



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 022

Le jeudi 20 octobre 2022

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 20 octobre 2022

• (1535)

[Français]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 22^e réunion du Comité permanent des anciens combattants.

J'aimerais souligner la venue de deux nouveaux membres du Comité: M. Terry Dowdall et M. Blake Richards. Je leur souhaite la bienvenue, ainsi qu'à M. Michael Cooper, qui remplace Mme Cathay Wagantall.

Je veux aussi dire aux membres du Comité que M. Naaman Surgue est le greffier à la procédure présent cet après-midi. Quant à Mme Audrée Dallaire, elle est toujours présente pour assurer le bon déroulement du Comité.

[Traduction]

Conformément au Règlement 108(2) et à la motion adoptée le lundi 3 octobre 2022, le Comité se réunit au sujet de son étude sur les allégations selon lesquelles l'aide médicale à mourir a été offerte à un ancien combattant sans préavis par un employé d'Anciens Combattants Canada.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre le jeudi 23 juin 2022. Les membres peuvent y participer en personne ou au moyen de l'application Zoom. Les délibérations seront publiées sur le site Web de la Chambre des communes. À titre d'information, la diffusion Web montrera toujours la personne qui parle, plutôt que l'ensemble du Comité.

[Traduction]

J'aimerais énoncer quelques règles pour la gouverne des participants en mode virtuel.

Vous pouvez vous exprimer dans la langue officielle de votre choix. Des services d'interprétation sont à notre disposition pour cette réunion. Au bas de votre écran, vous pouvez choisir le par-quet, l'anglais ou le français. Si l'interprétation est interrompue, prière de m'en informer immédiatement, et nous veillerons à ce que le service reprenne adéquatement avant de recommencer les discussions.

[Français]

Je demande à tous les participants de parler lentement et clairement. Lorsque vous n'avez pas la parole, je vous prie de mettre votre microphone en sourdine.

Je voudrais maintenant souhaiter la bienvenue aux témoins. Tout d'abord, nous accueillons l'honorable Lawrence MacAulay, mi-

nistre des Anciens Combattants. Il est accompagné du sous-ministre M. Paul Ledwell et du sous-ministre adjoint du Secteur de la prestation des services M. Steven Harris, qui participe à la réunion par vidéoconférence.

Avant de donner la parole à M. MacAulay, je voudrais souligner que nous avons participé, il y a deux semaines, à une annonce concernant Juno Beach. Je tiens à ce que le Comité soit mis au courant, parce qu'il a émis des recommandations et a rédigé un rapport sur Juno Beach. D'ailleurs, M. Desilets, le vice-président du Comité, était présent à la conférence.

Avant de donner la parole au ministre, je vais permettre à M. Desilets d'intervenir.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ): Monsieur le président, ma demande est très simple.

Peut-on confirmer que les tests de son ont été effectués auprès des témoins qui participent à la réunion à distance et qu'ils se sont révélés concluants?

Le président: Oui, cela a été fait.

M. Luc Desilets: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Monsieur MacAuley, vous disposez d'un maximum de cinq minutes pour votre déclaration liminaire. Veuillez commencer.

L'hon. Lawrence MacAulay (ministre des Anciens Combattants): Merci beaucoup, monsieur le président, et merci de l'invitation à comparaître devant le Comité.

J'aimerais également souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres du Comité. Je suis impatient de voir le travail que vous réaliserez au nom des anciens combattants du Canada et de leurs familles au cours des prochaines semaines.

J'espère pouvoir aborder la préoccupation des membres quant à la situation malheureuse qui est survenue pendant l'été, alors qu'une employée d'Anciens Combattants a soulevé la question de l'aide médicale à mourir auprès d'un ancien combattant.

La première chose à souligner, monsieur le président, est que la situation était tout à fait inacceptable. Il est absolument prioritaire pour notre gouvernement de fournir aux anciens combattants et à leurs familles le soutien et les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin et où ils en ont besoin. Nous veillons notamment à ce que les interactions avec Anciens Combattants Canada se fassent sous le signe du respect et de la compassion.

Dès qu'on m'a informé de l'incident, monsieur le président, j'ai immédiatement exigé une enquête interne exhaustive et j'ai demandé à mon ministère de veiller à ce qu'un tel incident ne se reproduise jamais. Heureusement, on a conclu, à ma connaissance, qu'il s'agit d'un incident isolé se rapportant à une seule employée et que la situation ne représente pas une tendance de comportement ou un problème systémique.

Notre ministère n'a aucun rôle à jouer dans la prestation de conseils sur l'aide médicale à mourir et n'en a jamais eu à cet égard. Notre personnel de première ligne n'a ni le mandat ni le rôle de recommander l'aide médicale à mourir à ses clients vétérans. Nous avons clairement communiqué cette consigne à tout le personnel de première ligne et nous avons aussi précisé que les conversations à ce sujet doivent avoir lieu entre le patient et son fournisseur de soins de santé primaires.

Depuis l'incident, nos employés ont reçu une marche à suivre mise à jour sur la façon de gérer les situations où un client aborde ce sujet dans une conversation. Nous avons transmis des communications portant précisément sur l'aide médicale à mourir à nos gestionnaires et nos employés de première ligne afin de garantir qu'une telle situation ne se reproduise pas.

Je le répète, monsieur le président: il s'agit d'un incident regrettable tout à fait inacceptable, mais le problème se restreignait à une seule personne.

Dans l'ensemble, les employés d'Anciens Combattants Canada s'efforcent toujours de fournir le meilleur service empreint de compassion aux anciens combattants du Canada.

Je vous remercie, monsieur le président.

● (1540)

Le président: Merci, monsieur le ministre, de votre déclaration liminaire.

Pour la première série de questions de six minutes, j'aimerais d'abord inviter M. Blake Richards à prendre la parole.

M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC): Merci.

Merci de votre déclaration, monsieur le ministre.

En tant que nouveau porte-parole de l'opposition pour le dossier des anciens combattants, je veux répéter ce que je vous ai dit en privé ainsi que publiquement. Les enjeux entourant nos anciens combattants ne devraient pas être partisans. Je m'engage auprès de vous à ne pas aborder le dossier de façon partisane.

Je ferai toutefois quelque chose d'absolument primordial: j'exigerai toujours de votre part, de la part de votre gouvernement et de la part de votre ministère que les anciens combattants soient traités dans le plus grand respect et qu'on leur voue ce même respect pour leur service envers notre pays. Je crois que le sujet d'aujourd'hui constitue un exemple où on leur a manqué de respect. Vous l'avez reconnu, et je vous en suis reconnaissant.

Nous parlons ici d'une situation où un ancien combattant s'est adressé au ministère afin de demander de l'aide pour une situation des plus graves avec laquelle il composait. Il réclamait de l'aide. Plutôt que d'obtenir de l'aide, on lui a suggéré d'envisager d'accepter de l'aide pour s'enlever la vie. On ne lui a pas formulé cette suggestion une seule fois, mais bien de nombreuses fois; l'employée en question a même fait ces suggestions avec une certaine insistance. C'est ce que je comprends de la situation qui est tout à fait inaccep-

table et qui ne dénote pas le respect que les anciens combattants méritent.

Je vous suis reconnaissant d'avoir reconnu que vous trouvez l'incident regrettable. Je vous suis également reconnaissant d'avoir pris des mesures pour essayer d'apporter des changements et pour vous assurer que la situation ne se reproduise pas. Vous avez affirmé, dans votre déclaration ainsi que publiquement, qu'on vous a assuré que des mesures administratives ont été imposées et que vous veillerez à ce que l'incident ne se répète pas.

Monsieur le ministre, pouvez-vous nous dire avec précision quelles mesures ont été prises? La totalité de ces mesures sont-elles terminées? Êtes-vous absolument certain qu'il n'y aura plus jamais d'incidents de la sorte?

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout d'abord, je vous remercie de vos commentaires parce que vous avez tout à fait raison: bien que des enjeux dans d'autres domaines puissent être partisans, ceux touchant les anciens combattants et leur service pour notre pays, notre démocratie et la paix, étant donné les événements en cours dans le monde... Je vous remercie sincèrement parce que, grâce à notre collaboration, nous pourrions certainement améliorer leur sort.

Je puis vous assurer que, dès que j'ai entendu parler de l'incident, j'ai chargé mon sous-ministre de mener une enquête sur ce qui venait de se passer. Il est assis juste à côté de moi, alors je pense qu'il serait extrêmement sage de lui demander de vous expliquer les mesures prises.

M. Blake Richards: Pourriez-vous nous les expliquer aussi brièvement que possible? Nous n'avons évidemment pas beaucoup de temps. J'aimerais qu'on me décrive les mesures qui ont été prises, mais j'aimerais d'abord entendre une réponse de votre part, monsieur le ministre.

Pouvez-vous nous assurer, à nous et aux anciens combattants, qu'une telle situation ne se reproduira plus jamais?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous assure, cher ami, que je ferai tout en mon pouvoir pour que personne d'autre ne vive une telle situation.

Nous travaillons avec des êtres humains. Nous essayons de venir en aide à des êtres humains. Rien ne peut excuser cet incident qui était entièrement inacceptable et qui n'aurait jamais dû se produire. Je vais faire tout en mon pouvoir — et je suis certain que mon sous-ministre le soulignera aussi — pour veiller à ce que de tels incidents... C'est désolant, inacceptable et tout simplement terrible. Nous devons nous assurer que personne ne se trouve à nouveau dans cette situation.

Anciens Combattants Canada compte des fonctionnaires formidables. La situation était injustifiée à tous les égards, mais je veux brièvement laisser la parole à mon sous-ministre. Allez-y.

M. Blake Richards: Juste avant de donner la parole à votre sous-ministre, qui restera parmi nous un peu plus longtemps, pouvez-vous me dire quelles ont été les conséquences pour l'employée d'ACC qui a répété sa suggestion à un ancien combattant? La situation était complètement déraisonnable. Quelles ont été les conséquences à la suite de cette situation?

• (1545)

L'hon. Lawrence MacAulay: Bien entendu, le ministère s'occupe de cette partie de l'enquête. J'ai ordonné une enquête, et on m'informerait de ce qui s'est passé. Je crois que la situation est en cours. Le ministère s'assure que le personnel est formé et détient les renseignements les plus à jour sur la façon de gérer ces situations.

Par exemple, un ancien combattant peut poser n'importe quelle question à un travailleur, mais un travailleur de première ligne ne peut discuter de l'aide médicale à mourir avec un ancien combattant.

Si une telle situation survient, la consigne pour les employés est de s'adresser sur-le-champ à son superviseur et d'en aviser l'ancien combattant. C'est précisément ce qui s'est passé. Ainsi, on peut s'assurer que la situation est bien gérée et que tout est fait pour que ce type d'affreuses situations ne se reproduisent plus.

M. Blake Richards: Vous venez de dire que l'enquête est en cours. C'est ce que je crois avoir entendu.

Rappelons-nous que l'incident a été révélé publiquement il y a un peu plus de deux mois et que l'incident a eu lieu il y a encore plus longtemps. Lorsqu'un ancien combattant réclame au ministère de l'aider et qu'il se fait plutôt suggérer d'envisager de se tuer, il me semble que la situation doit être jugée comme étant une priorité absolue.

