pas être complètement séparé?

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Vous avez bien raison, monsieur Perron. J'ai moi-même de la difficulté à m'y retrouver, et je navigue dans ce système depuis des années. Oui, il nous faut éclaircir les choses pour les militaires et les anciens combattants.

Je crois qu'ils devraient tous avoir accès à ce service. Le pouvoir de l'ombudsman viendra de la formation spécialisée des employés, qui seront en mesure de vérifier et de trier les plaintes au départ. Ils pourront dire immédiatement si la question relève de l'ombudsman du MDN ou de celui des anciens combattants.

Cette question doit vraiment nous préoccuper. C'est la raison pour laquelle nous avons inclus dans nos recommandations l'embauche d'un personnel compétent et bien formé, pas seulement pour mener les enquêtes mais aussi au niveau public, pour les préposés à l'accueil.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Je vous demande d'abrégier vos réponses parce que je voudrais vous poser le plus grand nombre possible de questions.

Est-ce qu'il s'agit de ton rapport? L'as-tu envoyé à ceux qui sont en train de pondre la description de poste d'un ombudsman? Est-ce que tu l'as envoyé à tous les membres du comité? Est-ce que le ministère des Anciens Combattants, situé à l'Île-du-Prince-Édouard, t'a demandé ton point de vue sur un ombudsman? As-tu eu l'occasion de lui exprimer ton point de vue, oui ou non? Si tu travailles seul dans ton coin, ça n'en vaut pas la peine, mais si tu travailles avec nous, ça va bien aller.

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** C'est la première fois que nous avons l'honneur de présenter un rapport aux membres du comité, et nous espérons qu'il vous sera utile.

J'ai transmis des exemplaires du rapport aux six principales organisations concernées. Je n'ai aucune idée de ce qu'elles en pensent ou de ce qu'elles vont en faire. J'ai aussi présenté le rapport au ministre et au sous-ministre, afin qu'il soit diffusé au sein du ministère, aux personnes intéressées. Je n'en ai pas eu d'écho. La seule rétroaction officielle que j'ai reçue au sujet du rapport, c'est ici même que je l'ai reçue, aujourd'hui.

**Le président:** Il vous reste 40 secondes, si vous voulez dire quelque chose, monsieur Perron.

**M. Gilles-A. Perron:** Merci, et j'espère vous revoir.

**Le président:** Cela était bref.

Comme il n'y a pas de représentant du NDP aujourd'hui, je vais demander à madame Hinton si elle a des questions à poser.

**Mme Betty Hinton (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC):** Oui, j'en ai. Merci.

Monsieur Perron a soulevé un point que je suis peut-être en mesure de préciser.

Si j'ai bien compris, l'ombudsman de la défense... lorsque vous êtes libéré de l'armée, que vous avez terminé votre service, vous n'avez plus accès à cet ombudsman. C'est la raison pour laquelle cet ombudsman...

**M. Sean Bruyca:** Non, c'est faux.

**Mme Betty Hinton:** Vraiment? C'est pourtant ce que j'ai cru comprendre.

Je vous laisserai le soin de réfuter cela plus tard. Voici ce que je veux dire.

J'ai l'impression de connaître M. Bruyca depuis très longtemps, et Louise Richard aussi. Ils ont fait un travail extraordinaire. Je n'aurai sans doute jamais d'autre occasion de le dire et je veux que ce que j'ai à dire aujourd'hui soit consigné dans le compte rendu.

Mes discussions avec M. Bruyca et avec Louise Richard ainsi qu'avec de nombreux autres anciens combattants dans tout le pays m'ont appris l'existence de nombreux obstacles dont j'étais totalement inconsciente. À la suite des discussions que nous avons eues au cours de cette période relativement longue, je me suis adressée au chef de mon parti, qui était à l'époque le chef de l'opposition, et je lui ai fait part de toutes les préoccupations que l'on m'avait communiquées dans tout le pays. Mon chef, qui est maintenant premier ministre, m'a dit de préparer un projet de loi en vue du congrès du Parti conservateur du Canada, ce que j'ai fait. Mon projet contenait sept engagements, dont les deux suivants:

Un gouvernement conservateur traiterait tous les anciens combattants avec respect et établirait une déclaration des droits des anciens combattants pour que les différends concernant ces anciens combattants soient réglés rapidement, équitablement et sur la base des présomptions favorables aux droits des anciens combattants.

Et la seconde:

Le Parti conservateur recrutera immédiatement les services d'un ombudsman dont le mandat sera semblable à celui de l'ombudsman de la Défense nationale.

Je cite cela pour une seule et unique raison. Je sais que vous avez parfois l'impression de crier dans le désert. Je suis ici pour vous dire que vous avez été entendus. Les préoccupations que vous nous avez communiquées à titre d'anciens combattants des temps modernes font écho à celles des anciens combattants d'autrefois. Je vous en donne pour exemple le lieutenant-colonel Al Trotter, qui a connu le même genre de difficultés que vous. Nous avons finalement réglé son cas, au bout d'un an et demi.

Ce poste d'ombudsman sera créé parce que des gens comme vous et comme Al Trotter nous ont exposé leurs besoins.

J'ai une question à vous poser, mais je veux d'abord vous dire que, selon moi, vous, Louise, Perry, Tom et tous les autres qui nous ont parlé au fil des ans, vous laisserez un héritage qui vous survivra longtemps. Il y aura un ombudsman.

Aujourd'hui, nous voulons vous entendre à nouveau nous expliquer ce que devrait être le poste d'ombudsman, ce que devraient être ses pouvoirs.

Ces questions relèvent de notre comité, et nous essayerons de trouver les meilleures solutions pour tous les anciens combattants concernés. L'information que vous nous fournissez lorsque vous exprimez vos opinions et que vous nous faites part de votre expérience a une valeur extraordinaire. Je sais que parfois vous avez l'impression de ne pas être écoutés, mais je tiens à vous dire que vous êtes entendus et que votre héritage est extraordinaire.

Je vais vous donner l'occasion, si vous le voulez, de détailler un peu certains des points que vous avez soulevés dans votre déclaration préliminaire, car je sais que nous avons peu de temps et que le domaine est vaste. Allez-y.

● (1605)

**M. Sean Bruyca:** Eh bien, merci beaucoup, madame Hinton. Je vous suis reconnaissant de ces commentaires. J'en ferai part à d'autres anciens combattants qui, je le sais, ont dû lutter. Je suis convaincu que vos paroles les toucheront autant que moi, sinon plus.

Dans l'annexe à mon mémoire, il y a un certain nombre de considérations, des considérations minimales, qui intéressent la création du poste d'ombudsman. J'aimerais que le comité les étudie sérieusement pour que l'ombudsman représente et respecte véritablement la dignité, l'héritage et les sacrifices des anciens combattants au Canada.

Parlons maintenant un peu plus en détail de l'ombudsman. La création de ce service va éveiller de grandes craintes au sein de la bureaucratie. Il y aura des craintes, c'est certain. Je tiens toutefois à souligner que l'ombudsman est là également pour les bureaucrates. Il n'est pas là seulement pour les employés qui, peut-être, ont l'impression d'être mal gérés ou ont des griefs à formuler. Il aidera aussi les gestionnaires. C'est un outil efficace.



Lorsque j'étais dans les forces armées, en tant que gestionnaire et que leader, je voulais connaître la vérité. Je voulais savoir ce qui se passait vraiment, pour que mon équipe soit aussi efficace que possible. J'espère que la même philosophie prévaut au ministère des Anciens Combattants, que les gestionnaires, qu'il s'agisse du sous-ministre, du sous-ministre adjoint ou d'un simple superviseur de district, veulent connaître la vérité, pour assurer l'efficacité de leurs services et de leurs programmes. J'espère qu'ils veulent savoir s'ils répondent vraiment aux besoins de leurs clients.