J'avancerais que trop de temps s'est écoulé pour qu'une enquête ne soit toujours pas terminée. L'enquête devrait être une priorité afin de garantir que le problème ne se reproduise pas. Puisqu'une enquête est toujours en cours, j'en conclus que le problème n'a peut-être pas été pris assez au sérieux.

Pouvez-vous m'indiquer quand l'enquête sera terminée et à quelles formes de conséquences se heurtera un employé qui adoptera un tel comportement répréhensible à l'avenir?

L'hon. Lawrence MacAulay: Bien sûr, il revient au ministère de déterminer les conséquences qui seront imposées dans l'immédiat ou à l'avenir. Les responsables du ministère gèrent les fonctionnaires. C'est leur travail. Nous créons les règles, et le ministère les met en œuvre. Les responsables du ministère s'y affaireront en ce moment.

Je le répète, pour être juste envers mon sous-ministre, je le laisserai vous expliquer brièvement les démarches lorsque vous voudrez lui parler...

M. Blake Richards: Je serais heureux de l'écouter, mais on dirait que ce ne sera pas possible. J'imagine que je devrai voir si je pourrai...

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous pourrez lui demander des précisions lors d'une autre série de questions.

Monsieur Richards, je puis vous assurer que, lorsque j'ai eu vent de l'incident, j'ai immédiatement chargé mon sous-ministre de lancer une enquête et de prendre toutes les mesures qui s'imposaient.

M. Blake Richards: Je vous remercie et je lui demanderai des détails lorsque...

Le président: Monsieur le ministre, je suis désolé: le temps est écoulé.

J'aimerais rappeler aux membres du Comité que le ministre comparait devant nous pendant une heure et que les deux autres témoins resteront parmi nous après son départ.

J'aimerais maintenant donner la parole à M. Rogers pendant six minutes.

M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Bienvenue aux nouveaux membres du Comité, soit dit en passant. Il me tarde de travailler avec vous au nom de tous les anciens combattants.

Merci, monsieur le ministre, de comparaître devant nous, et merci aussi à vous, monsieur Ledwell.

J'ai moi aussi été ébranlé lorsque j'ai entendu parler de l'incident, monsieur le président. Bien honnêtement, c'est un sujet des plus délicats, et l'incident m'a quelque peu atterré. Je me demande même quelles questions je devrais vous poser aujourd'hui pour savoir comment un tel événement a pu se produire.

Quoi qu'il en soit, j'ai entendu votre déclaration préliminaire, alors je vais revenir sur certains éléments que vous avez mentionnés.

À la lumière de ce qui s'est passé, peut-on continuer à améliorer la formation des employés d'ACC?

Je vous demanderai aussi quelles mesures de protection peuvent être instaurées, ou ont été instaurées, pour garantir qu'un tel incident ne se reproduise pas, particulièrement lors de l'embauche de nouveaux employés.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, monsieur Rogers.

J'ai indiqué ce qui a été fait. Lorsque j'ai eu vent de l'incident, j'ai demandé à mon sous-ministre de mener une enquête et de gérer la situation. Il incombe au ministère de déterminer comment s'y prendre.

Ce que nous devons faire, et ce que nous devons continuer à faire, c'est d'offrir la formation appropriée aux anciens combattants. Personne ne s'attendrait à ce qu'un tel incident puisse se produire. Peu importe l'angle avec lequel on étudie la situation, on conclut que la situation est inacceptable, mais il faut se rappeler qu'il est question d'êtres humains interagissant avec d'autres êtres humains. Nous devons nous assurer...

Je travaille en politique depuis longtemps — et en fait, j'ai déjà été responsable d'Anciens Combattants par le passé — et je dois dire que le personnel du ministère compte probablement les fonctionnaires les plus dévoués que j'ai rencontrés. Nous discutons aujourd'hui d'une erreur injustifiée et inacceptable. Peu importe les mots employés pour décrire la situation, elle pose problème à tous les égards.

Lorsque ce genre d'événement survient, il faut instaurer un programme de formation. Il y aura probablement d'autres conséquences, mais ce n'est pas mon champ de compétences. Je vais m'assurer que la situation fait l'objet d'une enquête adéquate, est bien gérée et que les programmes de formations nécessaires sont en place. Le sous-ministre vous expliquera plus tard, ou tout de suite si vous le désirez, quelles mesures sont prises.

Vous voulez peut-être entendre ces détails.

• (1550)

M. Churence Rogers: D'accord.

Monsieur Ledwell, si vous voulez intervenir, je vous écoute.

M. Paul Ledwell (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants): J'aimerais préciser que, quand le problème est survenu, nous nous sommes d'abord concentrés sur l'ancien combattant touché afin de veiller à ce qu'il soit entre de bonnes mains. C'est ce que nous avons fait immédiatement après avoir été mis au courant de l'incident, et régulièrement par la suite.

Pour ce qui est de la formation, nous avons envoyé un avis à tout le personnel pour lui indiquer clairement que les employés ne doivent pas discuter d'aide médicale à mourir. Notre rôle consiste à fournir de l'aide aux anciens combattants qui se posent des questions sur les prestations ou sur les facteurs pouvant influencer leurs prestations ou celles des membres de leurs familles. Nous avons apporté cette précision. Nous avons entrepris des séances de formation pour tout le personnel de première ligne et pour tout employé interagissant avec les anciens combattants.

Jusqu'à présent, 75 % des employés de première ligne ont reçu la formation. La totalité d'entre eux la suivra. La formation sera obligatoire pour tous les employés et nouveaux employés et soulignera le fait que notre ministère et nos employés sont tenus de ne pas discuter d'aide médicale à mourir avec les anciens combattants. Notre rôle se limite à répondre à toute question qu'ils pourraient avoir au sujet de leurs prestations et des effets sur celles-ci.

M. Churence Rogers: Merci, monsieur Ledwell.

Monsieur le ministre, j'ai en quelque sorte été soulagé d'apprendre qu'il s'agit d'un incident isolé et qu'il n'y en a pas eu plusieurs. Ce constat a en soi représenté un petit soulagement.

Monsieur le ministre, nous savons que, pour l'avenir, il est important d'embaucher et de maintenir en poste du personnel qui travaille directement avec les anciens combattants. De plus, nous savons que plus ils détiennent de l'expérience, plus les employés sont compétents dans leur travail.

Avons-nous débloqué de récents investissements pour les employés de première ligne afin de garantir que nous embauchons les bonnes personnes en nombre suffisant?

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous posez une excellente question qui est tout à fait appropriée. Oui, nous accordons la plus grande importance à offrir aux anciens combattants et à leurs familles l'appui qu'ils se doivent de recevoir. Pour ce faire, il faut préciser ce que vous avez décrit: il nous faut le personnel nécessaire afin d'offrir le service.

Nous avons bonifié le financement pour les services de gestion de cas afin de répondre à la demande. Environ 14 000 anciens combattants sont jumelés à des gestionnaires de cas. En fait, nous venons d'investir 43 millions de dollars pour prolonger de trois années supplémentaires le mandat de 89 travailleurs de première ligne, y compris 50 gestionnaires de cas et 25 agents des services aux vétérans. Cet investissement contribuera à diminuer la proportion d'anciens combattants par gestionnaire de cas et permettra à ces derniers de consacrer plus de temps aux anciens combattants dont ils sont responsables.

Il faut continuellement tenter de s'entourer des travailleurs appropriés pour s'occuper des anciens combattants. Nous travaillons fort en ce sens. Je crois qu'il est juste d'affirmer que c'est ce que nous faisons.

M. Churence Rogers: Monsieur le président, nous avons terminé. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur le ministre.

[Français]

J'aimerais maintenant inviter M. Luc Desilets à prendre la parole pour six minutes.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, messieurs MacAulay, Ledwell et Harris, d'être présents parmi nous.

Personnellement, j'ai la conviction que cette histoire est un événement isolé. Elle aurait pu se produire d'une autre façon et dans n'importe quel autre ministère.

Je voudrais que nous poursuivions un peu la discussion sur le même sujet.

Avons-nous textuellement ce qui a été dit, c'est-à-dire les mots utilisés par le vétéran et par le fonctionnaire? Qu'est-ce qui a été dit exactement?

Je pose cette question, parce que, tout ce que nous savons, c'est ce qui est paru dans les journaux. Or nous sommes en train de consacrer deux réunions de comité à cette question, et il pourrait y en avoir une troisième.

Ma question s'adresserait peut-être davantage à M. Ledwell ou M. Harris.

• (1555)

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Vous avez entièrement raison: je n'ai pas cette information, et je ne devrais pas y avoir accès non plus. Je vais céder la parole à M. Harris qui pourra peut-être fournir plus de détails à ce sujet.

[Français]

M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants): Je vous remercie de votre question.

Nous n'avons pas le compte-rendu entier de la conversation, parce qu'Anciens Combattants Canada n'enregistre pas tous les appels. Les seuls qui sont enregistrés sont ceux que reçoit notre centre d'appels. Or l'appel en question n'a pas été fait au centre d'appels. Toutefois, je peux confirmer que l'employée qui a engagé cette conversation a soulevé le sujet de l'aide médicale à mourir avec le vétéran. Il est vrai que cet événement s'est passé avec l'une de nos employées.

M. Luc Desilets: Vous comprenez la pertinence d'avoir accès aux propos exacts tenus de part et d'autre. On peut utiliser les mots « aide médicale à mourir » à n'importe quelle sauce et dans n'importe quel contexte. Je ne veux pas protéger l'employée du tout.

A-t-on des informations plus détaillées à propos de cette employée? Est-ce qu'il s'agit, entre autres, d'une personne expérimentée? Occupe-t-elle un poste permanent ou est-elle contractuelle?

Aujourd'hui, j'ai appris qu'il s'agissait d'une femme.

M. Harris pourrait commencer.

M. Steven Harris: Je ne peux pas parler en détail de la situation exacte de l'employée, car elle est protégée par la Loi sur la protection de la vie privée. Par contre, il a été confirmé que cette discussion sur l'aide médicale à mourir a eu lieu. Cependant, je ne peux pas confirmer ce que le vétéran ou l'employée a dit, car l'appel n'a pas été enregistré.

M. Luc Desilets: Si je n'étais pas gentil, je demanderais dans ce cas pour quel motif cette demande d'information supplémentaire ou de suivi a été présentée, mais je ne vous le demanderai pas.

Je vous demanderai plutôt ce qui suit: le rapport sera-t-il rendu public?

Monsieur MacAulay, j'ai le goût de vous entendre, car vous n'êtes pas intervenu depuis longtemps.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Si le Comité demande à ce que le rapport soit rendu public, j'en discuterai sans faute avec le Comité, oui.

[Français]

M. Luc Desilets: Nous irons sûrement en ce sens tout à l'heure.

C'est en ce qui me concerne, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'aimerais inviter Mme Rachel Blaney à prendre la parole pendant six minutes.

Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NDP): Comme toujours, merci, monsieur le président.