Ironiquement, le ministère des Anciens Combattants a cette particularité — et corrigez-moi si je me trompe — que 99,9 p. 100 de sa mission consiste à servir ses clients. Pourtant, il n'a pas de cellule de relations avec la clientèle, aucun mécanisme pour vérifier s'il fournit efficacement des services aux anciens combattants. Il a bien des mécanismes internes, mais nous ne voyons jamais les données qu'ils recueillent.

Si je vais à Bureau en gros ou chez Home Depot, je ne passe pas d'abord à la caisse — pour voir ce que je peux donner à l'entreprise. Je vais droit au comptoir du service à la clientèle — pour voir comment on peut m'aider, de quelle façon l'entreprise encourage une relation de confiance.

C'est ce qui doit venir en premier. Nous devons rétablir la confiance entre le ministère qui fournit les services et les anciens combattants. Tout est question de confiance. C'est ainsi que l'on va au combat. Vous devez faire confiance à celui qui est à vos côtés, à vos dirigeants, à vos subordonnés.

Le ministère des Anciens Combattants doit changer de philosophie, de position face aux forces armées. Le ministère préconise le recrutement prioritaire dans la nouvelle déclaration des droits des anciens combattants, ce qui indique probablement qu'il ne comprend pas cela. Pourtant, d'après des statistiques récentes — et je peux vous les montrer —, Anciens Combattants Canada compte moins de cinq employés qui sont d'anciens membres des forces armées.

Alors si Anciens Combattants Canada veut vraiment recruter des anciens combattants et comprendre leur culture, il doit écouter, écouter les anciens combattants comme nous, et nommer un ombudsman qui peut défendre avec énergie et à point nommé les anciens combattants que nous sommes.

•(1610)

**Mme Betty Hinton:** Est-ce qu'il me reste du temps?

**Le président:** Vous avez utilisé sept minutes et trente secondes.

**Mme Betty Hinton:** Il y a des postes vacants au TACRA.

**M. Perry Gray:** Madame Hinton, j'aimerais rappeler aux membres du comité ce que le ministre a déclaré la semaine dernière, et cela confirme les propos de Sean.

Le ministre a dit la semaine dernière que nous avions du temps, que nous avions de 29 à 30 ans pour régler les diverses lacunes de la nouvelle déclaration des droits des anciens combattants.

Je ne suis pas du tout d'accord. Contrairement à ce qu'il a dit, je ne crois pas que les faiblesses de la nouvelle déclaration des droits seront corrigées si le gouvernement en poste ou un futur gouvernement décide de le faire.

Vous avez affirmé avec justesse que tout ce qui est énoncé dans votre programme électoral, que j'ai ici, doit être réalisé en contexte, et dans ce cas « immédiat » ne peut pas signifier dans 29 ou 30 ans, ni même au cours des dix prochaines années. La notion d'immédiateté a un sens différent pour ceux qui sont de notre côté de la table.

En outre, si l'on pense à certaines des lacunes dont le comité a discuté lors de sa dernière réunion, cela fait plus de 50 ans que nous attendons une solution au problème de l'agent Orange. Il y a d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale dont les cas n'ont jamais été réglés. Le temps presse — nous avons assez attendu.

Merci.

**Le président:** D'accord, merci.

**M. Sean Bruyey:** J'aimerais ajouter un mot. C'est un compliment: je veux féliciter le comité.

Nous n'avons peut-être pas été assez clairs; nous sommes également prêts à discuter avec vous de la déclaration des droits, et nous pouvons vous fournir une réponse limitée au sujet du PAAC.

Je voulais féliciter le comité et faire écho à ce que la députée Betty Hinton a déclaré au sujet du comité; les membres qui vous ont précédés ont largement contribué à modifier le PAAC.

Je voulais vous faire ce compliment. Nous ne sommes pas ici seulement pour nous plaindre.

**Le président:** J'ai un détail à ajouter. Certaines personnes ont pris plus de 10 minutes, mais ce n'est pas parce qu'elles ont parlé plus de sept minutes; la faute en revient aux témoins.

Nous allons maintenant donner à nouveau la parole aux libéraux.

Monsieur Valley, allez-y.

**M. Roger Valley (Kenora, Lib.):** Merci.

Si j'ai bien compris, j'aurai 10 minutes. Merci beaucoup.

**Le président:** Seulement sept pour vous-même. Le reste est l'affaire des témoins, monsieur.

**M. Roger Valley:** D'accord.

Je vous remercie d'être venus aujourd'hui.

J'aimerais revenir à la page 2 de vos remarques. Vous dites, au milieu de la page, « [...] il faut veiller à ce que ce bureau soit puissant, indépendant et impartial ». Dans le paragraphe suivant, vous expliquez que le poste d'ombudsman créé pour le MDN et les FC n'avait pas, initialement, cette capacité. Il semble, d'après ce que vous déclarez un peu plus tard à ce sujet, que cela ait été corrigé grâce à un vaste effort et assez rapidement. Ce système donne donc de bons résultats dans les forces armées pour l'instant. Vous voulez un mécanisme indépendant pour les anciens combattants et vous indiquez un peu plus loin comment cela pourrait être réalisé.

Ma première question est brève: un sous-ministre adjoint d'Anciens Combattants Canada a été chargé de mettre sur pied ce mécanisme, et vous vous en plaignez. Pouvez-vous me dire quand cette personne a été nommée et comment cela s'est fait? Est-ce que c'est très récent? Nous savons que les élections ont eu lieu le 23 janvier. Il y a donc de cela cinq mois. Pouvez-vous me dire ce qui s'est passé?

•(1615)

**M. Sean Bruyca:** J'ai eu vent de cela il y a environ six semaines, en fait, plus précisément, huit semaines. J'ai su que Keith Hillier avait été nommé à ce poste. J'ai eu l'occasion de le rencontrer. Il me semble être quelqu'un de bien, un excellent gestionnaire. Mais c'est aussi un employé d'ACC et je pense, sans mettre son honnêteté en doute, qu'il faut assurer l'impartialité du processus. Permettez-moi de citer Perry, qui m'a fait une remarque plutôt amusante sur le fait qu'un SMA d'ACC rédigeait la déclaration des droits et déterminait la structure du bureau de l'ombudsman, comme si on pouvait confier à des repris de justice la rédaction du Code criminel ou à des détenus la gestion de la prison.

**M. Roger Valley:** Ou au renard la clé du poulailler.

**M. Sean Bruyca:** Précisément.

**M. Roger Valley:** Laissez-moi poursuivre ma lecture. Vous faites ensuite une déclaration plutôt fracassante, et je vous cite: « Cela frise le scandale et cela n'est ni transparent ni responsable ».

Nous sommes donc plutôt mal partis. Nous nous attaquons au dossier et en quelques mois nous confions à un sous-ministre, si capable soit-il, mais vous l'avez bien dit, il s'agit d'un employé du ministère, le soin de fixer les règles.

Expliquez-nous un peu comment vous êtes arrivé à cette conclusion, au fait que cela ne soit ni transparent ni responsable? Je pense que je suis d'accord avec vous à ce sujet.

**M. Sean Bruyca:** Cela nous ramène aussi à votre question sur le moment où le SMA a été nommé à ce poste.

Malheureusement, cette culture du secret n'existe pas seulement dans l'attribution des pensions et au Tribunal des anciens combattants; elle marque tout le processus de consultation, quel que soit le dossier — la nouvelle charte des anciens combattants, la déclaration des droits, les changements à apporter aux programmes et aux politiques. Les intéressés, les anciens combattants qui reçoivent ces services, sont rarement informés, sauf après coup. On accorde beaucoup trop de poids aux représentants des six organisations. Ces organisations font de l'excellent travail mais, même si tous leurs membres étaient consultés, elles représentent moins de 17 p. 100 de tous les anciens combattants et elles ont maintes fois admis qu'elles n'avaient pas le temps de consulter leurs membres.

Nous parlons ici d'une culture qui, au sein du ministère, est incapable de sentir la nécessité de consulter ses intervenants, parce qu'ils sont trop nombreux. Pourtant, nous sommes ses clients. Je crois que le ministère devrait commencer à écouter ces clients.