Je remercie tous les membres du Comité qui assistent à la réunion d'aujourd'hui. Je vous suis reconnaissante d'y consacrer du temps parce que l'incident dont nous sommes saisis est très grave. Je crois que chacun d'entre nous est grandement reconnaissant du service que nous fournit notre personnel militaire. Nous voulons nous assurer que les vétérans obtiennent l'aide dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Nous ne voulons surtout pas que cette aide dérape. Malheureusement, l'incident incarne une situation dont la tournure nous rend tous mal à l'aise.

Mes premières questions s'adressent bien entendu au ministre.

Par l'entremise de la présidence, monsieur le ministre, comment avez-vous été mis au courant de cette situation? Avez-vous entendu parler de la situation dans les médias, ou l'ancien combattant a-t-il déposé une plainte directement auprès du ministre?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, madame Blaney. Je suis parfaitement d'accord avec tout ce que vous avez dit avant votre question.

J'ai été informé par mon ministère... ou plutôt par mon personnel, pas par le ministère. C'est ainsi que j'en ai pris connaissance. Je suppose que le ministère en a informé mon personnel.

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup.

Monsieur le ministre, avez-vous eu l'occasion de communiquer avec cet ancien combattant et de lui présenter des excuses, personnellement?

L'hon. Lawrence MacAulay: Non.

Mme Rachel Blaney: Non. Très bien. Je vous remercie.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'ai toutefois indiqué très clairement à quel point c'était inapproprié et à quel point je suis désolé. J'ai présenté des excuses et j'ai fait tout ce qui est légalement en mon pouvoir en réponse à cet incident des plus regrettables, c'est le moins qu'on puisse dire.

• (1600)

Mme Rachel Blaney: Je vais poser la question, puis vous déciderez ensemble qui est la meilleure personne pour y répondre.

Voici ce que j'aimerais vraiment savoir. Savons-nous pendant combien de temps cet employé a travaillé au ministère et quel était son rôle?

L'hon. Lawrence MacAulay: Eh bien, il y a là des questions relatives à la protection de la vie privée des employés et tout le reste. Je vais donc laisser le sous-ministre répondre à la question.

M. Paul Ledwell: Comme M. Harris l'a indiqué plus tôt, nous ne pouvons pas donner de détails concernant l'employé en question, mais nous pouvons vous dire qu'il s'agit d'un agent des services aux vétérans ayant beaucoup d'expérience. Je peux aussi vous dire — pour répondre aux questions précédentes — que depuis la révélation de cette affaire, cet employé n'a aucune interaction avec les anciens combattants pendant que nous examinons les problèmes soulevés dans cette situation précise.

Mme Rachel Blaney: Cela m'amène à une autre question au sujet de la formation. J'ose espérer que la formation offerte aux personnes appelées à intervenir directement auprès d'anciens combattants comporte un volet quelconque sur la façon d'aborder les questions liées à l'aide médicale à mourir si l'ancien combattant évoque le sujet. Il s'agit d'une discussion de la plus haute importance qui ne devrait avoir lieu qu'entre une personne et son médecin.

Nous savons également que souvent, les anciens combattants se manifestent alors qu'ils sont en détresse. J'imagine que tous ces intervenants ont suivi une formation approfondie leur donnant la capacité d'aborder ces questions et d'apporter du soutien aux anciens combattants qui communiquent avec eux alors qu'ils sont en situation de détresse, puis de les aiguiller vers d'autres services.

Pouvez-vous nous renseigner, maintenant ou plus tard, sur la formation offerte aux fonctionnaires du ministère, le cas échéant, sur la question précise de l'aide médicale à mourir? En outre, mentionne-t-on dans cette formation qu'un membre du personnel ne devrait jamais évoquer cette idée?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup, madame Blaney. C'est tout à fait exact. Il n'est pas question qu'un employé aborde ce sujet.

Cependant, comme vous l'avez demandé, tout ancien combattant est libre de poser n'importe quelle question, mais selon la formation offerte, tout agent de première ligne du ministère qui se fait poser une question à ce sujet est tenu d'en parler immédiatement à son superviseur et, par souci de transparence, l'ancien combattant doit être informé que l'agent en informe son superviseur. Nous avons certainement...

Le personnel d'Anciens Combattants Canada n'est pas autorisé à discuter de l'aide médicale à mourir. Évidemment, l'ancien combattant peut poser des questions sur sa pension, les programmes et le rôle des programmes. Cependant, il est très clairement indiqué, dans la formation, que lorsqu'un ancien combattant soulève la question de l'aide médicale à mourir, l'agent est tenu de lui dire que le superviseur en sera informé, et que le superviseur s'en occupera. Il s'agit d'une question dont les agents de première ligne du ministère ne doivent pas s'occuper.

Mme Rachel Blaney: Le superviseur doit suivre une formation sur la façon d'aborder la question dans le cadre des interactions avec l'autre partie qui répond à un ancien combattant. Pourrais-je avoir des précisions? Comment cela fonctionne-t-il?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais laisser le sous-ministre répondre à cela. Comme vous le savez, les discussions liées à l'aide médicale à mourir doivent avoir lieu entre le fournisseur de soins et la personne concernée. Le ministère des Anciens Combattants a pour mission d'appuyer l'ancien combattant et de l'aider à avoir une vie meilleure. Le ministère n'a pas pour rôle d'intervenir dans les questions liées à l'aide médicale à mourir.

Monsieur le sous-ministre, je vous cède la parole.

M. Paul Ledwell: La politique et les lignes directrices sont très claires: nos employés ne doivent pas parler directement de l'aide médicale à mourir. Comme nous l'avons indiqué, ils peuvent uniquement répondre aux questions relatives à l'aide médicale à mourir s'il s'agit de questions techniques sur les prestations et l'impact sur les prestations. L'aide médicale à mourir ne concerne que l'ancien combattant et son médecin.

Tout notre personnel de première ligne qui interagit avec les anciens combattants reçoit une formation tenant compte des traumatismes, une formation sur la prévention du suicide et la sensibilisation au suicide ainsi que des formations sur de nombreux autres aspects, étant donné la diversité des problématiques des anciens combattants. Tous les membres du personnel sont ainsi outillés et les questions délicates sont confiées aux personnes les plus expérimentées de l'organisation.

Le président: Merci, monsieur Ledwell.

Merci, madame Blaney.

Nous passons à une deuxième série de questions. Il s'agit de la dernière avec le ministre.

Je vais d'abord donner la parole à M. Fraser Tolmie, pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

• (1605)

M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC): Merci, monsieur le président, et merci, monsieur le ministre, d'être avec nous aujourd'hui.

Monsieur le ministre, vous avez déclaré plus tôt que vous êtes en politique depuis très longtemps, et je pense que vous conviendrez probablement que la politique est une affaire de résultats.

Récemment, dans divers comités, nous avons examiné des rapports de l'ombudsman, de la vérificatrice générale, du DPB et même les rapports du Comité. Tous ces rapports indiquent que les temps d'attente pour la prestation des services n'ont pas diminué. La situation perdure. Aujourd'hui, nous sommes encore ici pour examiner la prestation des services.

Dans votre déclaration, vous mentionnez la formation offerte au personnel de première ligne. J'ai une question sur le type de formation qu'il est possible d'offrir, car selon la loi, les discussions sur l'aide médicale à mourir doivent uniquement avoir lieu entre un médecin et un patient, et votre ministère n'a pas le mandat de participer à cette discussion. Cette loi a été adoptée en 2016, ce dont le ministère aurait dû être informé, et le ministère aurait dû avoir des politiques en place.

La question que je vous pose est la suivante: s'il s'agit d'un incident isolé, pourquoi l'enquête se poursuit-elle?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup. L'enquête et la formation sont toujours en cours et permettront de veiller à ce que le personnel de première ligne sache ce qu'il peut et ne peut pas

faire. Étant donné la situation, nous devons nous assurer que le personnel de première ligne est bien au courant.

Pour ce qui est de la formation, je ne m'y connais pas trop. Si vous le voulez, le sous-ministre peut vous en parler, rapidement.

M. Fraser Tolmie: Non, ce n'est pas nécessaire, monsieur le ministre. Ma question portait sur l'enquête et non sur la formation.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup. Ce n'est pas moi qui mène l'enquête.

M. Fraser Tolmie: J'aimerais vous poser une autre question à ce sujet: comment pouvons-nous être certains qu'il ne s'agit que d'un employé et d'un seul cas?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous remercie pour votre question et je comprends vos préoccupations. La seule chose que je puisse faire en tant que ministre, c'est de parler à mon sous-ministre, lui expliquer le problème, lui dire qu'il faut le régler et qu'il faut une enquête. C'est exactement ce que j'ai fait et selon ce que je comprends, c'est ce que feront le sous-ministre et le ministère.

Ce qui s'est passé dans ce cas précis, ce qui arrivera à l'employé ou à d'autres, et la formation pour veiller à ce que les travailleurs de première ligne comprennent bien ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire, comme nous l'avons dit plus tôt... Vous m'excuserez de me répéter, mais il faut que le personnel sache comment gérer la situation si un ancien combattant évoque cette possibilité, ce qu'il est en droit de faire.

M. Fraser Tolmie: D'accord. Merci, monsieur le ministre.

Les anciens combattants vivent selon un code acquis au sein des forces armées. L'impression qu'ils ont qu'on ne valorise pas leur service est l'un des thèmes récurrents à ce comité. Ma question est donc la suivante: comment une personne qui présente des troubles de stress post-traumatique et qui doit gérer cet état peut-elle se sentir valorisée quand on lui déclare: « Il est possible de mettre fin à vos jours »?

Qui plus est, quand elle dénonce cette situation, comment voulez-vous qu'elle se sente valorisée si vous ne prenez même pas la peine de lui présenter des excuses?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je n'ai que très peu de temps, mais le fait est que les anciens combattants me semblent plus respectés qu'auparavant. Comme je l'ai dit, je ne suis pas né de la dernière pluie et je suis impressionné par les événements commémoratifs. Je ne dis pas cela pour gagner du temps, mais les anciens combattants sont plus respectés et remerciés qu'avant dans ce pays. À l'époque où j'étais au ministère des Anciens Combattants, on allait en Europe et voyait de grands rassemblements. Maintenant, ces grands rassemblements, nous les voyons au Canada. Je crois qu'il convient de dire que la population canadienne est sincèrement reconnaissante envers les anciens combattants.

Je suis d'accord avec ce que vous dites. Cela ne devrait tout simplement pas se produire. C'est inacceptable.

M. Fraser Tolmie: Allez-vous présenter des excuses à cet homme? Allez-vous présenter des excuses au nom du gouvernement du Canada à la personne qui a porté plainte?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je le ferais sans problème pour toute chose du genre, bien sûr.

M. Fraser Tolmie: Eh bien, j'estime qu'il mérite ces excuses. Allez-vous les lui présenter?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je présente sur-le-champ mes excuses à la personne qui a vécu cela. J'estime que c'est la chose à faire, et je n'y vois pas d'inconvénient, car cette personne a travaillé dur pour veiller à ce que je puisse faire ce travail et à ce que vous puissiez faire le vôtre aujourd'hui, et je respecte cela, et la population canadienne le respecte aussi, d'où l'importance d'en assurer le maintien.

• (1610)

M. Fraser Tolmie: Eh bien, je crois que des excuses directes conviendraient, car je le répète, il est question de se sentir valorisé et rabaisé. Je ne crois pas que de présenter des excuses dans le cadre de ce comité valorise cette personne.

L'hon. Lawrence MacAulay: Eh bien, je comprends ce que vous dites et vous remercie de le dire, mais pour des raisons de confidentialité et compte tenu des circonstances, je ne peux pas le faire pour l'instant. Toutefois, j'aimerais vraiment serrer la main de cette personne et lui dire que je suis désolé de ce qui s'est passé, car c'était totalement inapproprié. Nous le savons, vous le savez et la population canadienne le sait.

Le président: Merci, monsieur Tolmie.

J'invite maintenant M. Wilson Miao, qui participe à la séance par Zoom, à poser des questions.

Je vous en prie, allez-y. Vous avez cinq minutes.

M. Wilson Miao (Richmond-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci d'être des nôtres aujourd'hui, monsieur le ministre, et merci à votre équipe.

C'est inacceptable. C'est une des choses qui me viennent en tête. Les anciens combattants ont besoin d'aide. J'aimerais vous remercier, votre ministère et vous, monsieur le ministre, pour tout le travail que vous faites pour les anciens combattants à l'échelle du pays.

Je pourrais peut-être vous poser la question suivante: y a-t-il d'autres conclusions tirées de l'enquête du ministère que vous puissiez communiquer au Comité?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je peux comprendre votre intérêt, mais en toute justice, l'homme responsable de cette enquête est à ma gauche. Je crois qu'il serait plus approprié pour lui d'expliquer ce qui se passe exactement. Ce n'est pas moi, mais bien lui, qui gère l'enquête.

M. Wilson Miao: D'accord. Merci.

M. Paul Ledwell: Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais simplement préciser que la rigueur de cette enquête correspond à la gravité de l'incident.

D'abord, nous avons consulté tous les dossiers traités par cet agent des services aux vétérans pour établir s'il y avait le moindre lien avec quoi que ce soit de semblable dans ses interactions avec les anciens combattants. Ensuite, nous avons évalué tous les dossiers du Ministère et les interactions avec les anciens combattants afin de confirmer si une situation du genre s'était produite sans être portée à notre attention.

Dans les deux cas, nous avons établi qu'il n'y avait pas eu d'autre occurrence du genre. Il y a eu un autre incident où cet agent des services aux vétérans a répondu à une question soulevée par un ancien combattant à propos de l'aide médicale à mourir, mais nous n'avons trouvé aucune autre circonstance où cette question a été

soulevée de façon proactive par un employé d'Anciens Combattants Canada auprès d'un vétéran.

Nous avons également fait en sorte que le dossier de l'ancien combattant soit évalué pour veiller à ce qu'on lui fournisse bien tout le soutien nécessaire dans ses interactions avec Anciens Combattants Canada.

Tout cela a été entrepris avec la plus grande rigueur possible pour nous assurer que cette question a bien été cernée puis, comme nous l'avons confirmé, qu'il s'agissait d'un cas isolé au sein du Ministère, ce qui ne diminue ou n'élimine en rien la gravité de la situation.

Je crois que l'enquête et la réponse à celle-ci sont à l'avenant de la gravité de cet incident.

M. Wilson Miao: Merci pour cette réponse, monsieur Ledwell.

L'hon. Lawrence MacAulay: J'aimerais simplement dire que le travail du Comité fait ressortir à quel point la situation est horrible et inacceptable à l'échelle du pays. Je vous en suis reconnaissant.

M. Wilson Miao: Merci, monsieur le ministre.

Monsieur Ledwell, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur ce que fait exactement AAC pour aider les anciens combattants qui sont aux prises avec des troubles de santé mentale? Pouvez-vous nous parler un peu de cela?

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

Comme vous le savez parfaitement, nous avons annoncé un programme de 140 millions de dollars en santé mentale. C'est d'une importance capitale, évidemment. Ce qui distingue ce programme en santé mentale, c'est que les anciens combattants peuvent recevoir des prestations dès qu'ils en font la demande. Ils disposent de deux ans pour traiter le problème et consulter un médecin, par exemple, un psychiatre ou peu importe. Ils ont deux ans pour le faire. Bien sûr, si la demande est approuvée, les prestations seront d'une plus longue durée, mais elles sont versées sur-le-champ grâce à ces 140 millions de dollars.

La santé mentale est un problème colossal à l'échelle du pays, donc c'est une bonne question. Il est important que les anciens combattants le sachent. S'ils traitent le problème plus rapidement, c'est beaucoup mieux pour eux. C'est ce que nous tentons de faire. Nous essayons de veiller à ce qu'ils obtiennent de l'aide dès que possible. Les 140 millions de dollars et la nature immédiate du versement des prestations sont tous les deux des aspects très importants.

Merci pour cette question.

• (1615)

M. Wilson Miao: Merci.

Monsieur le président, est-ce que je suis arrivé au carton rouge ou...

Le président: Pas encore. Il vous reste 30 secondes.

M. Wilson Miao: D'accord. Eh bien, j'ai posé toutes mes questions.

Le président: D'accord. Merci beaucoup, monsieur Miao.

[Français]

Il y aura maintenant deux courtes interventions de deux minutes et demie chacune.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Je ne suis pas ferré en procédure, mais serait-il correct de demander que le Comité demande officiellement au ministère de nous fournir une copie du rapport lorsqu'il sera complété?

Le président: Je regarde le greffier et je pense que, effectivement, les membres du Comité sont en droit de faire une demande auprès du ministre.

M. Luc Desilets: La demande est donc faite officiellement et nous aurons une copie du rapport. Est-ce bien cela?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, je peux confirmer au Comité qu'il obtiendra une copie du rapport.

[Français]

M. Luc Desilets: C'est parfait.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: De ce que je comprends, vous l'avez demandé officiellement, donc vous l'obtiendrez...

[Français]

Le président: Le greffier vient de m'informer que cela doit être fait par le truchement d'une motion et que celle-ci doit être adoptée par le Comité.

M. Luc Desilets: D'accord. Cela se fera-t-il tantôt?

Je suis en train de perdre du temps de parole, monsieur le président. Je vais me choquer.

Le président: Oui, nous pouvons le faire à tout moment durant la séance, effectivement, et nous passerons ensuite au vote.

M. Luc Desilets: C'est parfait. Nous pourrions donc le faire après mes questions.

Le président: Oui.

M. Luc Desilets: Monsieur Harris, pouvez-vous me dire combien de temps une enquête de ce genre requiert?

M. Steven Harris: Cela dépend. Il y a beaucoup de données à examiner et de gens à consulter pour faire une telle enquête. Ceux-ci ne sont pas toujours disponibles non plus, que ce soit parce qu'ils sont en vacances ou en congé de maladie, ou pour n'importe quelle autre raison.

M. Luc Desilets: Je n'ai aucune idée du nombre de personnes que vous devez rencontrer. Que peut-on espérer, à peu près? Est-ce trois mois ou six mois, par exemple?

M. Steven Harris: Cela dépend de la disponibilité des gens. Alors, cela peut prendre quelques mois. Vous avez raison, cela pourrait prendre entre trois et six mois, selon la disponibilité des gens impliqués dans l'enquête.

M. Luc Desilets: C'est parfait. Merci.

Monsieur le ministre, j'ai de la difficulté à juger un tel événement, encore une fois, parce que je ne suis pas au courant des faits, et cette triste situation aurait pu se produire n'importe où. Nous n'avons pas d'information sur l'employé, mais ne croyez-vous pas que, s'il y avait plus d'employés permanents au ministère, on pourrait mieux prévenir ce genre de dégât? La moitié des employés sont permanents et les autres sont des employés contractuels, ce qui crée un taux de roulement épouvantable. Ce n'est pas bon.

Qu'en pensez-vous?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vais laisser la parole à mon sous-ministre. C'est lui qui gère l'enquête et je crois que l'employé est là depuis longtemps.

[Français]

M. Paul Ledwell: Je dois préciser que, dans ce domaine, il y a beaucoup plus d'employés permanents. Ce n'est pas comme dans l'autre cas dont on a beaucoup parlé, où il s'agissait de la prestation de services aux anciens combattants. M. Harris pourra vous fournir plus de détails, mais la grande majorité des employés dans ce domaine sont permanents.

M. Luc Desilets: Merci.

Le président: Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'inviterais maintenant Mme Rachel Blaney à prendre la parole. Je vous en prie, vous avez deux minutes et demie.

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Merci pour les renseignements fournis jusqu'ici. Ils m'ont permis d'élucider certains points.

Nous avons échangé plus tôt et mes questions portaient sur le processus de formation. Ma prochaine question est donc celle-ci: dans la foulée de cet incident, comptez-vous apporter des modifications au processus de formation? Y ajoutez-vous quelque chose pour, espérons-le, remédier à cette situation? Je voudrais également savoir si cette formation va être suivie par les nouveaux employés ainsi que par ceux qui sont en poste depuis un certain temps déjà, évidemment.

● (1620)

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous assure que le personnel en première ligne qui est embauché pour traiter les appels des anciens combattants sera bel et bien formé dans le cadre de ce processus. Une fois de plus, l'homme responsable de la formation est à ma gauche, donc je devrais le laisser répondre, mais nous devions nous assurer que cela a bel et bien lieu, et pour les gestionnaires également.

M. Paul Ledwell: Soyons clairs: cet aiguillage, cette politique et ces lignes directrices sont en place. Il y a de la formation par rapport à cela depuis un certain temps, mais cet incident est venu accroître l'accent mis sur cet aspect de la formation.

Elle est obligatoire et sera obligatoire pour tous les employés, nouveaux et en poste, qui doivent remettre leurs connaissances à niveau à intervalles réguliers.

Mme Rachel Blaney: Merci. C'est très utile.

La question suivante s'adresse à M. Harris.

Je suis très heureuse de vous voir, monsieur Harris. Il y avait longtemps que nous nous étions vus. Comme vous le savez, je suis toujours heureuse d'échanger avec vous.

Je sais qu'il y a des règles en matière de confidentialité, donc je vais essayer de les respecter. En vous écoutant, j'ai eu l'impression que c'était l'agent qui avait appelé l'ancien combattant. Pourriez-vous donner des détails plus concrets sur la façon dont l'interaction s'est déroulée et si elle a été initiée par l'ancien combattant ou l'agent?

M. Steven Harris: Merci beaucoup pour cette question. Je suis heureux de vous voir également.

Sans aller trop dans les détails et aborder une conversation privée entre l'employé d'AAC et l'ancien combattant, il y a eu une discussion pour établir comment se portait la personne. Comme le ministre et le sous-ministre l'ont dit, l'idée de l'aide médicale à mourir a été soulevée de façon inappropriée quand la personne a exprimé certaines des difficultés qu'elle éprouvait. Je reconnais que l'employé a soulevé la question de façon inappropriée et que la discussion a ensuite pris une tournure beaucoup plus difficile, d'après ce que j'ai pu comprendre.

Je n'ai pas d'enregistrement de l'appel. Nous n'aurons pas d'enregistrement de l'appel en question. De ce que j'en sais, c'est l'ancien combattant qui a téléphoné à l'agent des services aux vétérans. Ils ont discuté de statut, de prestations et d'autres choses de cette nature. C'était l'un des éléments de la conversation qui a été relevé.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Harris.