**M. Roger Valley:** Tout au long de votre exposé, vous parlez aussi des pouvoirs du ministre. Vous croyez, n'est-ce pas, que le ministre a l'autorité voulue pour corriger cette situation très rapidement, s'il le souhaite?

**M. Sean Bruyca:** Oui. Le ministre n'aurait qu'à écrire une lettre. Il pourrait nommer un ombudsman provisoire ou un comité provisoire de l'ombudsman pour collaborer avec votre comité. Des échéances pourraient être fixées, pour la soumission de propositions, par exemple. Puis, lorsque le comité et le CPM ou le BCP auraient choisi des propositions, un projet de loi serait rédigé et présenté au Parlement. Toutes ces étapes et ces jalons pourraient être franchis avant Noël si le ministre prenait les dispositions voulues.

**M. Roger Valley:** Cela me ramène à la dernière question que je vous ai posée.

Dans un monde idéal, vous avez parlé d'une dizaine de semaines pour mettre sur pied un programme en collaboration avec une entreprise privée. J'ai oublié le mot que vous avez utilisé. Il ne s'agit pas d'une entreprise privée, mais je ne me souviens pas de vos termes.

Vous avez dit que cela pourrait se faire, et vous avez mentionné Noël, c'est-à-dire dans six mois. Vous pensez qu'il faudrait tout ce temps ou est-ce que cela pourrait se faire plus rapidement grâce aux pouvoirs du ministre? Vous êtes ici aujourd'hui parce que nous vous avons demandé votre opinion. Dites-nous, dans un monde idéal, si vous aviez les pouvoirs du ministre pour faire tout cela dès maintenant, quel serait votre calendrier?

**M. Sean Bruyca:** Je nommerais quelqu'un immédiatement. Il me faudrait deux semaines pour trouver un ombudsman provisoire ou créer un comité provisoire. Je ne lui donnerais pas plus de 10 semaines pour rédiger des propositions, puis je mettrais en marche la mécanique du gouvernement.

Si nous devons légiférer, il nous faut du temps pour rédiger la loi. Je déclencherai le processus, mais j'ignore quel devrait être le calendrier. Si cette question ne fait pas l'objet d'une loi et ne relève pas directement du ministre au départ, alors je pense que les choses devraient se faire immédiatement, dès qu'un modèle aura été choisi. Je crois que cela pourrait se faire en trois mois.

•(1620)

**Le président:** Merci.

**M. Roger Valley:** Cela n'a pas pris 10 minutes.

**Le président:** Non, mais c'était quand même plus que ce à quoi vous aviez droit. Vous vous en êtes bien tiré. Vous avez pris très exactement cinq minutes et 31 secondes.

Monsieur Gaudet, du Bloc.

[Français]

**M. Roger Gaudet (Montcalm, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs. Je voudrais faire une petite mise au point. Dans votre discours, vous avez mentionné la Commission Woods. Était-ce en 1967, ou en 1972? Dans votre exposé, il est écrit 1972. Toutefois, vous avez dit 1967.

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Malheureusement, j'ai fait une erreur. J'ai d'abord parlé de 1972, mais c'était en 1967. J'ai fait des recherches tard hier soir.

Soit dit en passant, le rapport a été publié en 1967, et la commission a siégé de 1965 à 1968.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Avez-vous déposé votre rapport à la Légion canadienne? Avez-vous reçu des commentaires?

[Traduction]

**M. Sean Bruyca:** Non, pas un mot, rien du tout.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Merci. La nouvelle Charte des anciens combattants prévoit des indemnités d'invalidité et d'autres programmes d'aide à l'intention des anciens combattants et des Forces canadiennes.

À votre avis, un ombudsman serait-il capable d'aider véritablement les anciens combattants qui sont insatisfaits des programmes de réadaptation et d'aide au placement?

[Traduction]

**M. Sean Bruyea:** Je crois que la nouvelle charte des anciens combattants a été rédigée de façon à ce que quelques-uns des anciens combattants des FC puissent effectuer la transition. Pendant les audiences du Sénat, avant que le Sénat approuve la loi, en mai de l'année dernière, une grave lacune de la charte a été mentionnée. En effet, la charte ne s'appliquait pas aux anciens combattants qui avaient le plus besoin d'aide et qui avaient les plus graves incapacités. Cette lacune n'a toujours pas été corrigée.

Une commission a été créée, un groupe consultatif sur les besoins spéciaux. Jusqu'à maintenant, il n'a pas été question de ce groupe sur le site Web ni dans le bulletin *Salut!* distribué aux anciens combattants. Il n'y a aucun moyen d'entrer en contact avec lui si quelqu'un veut faire un exposé; ses procès-verbaux sont confidentiels et ses membres jurent sous serment de respecter la confidentialité. Nous n'avons aucune idée de ce qui est discuté en ce qui concerne la surveillance des besoins spéciaux.

En matière de réadaptation dans le contexte de la charte, à mon avis, il faut se demander à quel moment la bureaucratie, pour ne pas gaspiller les fonds publics, va trop loin et oblige les anciens combattants à faire des compromis.

Je ne crois pas qu'il faille obliger les anciens combattants à retourner au travail pour toucher des prestations. Une telle méfiance à l'égard des anciens combattants me paraît injustifiée. Je pense que nous devons leur faire confiance; ils retourneront travailler lorsqu'ils seront prêts. Tous les anciens combattants que je connais, ceux qui ont une incapacité, souffrent énormément de ne pas pouvoir travailler. Ils font tout ce qu'ils peuvent. Je ne crois pas que l'on puisse les soupçonner de chercher à extorquer de l'argent au gouvernement. Il me semble tout à fait répréhensible de faire du retour au travail une condition au versement de prestations aux anciens combattants.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Quand l'ombudsman serait-il prêt à entrer en fonction? Souhaitez-vous qu'il entre en fonction le plus rapidement possible? Quand aimeriez-vous qu'il soit nommé et qu'il entre en fonction? Si cela fait déjà 35 ans qu'il a été nommé...

[Traduction]

**M. Sean Bruyea:** C'est exact, monsieur. L'essentiel, c'est de pouvoir mettre l'ombudsman au travail, qu'il puisse commencer à organiser son bureau, et il faudrait alors recruter et former du personnel. Mais plus tôt nous ferons le premier pas, et c'est le modèle, adopter un mandat et un projet de loi, et plus tôt nous pourrions dispenser la formation.

Bien sûr, la courbe d'apprentissage est prononcée. Mais la collaboration étroite avec les intervenants et avec l'ombudsman du MDN, je crois, permettra sans doute de définir un modèle provisoire en moins d'un an, à compter du moment où l'autorisation sera donnée.

**M. Tom Hoppe (à titre personnel):** Tout sera fonction de la formation du personnel. L'ombudsman actuel a accepté environ 2 000 demandes pour l'année, et il a quatre personnes pour recevoir les demandes.

Si votre bassin de clientèle est de 400 000 ou de 700 000 anciens combattants, même si vous ne recevez que 30 000 demandes, vous aurez besoin d'un personnel assez nombreux, qui devra suivre une formation pour apprendre à traiter ces demandes et déterminer lesquelles sont des plaintes proprement dites, lesquelles n'en sont pas et lesquelles doivent être renvoyées à l'ombudsman du MDN.

Je crois que les retards viendront de la formation; il faudra du temps pour préparer le personnel à entrer en fonction et pour trouver du personnel afin de combler les postes.

**Le président:** Nous passons maintenant au Parti conservateur. Madame Hinton, vous semblez vouloir dire quelque chose.

Oh, monsieur Shipley.

• (1625)

**Mme Betty Hinton:** Je vais laisser du temps à M. Shipley.

**Le président:** D'accord.

**Mme Betty Hinton:** J'ai deux ou trois choses à dire, maintenant que le bourreau du chronomètre m'a redonné la parole.

Il y a des postes vacants au sein du Tribunal des anciens combattants. Il suffit de poser sa candidature, cela peut se faire par ordinateur. Vous pouvez le faire, c'est facile à trouver. Nous pouvons vous fournir les détails après la réunion, si quelqu'un veut poser sa candidature.