J'invite maintenant M. Terry Dowdall, notre nouveau collègue au sein du Comité, à prendre la parole. Vous avez cinq minutes, allez-y.

M. Terry Dowdall (Simcoe—Grey, PCC): Merci, monsieur le président.

Je souhaite remercier tout le monde. Je suis emballé d'être ici et de faire partie de ce comité.

Je suis originaire de Simcoe—Grey. La BFC Borden se trouve dans ma circonscription. Quand des militaires quittent les forces armées, beaucoup qui se trouvent sur cette base restent dans la région pour quelques raisons: les impôts sont faibles et ils sont très bien représentés au Parlement.

Pour commencer, je vous remercie d'être là, monsieur le ministre.

Vous avez dit un peu plus tôt que vous vous êtes adressé au sous-ministre. Qui a découvert la situation en premier? J'aurais cru que le sous-ministre l'aurait probablement appris et en aurait avisé le ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Merci beaucoup.

J'ai été avisé de la situation par le personnel de mon bureau. Je vais laisser le sous-ministre s'exprimer, évidemment, mais il a été mis au courant et en a avisé mon personnel. J'ai demandé que l'on mène une enquête sur-le-champ, car, comme vous le savez parfaitement, c'était tout simplement terrible.

M. Terry Dowdall: Ce qui me préoccupe, c'est que nous ne l'aurions peut-être pas su si quelqu'un n'était pas passé par les médias. Vous devriez être avisé de cela immédiatement, je crois. Vous ne devriez pas avoir à l'apprendre d'autres sources pour ensuite le dire au ministre.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je comprends ce que vous dites, mais je n'ai pas accès aux appels des employés en première ligne du Ministère. Je n'ai absolument pas accès à cela ni à tout ce qui se passe là.

M. Terry Dowdall: Par l'entremise des médias, l'ancien combattant en question a déclaré que votre ministère... Je vais le citer. Selon l'article, l'agent des services lui a dit pendant l'appel qu'il avait aidé un autre ancien combattant à accéder à des ressources en matière d'aide médicale à mourir par l'intermédiaire d'Anciens Com-

battants Canada, y compris de l'aide pour ses enfants qui avaient du mal à gérer sa mort imminente.

Est-ce que vos fonctionnaires ou vous avez été en mesure de confirmer que c'était bien le cas?

L'hon. Lawrence MacAulay: Non. Je ne peux absolument pas confirmer cela, mais je vais laisser mon sous-ministre intervenir.

M. Paul Ledwell: Merci beaucoup pour cette question.

Nous pouvons confirmer que c'est bel et bien le cas. Il y a un autre ancien combattant qui a soulevé la question auprès de cet agent des services aux vétérans en particulier.

M. Terry Dowdall: À votre connaissance, voire celle du ministre, y a-t-il d'autres personnes en dehors de ces circonstances qui ont eu recours à l'aide médicale à mourir ou à qui on en a recommandé le recours?

• (1625)

M. Paul Ledwell: Nous n'avons confirmé aucun autre cas où un employé d'Anciens Combattants Canada aurait eu une conversation sur l'aide médicale à mourir ou l'aurait incitée sans que la question ne soit d'abord soulevée par l'ancien combattant.

M. Terry Dowdall: Pour donner suite à vos propos, je vous dirais que, d'après mon expérience au sein de l'appareil municipal, quand il y avait un problème de santé et de sécurité qui était soumis au ministère, on ne se penchait pas uniquement sur la personne. Je crois que le problème est plus large. Quand vous avez dit qu'il s'agissait d'un employé de longue date, cela m'a préoccupé puisque, à mes yeux, cela souligne qu'il pourrait être nécessaire de se pencher sur d'autres questions.

Je veux insister là-dessus: j'étais au ministère de la Défense nationale auparavant. Nous avons de la difficulté à recruter parce qu'il y a énormément de problèmes et de signes inquiétants qui font surface. Je peux vous confirmer que les anciens combattants qui partent et à qui on impose de longs temps d'attente et ce genre de circonstances, ne sont pas ceux qui vont claironner que de servir dans les forces armées, que de servir les Canadiens, est un excellent choix de carrière.

Qu'avez-vous à dire là-dessus?

L'hon. Lawrence MacAulay: Voulez-vous dire sur les temps d'attente?

M. Terry Dowdall: Non, en général. Plus de gens doivent s'enrôler.

L'hon. Lawrence MacAulay: Tout à fait. Nous ne...

M. Terry Dowdall: Qui irait là avec les problèmes qu'on y constate? Qui va parler en bien des forces armées?

Je suis arrivé au sein de ce comité il y a deux jours à peine et des anciens combattants en difficulté m'appellent. Je viens tout juste d'arriver. J'affirme qu'il y a des problèmes graves au sein du Ministère, et si d'autres personnes meurent parce qu'elles ont recours à l'aide médicale à mourir, il doit y avoir une grande enquête à cet effet.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je ne suis pas certain de bien vous suivre. Parlez-vous de l'aide médicale à mourir ou des gens en général qui ont des problèmes et ont besoin d'aide?

M. Terry Dowdall: Je parle des militaires qui se voient recommander d'avoir recours à l'aide médicale à mourir.

L'hon. Lawrence MacAulay: Je ne suis pas en mesure de vous répondre. Je vais devoir demander au sous-ministre de le faire, car je n'ai pas l'information.

M. Paul Ledwell: Comme je l'ai mentionné et je vais le répéter, notre enquête et un examen approfondi de cette situation semblent indiquer qu'il s'agit d'un seul cas isolé où la question a été soulevée à l'improviste par l'employé avec l'ancien combattant. Dans tous les autres cas, il s'agissait d'un ancien combattant qui voulait avoir des précisions sur les répercussions que cela aurait sur ses prestations. Ce qui entoure cette question se passe entre l'ancien combattant et le professionnel de la santé.

M. Terry Dowdall: L'autre élément triste lorsque j'étais à la Défense nationale — en passant, je trouve que la Stratégie conjointe de prévention du suicide de vos deux ministères est une initiative fantastique —, est le fait qu'il y avait encore 12 décès. Le nombre ne diminue pas.

Tenez-vous des statistiques à Anciens Combattants? Assurez-vous un suivi auprès de ces personnes? Conservez-vous ces statistiques? Vous avez réalisé une étude. Effectuez-vous un suivi?

M. Paul Ledwell: Oui, dans la mesure du possible, nous assurons un suivi des statistiques. Si un incident survient, nous...

M. Terry Dowdall: Savez-vous quel est leur nombre? Le nombre va-t-il en augmentant ou en diminuant au sein du ministère?

M. Paul Ledwell: Je vais renvoyer la question à mon collègue qui suit de près ces données. Il y aura un décalage, bien sûr, par rapport aux données du rapport.

Le président: Je vous remercie, monsieur Ledwell. Le temps est écoulé.

Les dernières questions destinées au ministre seront posées par Mme Rechie Valdez. Vous avez cinq minutes.

Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.): Je vous remercie, monsieur le ministre, d'être avec nous.

Monsieur Ledwell et monsieur Harris, je suis heureuse que vous participiez à cette discussion. Je me rappelle le moment où j'ai vu la nouvelle sur mon téléphone et lu l'article. J'étais absolument choquée à l'idée de ce qui aurait pu arriver à notre ancien combattant. Je me mets à la place d'un ancien combattant et je trouve cela triste. Cela me brise le cœur.

Je gérais autrefois un très grand centre d'appels où le rythme de travail était très rapide. Mes collègues ont déjà soulevé la question de la formation des employés de première ligne, etc. Voici ce que j'aimerais savoir: quelle formation reçoivent les gestionnaires et les dirigeants à Anciens Combattants qui soutiennent les employés de première ligne? Quel genre de formation reçoivent-ils?

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous remercie beaucoup de la question. Je crois que le sous-ministre devra y répondre.

La formation offerte dans les différents secteurs ou divisions d'Anciens Combattants varie d'un endroit à l'autre. Bien sûr, ce problème a créé une situation qui nécessitait une intervention immédiate. Nous devons vérifier s'il s'agissait d'un problème fondamental — et c'est ce que nous avons fait — et nous assurer d'y remédier. Il va sans dire que tous les employés qui travaillent à Anciens Combattants reçoivent une formation complète.

J'ai déjà dit qu'ils sont, sans aucun doute, les gens les plus attentionnés qui soient et qu'ils prennent leur travail à cœur. Je ne dis pas

que ce n'est pas le cas des autres fonctionnaires, mais quand on travaille à Anciens Combattants, on s'occupe de problèmes humains. Ce sont, à n'en pas douter, des gens très attentionnés.

Monsieur le sous-ministre, je vous cède la parole.

• (1630)

M. Paul Ledwell: Nous fournissons une formation régulière et avancée à nos gestionnaires et nos cadres supérieurs qui supervisent d'autres fonctionnaires. Comme je l'ai déjà mentionné, nous offrons aussi beaucoup de formation sur la prévention du suicide, la sensibilisation au suicide et les pratiques tenant compte des traumatismes à tous nos employés de première ligne, ainsi que de la formation plus poussée sur la sensibilisation et la compréhension à l'égard de ces questions.

Nous avons de nombreux employés qui sont avec nous depuis longtemps et qui ont acquis une excellente compréhension intrinsèque des problèmes des anciens combattants. Comme le ministre l'a mentionné, ils sont très professionnels dans leurs interactions avec les anciens combattants. Beaucoup d'entre eux, même les nouveaux, avaient déjà de l'expérience auprès des gens ayant servi dans l'armée avant d'arriver chez nous. Nous privilégions en quelque sorte ceux qui nous arrivent avec ce genre d'expérience.

Nous avons des employés très professionnels qui sont formés constamment et reformés. Nous veillons à leur compétence.

Mme Rechie Valdez: Je vous remercie.

Monsieur Ledwell, pourriez-vous nous dire comment se fait le mentorat? Les gens sont-ils côte à côte? Les mentors écoutent-ils les appels auxquels répondent les employés de première ligne afin de leur offrir un soutien continu?

M. Paul Ledwell: Si je peux me permettre, je vais demander à mon collègue, M. Steven Harris, qui est responsable de tout ce secteur, de vous en parler.

M. Steven Harris: Bien sûr.

La formation peut prendre de multiples [difficultés techniques] formes. Au cours des dernières années, pendant la pandémie, nous avons procédé plus souvent à distance, mais nous formons aussi les recrues sur place. Les nouveaux employés commencent avec un petit nombre de dossiers, et leur travail est revu par des agents d'assurance de la qualité et des agents de formation.

Nous avons des agents de formation. Nous avons des agents d'assurance de la qualité. Nous avons des séances de formation régulières, parfois en personne, mais plus récemment, virtuelles. Nous préparons des messages et des trousseaux d'information pour que les employés soient informés des changements apportés à la politique, la loi, les prestations ou nos services. L'information est diffusée sur une base régulière aux employés. Nous utilisons divers moyens pour nous assurer que nos employés sont à jour, non seulement pour ce qui est de leurs connaissances proprement dites, mais aussi, comme le sous-ministre l'a mentionné, pour ce qui est des enjeux connexes comme le suicide, les soins tenant compte des traumatismes subis, le fait de travailler avec des gens qui ont des problèmes de santé mentale ou autres, afin qu'ils soient sensibles à toutes ces situations. Nous offrons de la formation continue et cette formation est plus intensive pour ceux qui se joignent au ministère ou les recrues.

Mme Rechie Valdez: Je vous remercie.

Ma dernière question...

L'hon. Lawrence MacAulay: Je voudrais mentionner à M. Dowdall qu'il ne fait aucun doute que les enjeux liés à la santé mentale sont au cœur de nos préoccupations, et c'est pourquoi nous avons insisté pour obtenir les 140 millions de dollars afin que le programme connaisse un succès immédiat.

Vos questions sont très importantes, et toutes les questions sont importantes, mais je n'avais pas eu la chance de répondre à celle-là. Monsieur, ces enjeux sont d'une importance vitale, et je vous remercie d'avoir posé cette question.

Plus nous pouvons, en travaillant ensemble, améliorer le sort des anciens combattants... C'est la raison de ma présence ici, et je vous remercie sincèrement d'avoir posé cette question.

Le président: Je vous remercie, monsieur le ministre, et je vous remercie, madame Valdez.

[Français]

J'aimerais revenir sur l'intervention de M. Desilets.

Si le ministère veut envoyer le rapport au greffier, ce dernier le distribuera aux membres avec plaisir. J'ajoute que le légiste peut parcourir les parties du rapport où figurent des renseignements personnels. Sinon, il revient au Comité de déposer une motion à ce sujet.

Qu'en pense le ministère?

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Monsieur le président, je peux vous assurer que si le Comité demande à recevoir le rapport, ce sera chose faite.

Le président: Très bien.

L'hon. Lawrence MacAulay: Il est normal que vous demandiez le rapport, et nous allons nous assurer de vous le faire parvenir.

M. Blake Richards: Faisons alors la demande. Je propose que le Comité demande le rapport.

Le président: Oui, c'est bien.

Avons-nous besoin de rédiger une motion?

Non. C'est clair. Nous devons toutefois préciser la date à laquelle le ministre doit faire parvenir le rapport au greffier.

• (1635)

M. Blake Richards: Je suggère que ce soit dès qu'il sera prêt.

Mme Rachel Blaney: Je suis d'accord. Ils ont mentionné clairement lors de leur témoignage qu'ils ne savent pas exactement quand il sera prêt, alors je ne veux pas inscrire une date qu'ils ne pourront pas respecter.

Je remercie M. Desilets d'avoir soulevé ce point. Je suis d'accord avec ce que M. Richards a proposé.

[Français]

Le président: Merci.

Monsieur le ministre, vous avez la parole.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Oui, je peux vous garantir que lorsque le rapport sera terminé et prêt à être transmis au Comité, il le sera.

[Français]

Le président: D'accord, merci.

Monsieur Desilets, pouvez-vous lire à voix haute le texte de la motion?

M. Luc Desilets: La motion vient d'être envoyée au greffier, mais je ne sais pas s'il l'a reçue. Évidemment, elle n'a pas encore été traduite, puisqu'on vient de la déposer.

Voici le texte de la motion:

Qu'au moment où il est finalisé, Anciens Combattants Canada fournisse au Comité une copie de son rapport d'enquête sur les allégations selon lesquelles l'aide médicale à mourir a été offerte à un vétéran par un employé de son ministère.

Il semble qu'un membre de mon personnel a eu le temps de traduire la motion. Il est formidable.

Le président: Vous avez bien commencé par « Qu'au moment où le rapport »?

M. Luc Desilets: C'est exact. On ne donne pas de délai précis.

Nous comprenons que c'est entre trois et six mois, et nous respectons cela.

Le président: D'accord.

Tous les membres du Comité sont-ils d'accord pour ce qui est de la traduction?

Pouvons-nous mettre cette motion aux voix?

Y a-t-il objection à l'adoption de cette motion?

Il n'y a pas d'objection.

(La motion est adoptée.)

Le président: Monsieur le ministre, la demande a été faite officiellement au ministère des Anciens Combattants.

J'en profite pour vous remercier, monsieur le ministre, de votre présence au Comité permanent des anciens combattants.

Sans que la séance soit suspendue, nous allons poursuivre avec le sous-ministre et le sous-ministre adjoint pendant la prochaine heure.

[Traduction]

L'hon. Lawrence MacAulay: Je vous remercie beaucoup.

Le président: Je vous en prie, monsieur.

[Français]

Tout compte fait, nous faisons une pause pour saluer le ministre. La séance est donc suspendue pour une minute.

• (1637)

(Pause)

• (1639)

Le président: Nous reprenons la séance.

[Traduction]

Chers collègues, j'aimerais vous rappeler de faire parvenir vos listes de témoins, par ordre de priorité, pour l'étude sur une stratégie nationale d'emploi des anciens combattants au greffier au plus tard le 28 octobre 2022 à 16 heures.

Oui, madame Blaney?

Mme Rachel Blaney: Je suis désolée. Vous pouvez poursuivre.

Le président: Deuxièmement, j'aimerais rappeler aux membres du Comité qu'ils ont déjà reçu le rapport sur le mariage après 60 ans. Nous allons examiner ce rapport le jeudi 27 octobre.

• (1640)

[Français]

L'étude de ce rapport se déroulera à huis clos pendant peut-être deux séances.

[Traduction]

Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Rachel Blaney: Monsieur le président, je suis désolée de vous interrompre. Je vous remercie de m'accorder ce temps.

Je voulais simplement vérifier auprès de vous, monsieur le président, car je pense que nous n'avons pas de premier vice-président en ce moment, et j'espérais pouvoir présenter une motion pour proposer la candidature de Blake Richards à ce poste.

Le président: Très bien.

[Français]

C'est parfait.

Nous passons donc à l'élection du premier vice-président.

Conformément à l'article 106(2), le premier vice-président doit être un député de l'opposition officielle.

Je maintenant suis prêt à recevoir des motions pour le poste de premier vice-président.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Je suis heureuse de proposer la candidature de Blake Richards.

M. Blake Richards: Vous proposez ma candidature deux fois?

Mme Rachel Blaney: Deux fois... vous m'en devez une, mon ami.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Je vous remercie, madame Blaney.

[Français]

Mme Rachel Blaney propose que M. Blake Richards soit élu premier vice-président du Comité.

Y a-t-il d'autres motions?

Il n'y a pas d'autres motions.

Plaît-il au Comité d'adopter la motion?

Je vois qu'il y a consentement.

Je déclare la motion adoptée et M. Blake Richards dûment élu premier vice-président du Comité.

(La motion est adoptée.)

Le président: Recevez toutes mes félicitations.

Revenons à nos témoins, que je remercie de leur patience.

Nous passons maintenant à M. Michael Cooper, pour les cinq prochaines minutes.

[Traduction]

Monsieur Cooper, allez-y.

M. Michael Cooper (St. Albert—Edmonton, PCC): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Monsieur le sous-ministre, le ministre a décrit la conduite de l'agent des services aux anciens combattants, qui a fait pression sur l'ancien combattant pour qu'il recoure à l'aide médicale à mourir, comme étant totalement inacceptable et horrible. Il a utilisé d'autres mots pour condamner ces actions, et à juste titre, mais je dirais qu'elles sont non seulement totalement déplacées et horribles, mais qu'elles peuvent aussi être criminelles.

L'article 241 du Code criminel prévoit qu'est coupable d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de 14 ans qui-conque conseille à une personne de se donner la mort ou l'aide à se donner la mort, que le suicide s'ensuive ou non. Il y a une exemption, très précise et limitée, qui prévoit qu'un médecin ou un infirmier praticien ne commet pas d'infraction si le conseil est donné dans le contexte de l'aide médicale à mourir, conformément aux dispositions du Code criminel sur le sujet.

Cela dit, est-ce que la situation a été signalée à la police?

M. Paul Ledwell: Je comprends très bien la question et l'élément particulier que vous soulevez.

Dans le cadre de notre examen et de notre enquête, nous nous penchons sur tous les éléments, y compris la gravité des éléments que vous soulevez. Dans le cas qui nous intéresse, il s'agissait d'une conversation et non d'un conseil, mais nous comprenons très bien les éléments que vous soulevez et les articles du Code auxquels vous faites allusion. Cela fait partie des éléments pris en considération. Dans le cadre de l'examen et de l'enquête, nous examinons tous les éléments de l'incident.

M. Michael Cooper: Je vous remercie, monsieur le sous-ministre.

L'enquête est en cours, alors si on obtient des preuves dans le cadre de l'enquête qui montrent qu'un acte criminel a pu être commis, je présume que la police en sera immédiatement informée afin qu'une enquête criminelle soit ouverte et que la personne fasse potentiellement l'objet de poursuites criminelles. Cela se produirait advenant que l'enquête en cours révèle qu'il y a des preuves d'un acte criminel.

• (1645)

M. Paul Ledwell: Je pense que la question est de savoir s'il existe des preuves bien établies à cet égard. Notre exercice et notre examen sont vraiment centrés sur le mode de fonctionnement du ministère, nos lignes directrices et notre politique, de même que les considérations relatives au travail en lien avec cet incident. C'est l'objectif principal de l'exercice que nous avons entrepris.

M. Michael Cooper: Je pense que l'accent doit être vraiment mis sur ce qu'a entrepris l'employé et sur sa conduite précisément, y compris déterminer s'il est allé trop loin, s'il a enfreint la loi et commis une infraction qui, encore une fois, est passible d'un emprisonnement maximal de 14 ans. Il est possible qu'une infraction criminelle grave ait été commise. J'espère que l'idée ne sera pas écartée et qu'elle sera examinée avec rigueur. Je pense que l'ancien combattant qui a été victimisé par cet employé mérite bien cela, et tous les anciens combattants méritent cela, si en fait le ministre est sincère, et je crois qu'il l'est, quand il dit qu'il ne veut pas que cela se reproduise un jour et que cela ne doit jamais se reproduire.

Au sujet de cet employé, je suis d'accord avec M. Dowdall qu'il s'agit d'un signal d'alarme, car il s'agit d'un employé de longue date qui aurait dû faire preuve de plus de discernement, il faut espérer. Le ministre et vous avez tous les deux parlé du protocole en place et qui veut que dès que la question de l'aide médicale à mourir est soulevée, l'agent doit aller voir son superviseur et cesser de discuter du sujet.

Si j'ai bien compris ce que vous avez dit, ce n'est pas ce qui s'est produit dans le cas de cette autre personne. Est-ce exact? Il y a eu cet ancien combattant, mais il y en a eu un autre aussi. Ils n'ont pas respecté le protocole...?

M. Paul Ledwell: Le fait, dans ce cas, est que l'employé a soulevé la question de l'aide médicale à mourir avec l'ancien combattant, et c'est un fait que nous avons établi et reconnu comme étant tout à fait inapproprié. C'est un fait bien établi.

M. Michael Cooper: Mais au sujet de l'autre incident, où...

Le président: Je suis désolé, monsieur Cooper, mais votre temps est écoulé.