Je suis d'accord avec vous. Je pense qu'il serait bon qu'un ancien militaire soit membre du TACRA.

Quelqu'un d'autre a fait une remarque. M. Valley a demandé en combien de temps cela pourrait se faire, dans un monde idéal. Eh bien, comme nous ne vivons pas dans un monde idéal, le gouvernement a cherché à réunir tous les partis pour recueillir la rétroaction des différents partis à la Chambre des communes. Nous voulons entendre un maximum de témoins, afin de choisir le modèle approprié du premier coup et d'obtenir des résultats pour les anciens combattants.

Malheureusement, c'est bientôt l'été — voilà deux mois de votre calendrier où il ne se passera rien. Les choses n'avanceront peut-être pas aussi rapidement que vous le souhaitez, mais tout ira rondement. Nous voulons procéder à des consultations détaillées sur la déclaration des droits et sur le bureau de l'ombudsman auprès de tous ceux qui vont être touchés par ces mesures.

M. Gray a également indiqué qu'il voulait que les choses se passent plus rapidement. Je peux certainement comprendre son point de vue, mais je dois lui signaler que nous avons un arriéré de 7 500 cas d'anciens combattants en attente d'un règlement. Il y a les dossiers de l'agent Orange et de l'agent Pourpre, qui progressent bien et que nous devrions régler dans un très proche avenir. Nous nous sommes attaqués au projet d'ombudsman et à la déclaration des droits. J'imagine que, sur une note plus positive, je mentionnerais que nous sommes capables de faire plusieurs choses à la fois, mais qu'il faut parfois se concentrer sur une seule tâche.

Nous faisons tout ce que nous pouvons. Les anciens combattants sont des gens très importants non seulement pour le gouvernement mais aussi pour chacun des membres de notre comité. Nous allons y arriver, et aussi rapidement que possible.

Monsieur Shipley.

**M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC):** Merci beaucoup.

Je vous suis vraiment très reconnaissant d'être venus, tous les trois, et de nous parler en votre nom personnel. Je pense que nous touchons au plus près à la réalité. Nous avons entendu d'excellents exposés. Je pense que vous reconnaîtrez que nous voulons tous faire du bon travail pour les anciens combattants. C'est la raison pour laquelle nous essayons de créer un poste d'ombudsman. Nous sommes tous d'accord. Mme Hinton l'a bien dit, nous voulons réussir du premier coup.

Est-ce que nous pouvons passer au modèle? Vous avez énuméré 14 considérations. Je ne les conteste pas, j'essaie simplement de mieux comprendre.

Prenons la première, les « Pouvoirs d'enquête véritables et solides ». Pourriez-vous développer un peu ce point?

Et au sujet du numéro 7, la « Protection assurée par la loi de ceux qui se manifestent, comme les dénonciateurs ». Je ne sais pas si vous pouvez me répondre, mais nous étudions actuellement le projet de loi fédérale sur l'imputabilité, qui instaure de nouveaux critères concernant les dénonciateurs. Il me semble que cela réglerait la question? Je vous le demande. J'ignore la réponse. Mme Hinton fait signe que non. Alors j'aimerais que vous nous parliez un peu de ce que vous envisagez.

Puis nous pourrions explorer un peu le numéro 12. Nous avons beaucoup discuté du lien étroit qui existe entre le ministère de la Défense nationale et l'ombudsman des FC. Vous voulez une telle relation mais vous voulez aussi une indépendance.

Vous pouvez peut-être nous parler un peu de ces trois points.

Et s'il me reste du temps, j'aurais une autre question.

Sean

**M. Sean Bruyca:** Je vais m'efforcer d'être bref, pour que vous puissiez poser cette autre question, monsieur Shipley.

Je répondrai aux points 1 et 7, et Tom parlera du point 12.

Le bureau de l'ombudsman a absolument besoin de pouvoirs d'enquête véritables et solides. L'ombudsman pourrait alors exiger des dossiers ou consulter des dossiers du ministère. Il pourrait obliger le ministère ou les personnes concernées à témoigner au sujet de la situation faisant l'objet de l'enquête.

Les pouvoirs d'enquête seraient en outre dans une large mesure améliorés par la formation des enquêteurs, alors nous tenons à ce que l'on prévoit recruter du personnel compétent.

Dans les modèles en place en Europe, en Allemagne, et même dans ce que nous voyons ici au Canada, chez l'ombudsman de la CBC, ce sont les pouvoirs d'enquête qui font l'ombudsman. Si l'ombudsman ne peut pas convoquer les représentants du ministère, s'il ne peut pas les obliger à répondre dans les délais prescrits, alors essentiellement son enquête n'aboutit à rien. Nous devons veiller à lui donner des pouvoirs plus vastes pour qu'il puisse mener ses enquêtes, et de cette façon, nous obtiendrons de meilleurs résultats, plus rapidement, plus efficacement.

Pour ce qui est du point 7, la loi sur les dénonciateurs, je ne suis pas certain du lien. Est-ce que cela viendrait s'ajouter à la loi sur la protection des dénonciateurs? Est-ce que nous devrions modifier la loi pour y inscrire les anciens combattants? En principe, je crois que la loi sur les dénonciateurs vise les fonctionnaires, les employés de la fonction publique. Je ne crois pas que nous innovons, ici, mais j'ose espérer que nous pouvons faire valoir le caractère unique des anciens combattants. Ils sont tout à fait dépendants. Le gouvernement a une

obligation fiduciaire à l'égard des anciens combattants, parce qu'ils sont tributaires du ministère des Anciens Combattants pratiquement pour tout si leur incapacité est grave.

Nous devons les protéger. S'ils revendiquent pour améliorer le système, il faut bien les protéger et le prévoir en détail, parce que le harcèlement bureaucratique peut aller très loin et être extraordinairement subtil. Nous devons veiller à ce qu'il y ait des mesures de protection très bien définies pour les anciens combattants qui se manifesteraient.

● (1630)

**M. Tom Hoppe:** Quant à votre question au sujet du lien entre les deux bureaux, je dirais qu'en vertu du mandat actuel de l'ombudsman des FC, les anciens militaires peuvent déposer une plainte. Il faut donc bien définir qui est un client d'ACC et qui est un ancien membre des Forces canadiennes. Cela devra être fait. Et cela pourrait figurer dans la loi.

Il faut aussi tenir compte des questions de communication d'information. Si l'information que possède l'ombudsman des FC est confidentielle, est-ce qu'il peut la communiquer à l'ombudsman des ACC, et inversement? Cela devra être précisé dans la loi.

Le lien entre les deux bureaux devra être examiné de près car nous ne voulons pas que quelqu'un puisse être oublié. Le militaire passera nécessairement de l'un à l'autre, parce que les liens sont si étroits.

**Le président:** Monsieur Shipley, je suis désolé pour vous, mais le temps file.

Monsieur Rota, c'est à vous.

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** J'ai deux questions à poser, et je vais commencer par la seconde car elle se rapporte plus ou moins à ce dont M. Shipley parlait.

Perry, Sean, Tom, merci d'être venus. Je suis très heureux de vous revoir tous. Je sais que vous avez fait du bon boulot. J'ai lu vos documents, ils sont mûrement réfléchis — mais je n'en attendais pas moins de vous —, et il est agréable de voir tout cela si bien présenté.

Ma question a trait au modèle que vous envisagez. Nous avons examiné divers modèles dans le monde. L'Australie en a un qui comprend tout. L'Allemagne en a un. La Grande-Bretagne en a un qui est indépendant. Vous semblez préférer un ombudsman indépendant, qui servirait uniquement les anciens combattants.