Nous passons maintenant à M. Sean Casey pendant cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

On a laissé entendre dans le préambule de certaines questions, et je pense même qu'on l'a mentionné comme un fait, que l'employé concerné a proposé l'aide médicale à mourir à plusieurs reprises à l'ancien combattant — en insistant —, et qu'il a fait pression sur lui pour qu'il choisisse cette option. Est-ce que tout cela est vrai?

M. Paul Ledwell: Nous n'avons pas été en mesure de vérifier ou de confirmer si tel a été le cas. Nous avons pu établir et vérifier que l'employé a admis, et l'ancien combattant l'a assurément mentionné, que la question a été soulevée à l'improviste, ce qui était tout à fait inapproprié. Nous n'avons pas entendu dire que l'employé en question aurait persisté à en parler. Si tel était le cas, nous voulons assurément en être informés afin de pouvoir inclure cette information dans les éléments de l'examen et de l'enquête.

M. Sean Casey: On a insisté fortement pour que le ministre s'excuse directement auprès de l'ancien combattant. Le ministre connaît-il l'identité de l'ancien combattant et sait-il dans quelle région il habite?

M. Paul Ledwell: Non, le ministre n'a pas ces informations.

M. Sean Casey: Pourquoi pas?

M. Paul Ledwell: Le ministre n'est pas dans une position, et honnêtement, d'autres hauts fonctionnaires au sein du ministère ne sont pas dans une position, pour s'impliquer directement dans des dossiers et les échanges entre les anciens combattants et ceux qui ont la responsabilité dans notre ministère de s'occuper profession-

nellement de ces anciens combattants et de les aider. Le ministre ne connaît pas le nom ou l'endroit où habite cet ancien combattant, et je ne le sais pas non plus.

M. Sean Casey: Est-ce qu'un agent des services aux anciens combattants et un gestionnaire de cas font le même travail?

M. Paul Ledwell: Non, ils ne font pas le même travail. Les gestionnaires de cas travaillent avec 14 000 ou 14 500 anciens combattants qui ont des problèmes complexes et qui sont considérés comme nécessitant une gestion intensive de cas. Les agents des services aux anciens combattants travaillent avec ceux qui ont des problèmes et des besoins moins complexes, et c'était le cas dans la présente situation.

• (1650)

M. Sean Casey: Quel syndicat représente les agents des services aux anciens combattants?

M. Paul Ledwell: Je vais renvoyer la question à mon collègue, M. Harris, mais je pense que c'est le Syndicat des employés d'Anciens Combattants Canada, le SEAC.

M. Steven Harris: C'est exact.

M. Sean Casey: Le syndicat a-t-il pris position dans ce dossier?

M. Steven Harris: Dans ce cas, il s'agit du Syndicat des employés d'Anciens Combattants pour nos agents des services aux anciens combattants.

M. Paul Ledwell: Le syndicat n'a pas pris de position officielle dans ce dossier.

M. Sean Casey: On entend souvent dire qu'il est difficile, voire impossible, dans la fonction publique de licencier un employé. Je peux vous dire que cela se fait très facilement dans le secteur privé. Je l'ai fait moi-même.

Est-il vrai de dire qu'il est presque impossible de licencier un employé dans la fonction publique? Si la réponse est « non », alors à quel point est-il difficile de le faire?

M. Paul Ledwell: Voilà une excellente question. Honnêtement, je n'ai jamais eu l'occasion de procéder à un licenciement. Je sais qu'il y a des ententes syndicales ou des conventions collectives qui guident toutes nos relations avec nos employés syndiqués. Nous les suivons de très près. Elles contiennent des lignes directrices et des règles que doivent appliquer les employés et les employeurs. Nous entretenons toutes nos relations de travail dans ces contextes.

M. Steven Harris: Si vous le permettez, j'ajouterais qu'il n'est pas impossible, comme vous l'avez signalé, de congédier ou de libérer un employé de la fonction publique fédérale, mais il y a des règles qui régissent cette mesure — des processus de relations de travail, des conventions collectives et des politiques élaborées par notre dirigeant principal des ressources humaines.

M. Sean Casey: Merci. C'était là mes questions.

Le président: Merci, monsieur Casey.

[Français]

J'invite M. Luc Desilets à faire une courte intervention.

Monsieur Desilets, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Merci, monsieur le président.

Monsieur Ledwell, cet employé a-t-il été suspendu pendant l'enquête?

M. Paul Ledwell: Je ne peux pas donner de précisions quant à cet employé, car il y a des règles à suivre. Par contre, je peux dire que cet employé n'a présentement aucun contact avec les anciens combattants.

M. Luc Desilets: Nous prenons cette enquête au sérieux. À mon avis, cette information devrait être rendue publique.

Est-ce que le syndicat protège cet employé présentement?

Que fait le syndicat pour protéger cet employé?

M. Paul Ledwell: Personnellement, je ne sais pas si le syndicat est intervenu, mais M. Harris a peut-être d'autres renseignements à cet égard.

Le syndicat représente tous les employés, et pas seulement celui-là.

M. Luc Desilets: Je comprends.

M. Paul Ledwell: Monsieur Harris, le syndicat a-t-il pris des engagements formels?

M. Steven Harris: Je n'ai pas de détail à ce sujet en ce moment.

M. Luc Desilets: C'est parfait.

L'un de vous deux peut-il me dire comment est constitué un comité d'enquête de ce genre? Qui en fait partie?

M. Paul Ledwell: Le ministre m'a demandé de mener l'enquête. En tant que sous-ministre adjoint, M. Harris a la responsabilité de toute cette partie du ministère. C'est lui qui me remet le rapport et les renseignements relatifs à l'enquête. Par la suite, c'est moi qui les transmets au ministre.

M. Luc Desilets: Le comité est-il constitué de vous deux ou d'autres personnes également?

M. Paul Ledwell: Nous n'avons pas de comité. Le fait est que nous voudrions maintenir...

M. Luc Desilets: Ce n'est pas un comité. C'est une enquête. D'accord.

M. Paul Ledwell: Nous voudrions maintenir une distance entre ceux qui mènent l'enquête et s'occupent de tous les détails, et ceux qui reçoivent l'enquête.

M. Luc Desilets: Qui mène l'enquête, dans ce cas?

M. Paul Ledwell: Ce sont des personnes qui sont responsables de tout ce secteur. Il y a donc M. Harris, en tant que sous-ministre adjoint, et la directrice générale, qui est responsable de tout ce qui concerne nos interactions avec les anciens combattants dans ce secteur.

• (1655)

Le président: Je vous remercie, monsieur Desilets.

Maintenant, je donne la parole à Mme Blaney pour deux minutes et demie.

[Traduction]

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je pense qu'il est important de reconnaître le fait que le ministère a relevé cette personne de ses fonctions de service direct auprès des vétérans. Je crois que c'est une mesure que nous devons respecter. Il y a un grand nombre de facteurs dont nous devons tenir compte, mais il est évidemment prioritaire de faire en sorte que l'ancien combattant soit pris en charge. Je tiens simplement à saluer cet effort.

Je reviens vers vous, monsieur Harris, par l'intermédiaire de la présidence, bien entendu. Je m'excuse de ma confusion. Je suis sûre que vous la dissiperez. J'entends des commentaires, et je tiens juste à clarifier la situation. Je crois que vous avez dit qu'il ne s'agissait pas d'un appel passé au centre d'appels. Je crois vous avoir entendu dire que le vétéran avait appelé directement l'agent des services aux clients.

D'après ce que j'ai compris, il n'y a aucun moyen d'appeler un agent directement. Existe-t-il un moyen de parler directement à un travailleur de première ligne, comme un agent des services aux clients, sans passer par le centre d'appels? Bien entendu, je pose cette question parce que lorsque vous appelez, il est très clair que toutes les conversations sont enregistrées et peuvent être consultées par la suite. Je crois que c'est le message que j'ai entendu lorsque j'ai appelé auparavant.

Je me demande si vous pouvez éclaircir ce point afin que je comprenne mieux le processus d'établissement de ce lien.

M. Steven Harris: Bien sûr. Merci beaucoup.

La brève réponse à votre question, c'est que les appels passés à notre réseau national des centres d'appels sont enregistrés. Les appels entre les vétérans et les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans qui ont lieu dans le cadre de l'accès normal d'une personne qui appelle pour poser des questions à un employé potentiellement responsable de son dossier — comme dans le cas d'un vétéran dont le cas est géré ou d'un vétéran qui peut bénéficier d'un soutien encadré et avoir un agent des services aux vétérans associé à lui — peuvent être des appels téléphoniques directs reçus dans ce contexte. Il est également vrai que les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans peuvent appeler les personnes dont ils ont la responsabilité afin de leur venir en aide, quel que soit le niveau de soutien dont ils ont besoin. Vous avez donc raison de dire qu'un flux d'appels bidirectionnels peut survenir.

Il peut être amorcé par le ministère, si quelqu'un appelle pour savoir comment se porte le vétéran dont il est responsable. Toutefois, le flux peut aussi être amorcé par un vétéran qui dispose d'une personne-ressource directe, qu'il s'agisse d'un gestionnaire de cas ou d'un agent des services aux vétérans, pour assurer le suivi de certains problèmes ou questions qu'il pourrait avoir.

Mme Rachel Blaney: Vous dites que le vétéran a appelé quelqu'un directement et qu'il a eu une conversation directe avec cette personne. J'essaie simplement de m'assurer que j'ai bien compris.

M. Steven Harris: Voilà ce que j'ai compris au sujet de ce cas.

Mme Rachel Blaney: Merci beaucoup.

Soyons clairs. Les agents des services aux vétérans ont donc une ligne directe dont ils peuvent communiquer le numéro. Est-ce bien ce que vous dites?

M. Steven Harris: Oui, cela peut arriver dans certains cas, en fonction du soutien qui est conseillé. Les agents des services aux vétérans offrent une orientation et un soutien aux vétérans, mais ils reçoivent également des appels de divers services lorsque des appels provenant d'un vétéran, d'un membre du grand public ou d'autres personnes doivent être triés. Nos agents des services aux vétérans offrent une variété de services de soutien. Parfois, ils travaillent directement avec des vétérans ou d'autres personnes.

Le président: Merci, monsieur Harris.

Passons maintenant à notre premier vice-président, Blake Richards, qui prendra la parole pendant cinq minutes.

M. Blake Richards: Merci.

Laissez-moi reprendre là où Mme Blaney s'est arrêtée à propos de cet appel. Pour être honnête, je suis toujours un peu dérouté à ce sujet. Voilà ce que j'ai compris, et corrigez-moi si je me trompe.

Si un vétéran appelle le numéro général, ces appels sont enregistrés. Cependant, si l'ancien combattant compose le numéro direct d'un agent chargé de son cas, cet appel n'est pas enregistré. Si l'agent effectue un appel sortant, cet appel n'est pas enregistré non plus. Ce n'est que lorsqu'ils composent le numéro général que les appels sont enregistrés. Rien d'autre n'est enregistré. Est-ce bien ce que j'ai compris?

M. Steven Harris: Je peux peut-être répondre à cette question. J'aimerais en fait apporter une précision. Dans le cas qui nous occupe, l'agent des services aux vétérans avait appelé le vétéran. Permettez-moi de corriger l'observation que j'ai adressée tout à l'heure au membre du Comité, lorsque j'ai indiqué que le vétéran avait passé l'appel; dans ce cas précis, l'agent des services aux vétérans avait appelé le vétéran.