Je m'avance ici, mais est-ce qu'il ne serait pas logique d'en faire une division ou un volet au bureau de l'ombudsman des FC? Au fond, certains cas débutent alors que l'intéressé est encore dans les forces armées. Il prend ensuite sa retraite, il quitte les Forces canadiennes. C'est l'une de mes préoccupations. Est-ce qu'il ne serait pas préférable d'avoir un seul ombudsman? Cela nous permettrait de tout faire dans la continuité.

C'est une question; ce n'est pas une affirmation. Je sais que vous y avez beaucoup plus réfléchi que nous, alors j'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**M. Sean Bruyey:** Nous avons publié un rapport en novembre; il contient un chapitre sur les trois modèles, les avantages et les inconvénients de chacun — c'est une approche plutôt générale. Depuis, j'ai pris conscience du fait que les anciens combattants seraient tout simplement heureux d'avoir un ombudsman, qu'il soit indépendant ou qu'il fasse parti du bureau de l'ombudsman du MDN. Je veux que cela soit bien clair.

**M. Anthony Rota:** D'accord. Dans ce cas, il n'y a pas...

**M. Sean Bruyey:** Nous serions très heureux d'avoir un ombudsman. Ce qui compte, c'est qu'il y ait vraiment un service, pas seulement une mesure de pure forme.

Je suis tout à fait d'accord avec vous. Un compromis canadien pourrait produire certaines économies. Plutôt que de le faire relever entièrement du MDN ou d'en faire une entité distincte, je crois que l'on pourrait créer au bureau de l'ombudsman deux directions plus ou moins indépendantes l'une de l'autre.

Vous avez bien raison, la durée de la formation pour préparer le personnel serait réduite au minimum; le partage de l'infrastructure donnerait lieu à des économies d'échelle, à des économies de coûts. Il y aurait aussi ce que j'appelle un dividende de prestige, car l'ombudsman agirait dans les deux ministères pour défendre des dossiers, tant devant la population que devant des organes officiels comme le vôtre.

Par ailleurs, vous l'avez dit, la transition en serait facilitée. La transition entre le MDN et ACC est un processus très complexe, mais une certaine connaissance organisationnelle pourrait être partagée, et les anciens combattants risqueraient moins de tomber entre les mailles du filet dans une structure comme celle-là.

• (1635)

**M. Tom Hoppe:** Il ne faut pas oublier que l'ombudsman du MDN relève du ministre de la Défense. S'il s'occupe aussi des dossiers des anciens combattants, qui sera son patron? Il en aura deux.

En matière de ressources, si l'ombudsman du MDN reçoit 2 000 demandes et que tout à coup ce volume monte à 30 000, qu'est-ce qui va se passer dans son bureau?

J'aimerais qu'il y ait une division entre les deux, selon la personne dont l'ombudsman doit relever. À moins qu'il ne relève du Parlement, auquel cas vous créez un organe entièrement distinct, ce qui règle le problème. Selon moi, vous allez découvrir que la question des deux patrons pourrait constituer un problème.

**M. Anthony Rota:** S'il doit relever du Parlement, est-ce qu'il sera beaucoup plus solide? Cette solution me paraît nettement supérieure et permettrait d'assurer la continuité.

C'est très bien de réaliser des économies d'échelle, d'économiser de l'argent, mais nous parlons de vies humaines. À mes yeux, la continuité entre les deux niveaux est plus importante, pour que le client ne soit pas tout à coup abandonné, qu'il ne s'entende par répondre « Désolé, je ne peux pas obtenir votre dossier du ministère, il refuse de nous le communiquer », ou... Vous savez, il se passe bien des choses entre les divers éléments d'une bureaucratie — il faut y penser.

J'ai une question au sujet du TACRA. À votre avis, comment l'ombudsman devrait-il travailler avec le TACRA? Est-ce que les deux pourraient collaborer ou est-ce qu'il n'y aurait que le rapport de l'ombudsman auquel le TACRA devrait répondre?

**M. Sean Bruyey:** Le TACRA est une question délicate. En tant que tribunal, il doit avoir un pouvoir indépendant. Toutefois, les lois et les politiques s'appliquent au TACRA, et les ressources doivent être gérées. La surveillance garantirait le respect de la loi.

C'est vous, je crois, monsieur Rota, qui avez très clairement fait valoir dans un témoignage, l'an dernier, l'absence de suivi après que le TACRA a pris sa décision. C'est très joli de traiter toutes ces personnes comme des cas distincts, mais il faut tout de même pouvoir s'appuyer sur une jurisprudence, puisque le TACRA soutient être une instance quasi judiciaire.

Alors je crois que le TACRA pourrait entretenir une étroite relation de travail, en particulier pour comprendre à quel moment on passe dans le domaine de l'instance. Par ailleurs, le TACRA doit rendre des comptes, prouver qu'il respecte la loi.

À l'heure actuelle, la Loi sur les pensions et la Loi sur le TACRA prévoient deux mécanismes pour renvoyer un dossier au ministère. Malgré de nombreuses demandes en ce sens, le TACRA refuse pour l'instant de formuler les conditions qui régiraient le renvoi d'un dossier au ministère. Un ombudsman pourrait intervenir et dire « Un instant! Pourquoi confions-nous à un tribunal un dossier qui pourrait être renvoyé au ministère à certaines conditions? » C'est un exemple de situation où l'ombudsman pourrait intervenir efficacement.

**M. Anthony Rota:** Est-ce que je demander quelque chose à M. Cuzner? Tant pis, je le fais.

J'aimerais avoir le document dont M. Gray a tiré sa citation. C'est tout. J'ai fait ma demande.

**Le président:** Je suis désolé, monsieur Rota, je suis préposé au chronométrage; c'est mon travail.

Je dois maintenant donner la parole au Parti conservateur. Est-ce que M. Mayes, M. Sweet ou M. Shipley veulent poser des questions?

**M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, PCC):** Premièrement, je vous remercie de la grande qualité de l'information que vous nous fournissez.

Je veux mentionner deux ou trois points. Premièrement, je m'inquiète comme vous au sujet du TACRA et du nombre de cas, près de 60 p. 100, où de nouveaux avantages sont accordés. Il n'y a pas d'analyse véritable des causes de ce phénomène, et cela aussi nous inquiète. Il faut reconnaître que telle est la situation.

Par ailleurs, M. Gray, je pense que nous tous ici — et c'est certainement mon cas, — d'une certaine façon, nous ressentons douloureusement les injustices. Au sein de notre comité, nous essayons de bien mener notre processus et à cette fin nous consultons des gens capables et sages, comme vous, qui nous fournissent de l'information pour que nous puissions bien faire les choses. Je voulais vous dire que je suis toujours passionnément conscient de cela. Par ailleurs, nous voulons offrir à nos anciens combattants les meilleures réponses possibles à toutes leurs préoccupations au sujet de l'avenir. Nous écoutons les intervenants, nous prenons le temps de vérifier l'information, nous mettons tout en oeuvre pour prendre des décisions valables — tout cela revêt une très grande importance pour nous.

Vous avez mentionné que la Légion n'avait pas répondu à votre rapport. Et qu'en est-il des autres organisations? Vous avez dit qu'il y avait six organisations d'anciens combattants. Est-ce que l'une ou l'autre d'entre elles vous a répondu?

• (1640)

**M. Sean Bruyca:** Non, aucune.

**M. David Sweet:** Pardonnez-moi mon ignorance — je suis nouveau dans ce comité —, mais depuis combien d'années défendez-vous les droits et les préoccupations des anciens combattants?

**M. Sean Bruyca:** J'ai commencé en 1997.

**M. David Sweet:** Je dois vous poser à nouveau la question — puisque nous avons commencé cette conversation —, car nous tenons à recueillir un maximum d'information de qualité. Est-ce que certains de vos efforts ont porté sur l'établissement de bonnes communications avec toutes les autres organisations, pour parvenir à des consensus... peut-être pas à des consensus proprement dit, mais pour avoir une idée assez précise des sentiments de cet éventail de groupes de défense des anciens combattants, dans les différents secteurs et, bien sûr, à l'heure actuelle, en Afghanistan?

**M. Sean Bruyca:** Je sais que Perry et Tom tiennent à répondre à cette question parce qu'elle nous concerne tous de très près.

Premièrement, je dois dire que toutes les organisations d'anciens combattants rendent un immense service à l'ensemble des Canadiens et aux anciens combattants. Par contre, il doit exister une séparation. La relation exclusive qui lie quelques-unes de ces organisations d'anciens combattants et le ministère, à l'exclusion de la grande majorité de la clientèle du ministère, est une injustice qu'il faut corriger. J'espère que c'est ce qu'un ombudsman contribuerait à faire.

Je vais laisser la parole Tom dans un instant.

En premier lieu, la liberté de représentation et la liberté d'association sont évidemment des droits fondamentaux reconnus par tous dans le monde occidental. Nous devrions aussi être libres de ne pas adhérer à une association. Pour plaider sa cause, un ancien combattant ne devrait pas être obligé de passer par une organisation. Il devrait pouvoir communiquer directement avec le ministère et être traité de façon équitable et juste. Même la Légion l'a indiqué dans sa déclaration des droits, et je l'en félicite. Cet aspect très important doit être reconnu. L'égalité est un principe fondamental de toutes les déclarations des droits, dans le monde entier. Je crois qu'il doit être repris dans la nôtre, c'est essentiel.

**M. Tom Hoppe:** Pour répondre à votre question, je travaille dans ce domaine depuis plus de neuf ans, en particulier auprès des organisations. Une transition est en cours. Le soldat en Afghanistan n'a pour l'instant par vraiment de moyen de se faire entendre. Dans la plupart des organisations d'anciens combattants, les traditionnelles, et dans une des principales, les deux tiers des membres n'ont jamais porté l'uniforme. L'autre tiers est composé d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la Corée. Lorsque toutes ces personnes se réunissent, les organisations traditionnelles d'anciens combattants parlent souvent plus fort que celles qui représentent les anciens combattants de l'époque contemporaine, et les organisations d'anciens combattants de notre époque comptent très peu de membres. Alors lorsque des documents comme la déclaration des droits, le projet de loi C-45, sont rédigés, ils le sont d'un point de vue différent. Bien sûr, la personne qui doit bénéficier de la mesure est le soldat contemporain en service en Afghanistan.

L'ombudsman peut apporter une aide dans une telle situation, parce qu'il ne tient pas compte seulement d'une génération ou d'une période de conflit, mais aussi des caractéristiques du client. Je pense que son intervention sera essentielle car même si nos organisations font de l'excellent travail, elles comptent peu de jeunes membres. Elles sont très exclusives.

**M. David Sweet:** Je vais préciser ma remarque. Bien sûr, je crois que tous font du bon travail, et lorsque des institutions obtiennent de bons résultats, non seulement par elles-mêmes mais en collaboration les unes avec les autres, cela favorise la communication. C'est une question qui intéresse les membres du comité; nous voulons améliorer la communication.

Finalement, j'aimerais avoir une idée de votre expérience. Dites-moi si l'un ou l'autre d'entre vous a déjà eu des contacts avec l'ombudsman des Forces canadiennes et, dans l'affirmative, j'aimerais que vous nous fassiez part de cette expérience. Évidemment, vous en seriez heureux, parce que...

**M. Tom Hoppe:** J'ai siégé au comité consultatif de l'ombudsman pendant quatre ans. J'y suis arrivé à peu près un an après le début du mandat de M. Marin, et je travaille maintenant avec M. Coté. J'ai donc vu comment le bureau a évolué grâce à son comité consultatif. J'ai aussi pu constater les résultats obtenus par les militaires que j'ai envoyés demander de l'aide au bureau de l'ombudsman.

**M. Sean Bruyca:** J'ai mentionné que la sécurité des anciens combattants qui exprimeraient des opinions pourrait être menacée. J'ai dit que j'avais été à même de le constater personnellement. Depuis 18 mois, depuis que j'ai réclamé pour la première fois un ombudsman, j'ai constaté une augmentation sensible des examens, des vérifications, du harcèlement et des refus au ministère.

J'ai dû m'adresser à l'ombudsman après avoir échoué auprès de tous les mécanismes ministériels de l'époque. L'ombudsman m'a écouté d'une oreille sympathique, mais il m'a clairement expliqué que son mandat n'était pas de m'aider à exercer des pressions en vue de la création d'un poste d'ombudsman. Il a effectué quelques appels téléphoniques — son bureau a fait des appels en mon nom. Toutefois, il est clair que le ministère n'était aucunement tenu de traiter avec lui. Voilà qui illustre bien comment un ancien combattant peut se retrouver entre deux chaises, lorsqu'un mandat se termine avant que l'autre ne commence.

• (1645)

**Le président:** Monsieur Sweet, je vous signale que vous avez utilisé vos cinq minutes, mais comme le représentant du NPD n'est pas ici et que la parole revient au Parti conservateur, même s'il y a six minutes et 30 secondes d'écoulées, les conservateurs ont encore trois minutes et demie. Est-ce que quelqu'un veut en profiter?

**M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC):** Je veux simplement dire un mot au sujet de l'ombudsman. Je crois que le simple fait que quelqu'un soit nommé réduira le nombre d'appels interjetés, parce que des gens travaillent avec les anciens combattants et étudient des dossiers, parce que l'on sait que quelqu'un surveille pour s'assurer que les évaluations sont équitables.

C'est un phénomène que j'ai constaté dans une vie antérieure, lorsque j'oeuvrais dans une administration locale. En tant que maire, lorsque je savais qu'il se passait quelque chose, que je pouvais voir ce que faisait le personnel et comment il répondait à nos clients dans la municipalité, il semblait y avoir moins de problèmes, je recevais moins de plaintes.

Je crois donc que ce simple fait réduira la charge de travail du Tribunal des anciens combattants. C'est un argument très positif en faveur de la création d'un poste d'ombudsman, cela s'ajoute au fait qu'il sera indépendant et qu'il pourra défendre les intérêts des anciens combattants. Je crois que c'est un argument important et qu'il fallait le mentionner.

**M. Sean Bruyca:** Est-ce que vous nous demandez de commenter cela, monsieur?

**M. Colin Mayes:** Certainement.

**M. Sean Bruyey:** Je suis tout à fait d'accord avec vous. De fait, dans le cadre des études que M. Marin a menées dans le monde entier, en Norvège, en Israël ou en Allemagne, où il a examiné des modèles d'ombudsman, et même ici au Canada, auprès des secteurs publics et privés, l'une des caractéristiques de ces modèles était l'existence de pouvoirs. Et parce qu'ils avaient des pouvoirs, ils n'avaient pas à s'en servir. Cela suffisait à réunir les parties autour de la table pour trouver une solution.

**Le président:** Il reste une minute et 40 secondes.

**M. Perry Gray:** Si vous le permettez, j'aimerais mentionner une autre des raisons pour lesquelles l'ombudsman est important.

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé pour que tout ancien combattant ou client du ministère des Anciens Combattants puisse avoir accès à un défenseur. Le problème, c'est que comme pour le Tribunal des anciens combattants, ce bureau semble faire partie d'ACC. En conséquence, les anciens combattants se méfient un peu de ces avocats qui travaillent au ministère. Le fait de savoir que l'on traite avec un organe indépendant pourrait encourager les gens à parler, à formuler leurs griefs.

**Le président:** D'accord. Merci.

Nous passons maintenant à nos amis du Bloc.

Monsieur Perron.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Sean, tu m'as fait sursauter quand tu as dit qu'à titre individuel, tu devrais être capable de... Je suis d'accord, mais on n'en est pas là. On en est à l'étape de trouver un ombudsman.

Je vais essayer de parler en votre nom, chers collègues. Le problème auquel nous sommes confrontés, en tant que parlementaires, est de parvenir à établir une loi, un règlement, une personne qui ferait consensus. Or, pour ce faire, on ne peut pas se permettre d'aller frapper à la porte de 250 000, 300 000 ou 350 000 personnes. Il faut donc essayer d'établir une moyenne générale.

Je suis conscient que les lois que nous faisons ne sont pas des lois équitables, mais ce sont des lois faites pour la moyenne des gens. Une loi ne satisfera jamais les gens situés aux extrémités du spectre. Nous essayons de faire une loi qui plaira à la plupart des gens ou qui sera équitable pour la plupart d'entre eux.

Lorsqu'on discute d'un dossier donné, on doit avoir une vision générale qui reflète celle de la moyenne des gens. Il nous apparaît de plus en plus intéressant que des groupes viennent nous parler après avoir, en théorie, questionner les membres de leurs associations.

Si, par exemple, tu représentes 50 000 personnes de ton association, tu parles au nom de ces 50 000 personnes. C'est la raison pour laquelle il est important que des groupes viennent nous rencontrer afin de nous faire part de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas et pour qu'ils nous dire quelle est leur vision d'un ombudsman.

Je fais cette mise au point parce que tu m'as mis mal à l'aise lorsque tu as dit que tu aimerais parler en ton nom personnel. Si tu veux faire des commentaires à ce sujet, tu es le bienvenu.

• (1650)

[Traduction]

**M. Sean Bruyey:** Je le répète, cela me paraît fort juste et vous entrez dans le vif du sujet, monsieur Perron. Je suis tout à fait d'accord avec vous. C'est la raison pour laquelle un ombudsman est si important.

Lorsqu'une organisation affirme qu'elle représente un nombre  $x$  de personnes, qu'elle soit en faveur de la charte ou d'une déclaration des droits, les Canadiens croient — et je pense qu'en tant que députés vous devez croire — qu'elle dit la vérité, qu'elle défend effectivement le point de vue de ses membres.

Toutefois, dans un cas comme celui de la charte des anciens combattants, il était parfaitement impossible que ces représentants aient consulté leurs membres. C'est vraiment dommage. Je reconnais que nous ne pouvons pas solliciter les opinions des 200 000 clients d'Anciens Combattants Canada. Cela serait absurde. Mais le ministère s'est entouré de secret. Par exemple, le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC a fait de l'excellent travail, mais ses procès-verbaux n'ont jamais été publiés et il a été suspendu sans préavis. Ses membres n'ont toujours pas reçu de lettre qui leur expliquerait pourquoi ils ne se réunissent plus.

Le groupe consultatif sur les besoins spéciaux était dans la même situation en termes de secret. Ses membres ont prêté serment, ils se sont engagés non seulement à ne pas parler des témoignages des divers clients, mais en outre à ne pas dire quels dossiers étaient discutés. De façon bien canadienne, je crois que c'est une solution mitoyenne. Nous ne pouvons pas consulter tout le monde, mais nous pouvons certainement faire beaucoup mieux que de travailler dans le secret le plus absolu.

La Légion donne un excellent exemple avec sa déclaration des droits. Elle l'a affichée sur son site Web et a demandé à ses membres ce qu'ils en pensaient. En ce sens, nous croyons qu'elle parle au nom d'un grand nombre de ses membres. Pourquoi est-ce qu'Anciens Combattants Canada ne peut pas faire la même chose, d'autant plus que la haute technologie nous fournit aujourd'hui des tribunes faciles d'accès?

Apparemment, la déclaration des droits en est maintenant à sa quatrième ou cinquième version. Aucun des membres de la clientèle générale d'ACC n'a eu accès ne serait-ce qu'à une ébauche, et aucun des membres du comité n'en a vu une. Personnellement, l'absence totale de mécanisme de reddition de comptes et de transparence dans un tel processus de consultation me paraît tout à fait absurde.

**M. Tom Hoppe:** J'aimerais ajouter quelque chose. J'étais membre de l'exécutif de l'une de ces six organisations, et je n'ai pas encore vu le moindre passage de la déclaration des droits. Je suis membre de cette organisation. Je n'ai pas été consulté et je fais partie de l'exécutif. Personne n'a été consulté, et ce n'est qu'un exemple. Il faut que cela change.

**Le président:** Nous passons maintenant à nos amis les libéraux et à M. Valley.

**M. Roger Valley:** Merci.

Je veux vérifier si je vous ai bien entendu lorsque je vous ai demandé si dans un monde idéal — et nous savons tous que nous ne vivons pas dans un monde idéal. Est-ce que vous avez bien dit que pour créer ce bureau d'ombudsman vous aimeriez que quelqu'un commence à travailler d'ici deux ou trois semaines, pendant que le programme est en cours de conception?

**M. Sean Bruyca:** Oui, c'est exact. Si l'ombudsman du MDN et des FC, par exemple, doit intervenir dans le processus, alors son bureau pourrait être représenté ici même, à cette table, pour suivre les discussions sur les mécanismes — le mandat, le rôle, la vision.

S'il est trop difficile de choisir un candidat pour l'instant, alors on peut confier ce travail provisoirement à un organe indépendant ou à une personne qui aurait le respect de tous les partis politiques. Une personne indépendante pourrait assurer la surveillance, l'objectivité et l'impartialité — tous ces concepts que nous souhaitons intégrer au bureau de l'ombudsman. Ces concepts doivent aussi entrer en jeu dans le processus de création, non pas seulement lorsque le bureau de l'ombudsman sera sur pied.

**M. Roger Valley:** Si une telle personne était nommée, vous seriez disposé à accepter que nous prenions tout le temps nécessaire pour bien faire les choses, car vous considéreriez que le service aux anciens combattants est assuré.

Cela a été mentionné à diverses reprises — je l'ai dit et vous l'avez dit deux ou trois fois —, nous entamons un processus. Au fond, je vous demande quelles sont vos autres options.

Vous êtes ici aujourd'hui. Vous en parlez. Vous considérez que nous faisons erreur, si je peux m'exprimer ainsi, en nommant un sous-ministre adjoint. Vous dites que cela n'est ni responsable ni transparent. Vous contestez cette décision.

Quelles sont vos options, autre que de vous adresser à nous? Avez-vous présenté votre exposé au ministre? Comment pouvez-vous diffuser cette très solide opinion? De toute évidence, vous y avez beaucoup réfléchi. Comment pouvez-vous aller de l'avant? Quelles sont vos options?

• (1655)

**M. Sean Bruyca:** Je vous remercie de me poser cette question. De fait, j'ai frappé à toutes les portes. J'ai parlé directement au ministre. Il a eu la bonté de me consacrer deux heures de son temps, à la fin mars, tout juste avant l'adoption de la nouvelle charte des anciens combattants, et je lui ai dit clairement que l'ombudsman devait être la priorité, pas la déclaration des droits.

Dans le cas de M. Hillier, je lui ai aussi dit très clairement, mais respectueusement, que ce n'était pas à lui d'assurer la rédaction. Il m'a répondu « Eh bien, qui devrait rédiger la déclaration des droits? » L'ombudsman. En effet, une déclaration des droits est censée garantir l'indépendance, l'impartialité, un traitement juste et équitable pour tous.

Ce sont les droits des anciens combattants. Anciens Combattants Canada ne devrait pas définir les droits de sa clientèle. Comme vous l'avez dit, cela équivalait à donner au renard la clé du poulailler.

Je me réjouis de l'existence de ces recours, mais rien n'a été fait. Je fonde donc beaucoup d'espoir dans le fait que vous êtes un comité permanent et que vous, mesdames et messieurs, vous vous intéressez tous passionnément à cette question. Cela signifie que vous pourriez vérifier si le processus et les résultats sont impartiaux, efficaces et indépendants.

**M. Roger Valley:** Si la rédaction est déjà commencée, nous pouvons nous demander si nous aurons assez de temps. Nous savons que le Parlement sera bientôt en vacances, alors comment pouvons-nous intervenir dans ce dossier? Le processus va se poursuivre pendant le congé parlementaire de l'été. Est-ce que vous avez d'autres options?

**M. Sean Bruyca:** Eh bien, il y a l'option de l'ombudsman. L'outil le plus puissant dont dispose l'ombudsman est toujours d'alerter la

population. Par ailleurs, je crois qu'il faut épuiser toutes les avenues avant de recourir à l'ombudsman.

Le ministre peut très bien retirer cette responsabilité au SMA, le remercier de l'excellent travail qu'il a fait et confier le dossier à une personne indépendante qui pourrait être désignée d'ici deux semaines — cette personne, ou ce comité, ne sera pas nécessairement l'ombudsman. Et elle pourrait travailler pendant les 10 prochaines semaines.

Je vous donne un exemple. Pour produire *Allons de l'avant*, André Marin est parti de rien en septembre 1998. En décembre 1998, il a remis au ministre une analyse de 250 pages qui examinait très en détail tous les modèles d'ombudsman et recommandait le modèle que nous avons fini par adopter. Ce rapport a été publié en janvier 1999.

Nous parlons de quatre mois dans ce cas, de septembre à janvier. C'est pourquoi je dis que cela pourrait facilement se faire d'ici décembre.

**M. Roger Valley:** Je vous dirai que nous avons notre part à faire et que nous ferons de notre mieux, nous, les 12 membres du comité. Vous avez des outils et vous vous exprimez sans ambages. Vous savez que le mot d'ordre du gouvernement en place est « responsabilité et transparence ». Vous pouvez donc utiliser vos propres mots contre lui, si c'est ce que vous voulez.

Merci.

**Le président:** C'est bon.

Nous allons maintenant du côté du gouvernement. Nous avons cinq minutes. Qui veut prendre la parole?

**M. Bev Shipley:** Je n'ai qu'une question.

Je veux revenir au commentaire de M. Gray, qui parlait de diagnostic et du Tribunal des anciens combattants. Je crois qu'on s'inquiète parce que nombre des diagnostics présentés au tribunal sont produits par des médecins — vous allez chez le médecin, alors la plupart des rapports sont médicaux. C'est un diagnostic posé par un médecin, et il comprend une recommandation. Pourtant, on a l'impression que cela n'est pas reconnu. Est-ce que vous pensez qu'en raison de sa composition — et j'ignore quelle est cette composition, je l'admets — que le tribunal ne compte peut-être pas suffisamment de professionnels, de personnes qui ont les compétences médicales et militaires voulues pour comprendre les cas qui lui sont présentés?

**M. Sean Bruyca:** Merci beaucoup, monsieur Shipley.

J'ai parlé d'Harold Leduc. J'espère qu'il marque un point tournant pour ce qui est du type de personnes qui seront nommées au TACRA. Il oeuvre depuis longtemps dans le domaine de la Loi sur les anciens combattants, et même s'il a été membre d'une organisation et président fondateur de cette organisation, il a toujours adopté un point de vue indépendant et impartial en ce qui a trait aux droits de tous les anciens combattants, indépendamment de la guerre, du grade, de l'âge ou de l'origine de l'intéressé.



Oui, le tribunal doit compter ces trois types de compétence. Il doit avoir, comme vous l'avez dit, monsieur Shipley, des compétences médicales et des compétences légales et pour prendre ses décisions il doit aussi bien comprendre la culture militaire d'où émanent ces dossiers, la culture qui a créé la personne dont le cas est soumis au tribunal. Je crois qu'il serait inutile d'avoir les deux premiers critères sans le troisième, cela ne rendrait pas service aux anciens combattants.

• (1700)

**M. Bev Shipley:** Je crains toujours que cela ne devienne... Je ne sais pas, je détesterais voir ce dossier entaché de politique... Ce n'est pas de cela qu'il est question. Nous parlons d'un spécialiste qui serait membre du tribunal, qui pourrait prendre des décisions et le faire de façon efficace et économique.

**M. Perry Gray:** L'aspect qui m'inquiète le plus est la réalisation de la première évaluation, au ministère, et c'est ce dont je parlais dans mon commentaire. Lorsque quelqu'un est libéré des forces armées, il est soumis à un processus d'examen au bout duquel on détermine si cette personne doit rester à l'effectif, suivre une formation ou être libérée. Lorsque quelqu'un est libéré, ce peut être pour divers motifs, dont des raisons de santé. Pour obtenir une libération pour raisons de santé, il faut souffrir d'un mal qui vous empêche de faire certaines choses dans les forces armées. Tout cela repose sur l'opinion d'un ou de plusieurs médecins.

Lorsque le rapport est envoyé à ACC, quelqu'un, on ignore qui — parce qu'il est très difficile de déterminer qui fait les évaluations dans ce ministère — décide à quel niveau du barème d'incapacité vous serez inscrit. Si un plus grand nombre de ces décisions étaient plus valables et prises de façon responsable et transparente, le Tribunal des anciens combattants ne recevrait pas en moyenne 6 000 cas par année.

Je dis 6 000, mais en moyenne il n'y a que 4 000 libérations des forces armées chaque année. Cela vous indique donc qu'il y a un écart entre le nombre de personnes qui interjettent appel et le nombre de personnes qui sont libérées. Je ne peux pas vous dire avec précision quel est le pourcentage, mais selon moi, l'évaluation initiale est trop souvent contestée.

**Le président:** Merci de ces commentaires.

Monsieur Rota.

**M. Anthony Rota:** Est-ce que je peux poser une question que M. Cuzner a déjà posée?

M. Gray a cité un document, et M. Cuzner a demandé s'il pouvait avoir un exemplaire de cette citation. Je ne suis pas certain de ce dont il s'agit, parce que c'était tout au début. Il m'a demandé de dire cela et, malheureusement, je n'ai pas eu le temps. Mais s'il obtient un

exemplaire de ce document ou si vous voulez en transmettre un au comité... est-ce que nous pouvons avoir un exemplaire de ce rapport?

**M. Sean Bruyey:** Oui. Si j'ai bien compris, il est actuellement en cours de traduction.

**M. Anthony Rota:** Je vois. C'est ce qui le retient. Alors nous allons le recevoir. Très bien. Merci.

**Le président:** Nous revenons du côté des conservateurs. Est-ce qu'il y a des questions? Non.

J'aimerais remercier nos témoins de leurs exposés. Je dois dire que, comme je l'ai déclaré au début, ces exposés comptent parmi les plus spécifiques que nous ayons entendus au sujet de ce que devrait être l'ombudsman. Je vous suis reconnaissant du travail que vous avez accompli à cet égard, messieurs. Merci d'être venus aujourd'hui.

**M. Sean Bruyey:** Merci beaucoup, mesdames et messieurs les membres du comité, monsieur le président.

**Le président:** Avant de nous quitter, je crois que M. Perron veut faire un commentaire au sujet du rapport.

[Français]

**M. Gilles-A. Perron:** Monsieur le président, avez-vous lu le rapport de Sean? C'est un rapport très intéressant, mais assez ardu à lire. Même si Sean était encore ici, je dirais la même chose. On y parle d'ombudsman, du Régime d'assurance-revenu militaire, du projet de loi C-45.

Serait-il possible que Michel nous fasse un court résumé des composantes vitales du poste d'ombudsman, soit le coeur, les poumons, le sang, mais non pas les ongles ni la couleur des cheveux? Je crois que tu pourrais faire un résumé de cinq ou six pages. C'est une demande officieuse, non officielle, mais cela nous aiderait tous.

• (1705)

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Perron, je vois des hochements de tête, je crois que c'est un oui.

Très bien.

Parfois, on me dit « Rob, comment fait-on pour expliquer tout cela aux politiciens? » On nous promet d'énormes documents, des données... Je leur dis que pour réussir il faut tout résumer en une seule page. Dès que l'on arrive à deux ou trois pages, il est étonnant de voir avec quelle rapidité la documentation est remise au personnel, à des fins d'examen. C'est ainsi que les choses se passent.

Merci beaucoup. Nous allons regarder tout cela.

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.**