Pour donner suite à votre question, les appels reçus par notre centre d'appels, notre numéro 1-800, sont enregistrés. Les appels qui sont passés régulièrement entre les anciens combattants et les gestionnaires de cas ou les agents des services aux vétérans et qui vont et viennent ne passent pas par ce système et ne sont pas enregistrés.

• (1700)

M. Blake Richards: Cela me semble étrange, mais nous allons en rester là. Il me semble que de nos jours, pratiquement tous les appels que nous passons à une grande organisation sont enregistrés. Il me semble donc étrange que seuls les appels destinés au numéro général soient enregistrés et qu'aucune autre interaction ne le soit, mais c'est ainsi. Nous ne nous pencherons pas sur cette politique aujourd'hui.

Quelle communication y a-t-il eu avec le vétéran à qui l'agent a suggéré l'aide médicale à mourir? Quelle communication y a-t-il eu entre Anciens Combattants Canada et le vétéran à qui on a suggéré cette aide? Depuis cet appel avec l'agent et le terrible incident qui s'est produit, quelle communication y a-t-il eu avec ce vétéran? Comment cette communication a-t-elle été entreprise?

M. Steven Harris: Là encore, je peux peut-être parler un peu de la situation.

Le vétéran a reçu le premier appel de l'agent des services aux vétérans et était, à juste titre, contrarié. Il a communiqué de nouveau avec Anciens Combattants Canada pour indiquer qu'il venait de recevoir un appel téléphonique troublant de la part de l'un de nos agents des services aux vétérans. Lorsque cet appel a été signalé au ministère, il a été renvoyé au bureau de secteur local. Quelqu'un qui occupe un poste de gestionnaire a rappelé le vétéran, après avoir compris que c'était là le problème et que la question avait été soulevée de manière inappropriée. Puis quelqu'un qui occupait un poste de direction a rappelé le vétéran pour lui parler de ses préoccupations concernant cet appel téléphonique. Cette conversation s'est poursuivie pendant plusieurs semaines à la suite de l'incident initial.

M. Blake Richards: D'accord. Je vous suis reconnaissant des éclaircissements et de la compréhension que vous avez apportés.

Je voudrais revenir en arrière, monsieur Ledwell, car je suis toujours un peu dans le noir. Au cours des 45 premières minutes de la réunion, il nous a semblé entendre à plusieurs reprises le fait qu'un

incident avait eu lieu. Puis, environ une heure après le début de la réunion, l'histoire a tout à coup légèrement changé. Ma compréhension est un peu incertaine, et j'ai besoin de savoir quelle version de l'histoire est exacte. Peut-être ai-je mal compris; je ne sais pas, mais il m'a semblé entendre deux versions différentes de l'histoire. Tout à coup, il a été mentionné qu'en fait, une deuxième personne avait eu des discussions avec un agent.

Si j'ai bien compris, cette personne avait demandé l'aide médicale à mourir. Ai-je mal compris?

M. Paul Ledwell: Je ne peux pas parler du dernier aspect que vous avez soulevé, mais nous avons constaté, dans le cadre de l'examen des dossiers et de l'enquête, que cet agent des services aux vétérans avait déjà eu une conversation avec un vétéran, un cas dans lequel le vétéran avait soulevé la question auprès de l'agent des services aux vétérans. C'est en fait cette conversation qui a été mentionnée dans le deuxième cas, une conversation qui a amené l'agent des services aux vétérans à soulever la question, sans y être invité, auprès du vétéran...

M. Blake Richards: D'accord. La différence, c'est que dans un cas, le vétéran l'a demandé à l'agent d'aborder la question et une conversation a eu lieu à ce sujet, et dans l'autre cas, le vétéran n'a pas demandé que cette question soit abordée.

M. Paul Ledwell: C'est exact.

Mr. Blake Richards: D'accord, et il est possible — vous ne pouvez peut-être pas nous le dire, mais il est possible — qu'un vétéran soit décédé ou se soit suicidé à la suite de cette conversation. Vous ne pouvez pas le confirmer, mais il est possible que ce soit le cas. C'est évidemment préoccupant.

Le président: Excusez-moi, monsieur Richards. Il se peut que vous puissiez à nouveau poser des questions au cours de la prochaine série de questions.

J'aimerais maintenant inviter le député, Darrell Samson, qui utilise Zoom pour se joindre à nous, à prendre la parole pendant cinq minutes.

[Français]

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Je tiens à souhaiter la bienvenue à tous les nouveaux députés de notre important comité. Comme vous pouvez le constater, la présente séance est très émouvante. Ce que je trouve très important, c'est que dans le passé, tous les partis ont travaillé ensemble pour soutenir les hommes et les femmes qui ont servi notre pays et qui continuent de le servir. Je vous remercie de siéger au sein de ce comité très important.

Je voudrais commencer par poser mes questions destinées au sous-ministre.

Monsieur Ledwell, c'est bien sûr un plaisir de vous voir, vous et M. Harris, de retour parmi nous, afin de nous soutenir et de nous communiquer certains des renseignements que nous recherchons.

Monsieur le sous-ministre, lorsque j'ai entendu la nouvelle à propos du fait qu'un vétéran a discuté de l'aide médicale à mourir avec un agent, j'ai éprouvé de nombreuses émotions. Je me demande simplement ce que vous avez ressenti en entendant parler de cela et si vous souhaitez nous faire part de certaines de vos réflexions à ce sujet.

• (1705)

M. Paul Ledwell: Merci beaucoup, monsieur le député.

Je pense que, premièrement, j'ai été étonné, voire choqué, d'apprendre que ce genre de conversation avait lieu. La relation que nous et les membres de notre ministère entretenons avec les vétérans est fondée sur la confiance, le service et l'assurance que le vétéran obtient ce dont il a besoin. Ce cas a indiqué clairement, du moins lorsqu'il a été révélé, que la conversation est allée plus loin que ce que l'employé aurait dû mentionner. Plus important encore, elle a créé de nombreux problèmes et réactions négatives, ce qui est compréhensible — le vétéran a réagi difficilement à la situation.

Je pense que la première chose à faire est de s'assurer que le vétéran se porte bien et que nous faisons tout en notre pouvoir pour dialoguer avec lui, afin de nous assurer que l'incident est signalé comme un événement qui n'aurait pas dû se produire, et que s'il subit un traumatisme à la suite de la conversation, nous sommes là pour le soutenir et pour intervenir.

Ma première réaction a été la surprise. Ma deuxième réaction a été de demander comment nous soutenons et répondons aux besoins du vétéran qui a vécu cette situation. Ma troisième réaction a été de demander comment nous allons corriger cette situation et faire en sorte qu'elle ne se reproduise pas.

M. Darrell Samson: Merci, monsieur le sous-ministre. Je vous suis vraiment reconnaissant d'avoir fait part au Comité non seulement de la discussion — de la vérification — portant sur le dossier de l'employé et de tous les autres employés, mais aussi du fait que vous avez parlé de l'examen permanent et des discussions continues avec les vétérans en vue de vous assurer qu'ils sont en bonne santé et que leurs besoins et avantages sont passés en revue et discutés. Je crois qu'il est important que nous entretenions la relation à cet égard.

Je sais que le ministre a présenté des excuses publiques et que le ministère a fait de même, mais j'ose supposer qu'il est probable que le gestionnaire qui a appelé le vétéran pour vérifier ce qui s'était passé lui a aussi présenté des excuses directement. Serions-nous en mesure de le confirmer?

M. Paul Ledwell: Compte tenu des circonstances dans lesquelles cela s'est produit, je pense que, pendant ou après que cela s'est produit, la personne s'est rendu compte que cela avait atteint un point inacceptable. Cela n'excuse pas l'action, mais je pense que la personne, l'employé, l'a certainement reconnu. Nous devons encore gérer les effets et l'incidence de cette situation, et c'est ce que nous faisons très sérieusement.

Cette personne s'est-elle excusée directement auprès du vétéran? Je ne suis pas en mesure de le dire. Je ne crois pas que ce soit le cas, car la conversation a pris fin. Je ne peux pas l'affirmer avec certitude.

M. Darrell Samson: Merci. Il est important pour le Comité de faire remarquer que les services d'ACC ne comprennent pas la discussion de l'aide médicale à mourir ou la formulation de conseils à ce sujet. Je sais qu'après l'adoption de l'AMM, certains renseignements et cours de formation vous ont été acheminés et, bien sûr, il y en a beaucoup plus maintenant.

Pour que le Comité comprenne bien la situation, quel genre de conversation peut-on s'attendre à entendre si quelqu'un, à savoir un vétéran, soulève la question?

Le président: Excusez-moi. Pourriez-vous nous donner une réponse en 10 secondes? Sinon, nous devons en rester là.

M. Paul Ledwell: Très brièvement, monsieur le député, l'ancien combattant serait dirigé vers son professionnel de la santé — son médecin ou infirmier praticien — qui serait la seule personne en mesure de le conseiller à ce sujet.

• (1710)

Le président: Merci.

Merci, monsieur Samson.

J'aimerais maintenant revenir à M. Blake Richards pour cinq minutes.

Allez-y, s'il vous plaît.

M. Blake Richards: Merci.

Je veux reprendre là où nous avons été interrompus plus tôt.

Il semble qu'au cours de l'enquête sur ce cas, la travailleuse sociale concernée par l'incident qui a déclenché l'enquête a maintenant été jugée avoir... Il y a eu deux conversations sur l'aide médicale à mourir. Comme vous l'avez dit, l'une a été sollicitée et l'autre non. Dans un cas, il se peut qu'un ancien combattant se soit enlevé la vie suite à cette conversation.

Manifestement, l'inquiétude est plus grande aujourd'hui qu'elle ne l'était auparavant. Il s'agit maintenant d'au moins deux cas. Le problème est limité à une travailleuse sociale — c'est ce que vous pensez — mais il pourrait y avoir au moins deux cas. Nous ne savons pas combien il y en a. D'autres anciens combattants sont-ils morts suite à ce genre d'incident?

Ce que j'aimerais vous demander, c'est où va l'enquête. Les enquêteurs examinent-ils maintenant tous les dossiers de cette travailleuse sociale pour déterminer s'il y a eu d'autres cas, outre ces deux-là, dans le cadre desquels elle a donné des conseils — de manière inappropriée — au sujet de l'aide médicale à mourir? Combien d'anciens combattants sont maintenant morts suite de ce genre d'incident?

M. Paul Ledwell: Je peux vous assurer, monsieur le député, que cela fait partie de cet examen. Nous procédons à un examen complet et approfondi des dossiers de cette agente des services aux anciens combattants pour déterminer et vérifier quand cette question a pu être soulevée.

Ce que nous avons pu déterminer jusqu'à présent, c'est qu'il y a eu le cas dont nous parlons actuellement, un cas très troublant. La question de l'aide médicale à mourir a été soulevée spontanément entre cette agente des services aux anciens combattants et l'ancien combattant. Il y a un autre cas dans lequel cette agente des services aux anciens combattants s'est entretenue avec un ancien combattant et dans lequel c'est l'ancien combattant qui a soulevé cette question.

Nous ne savons pas — et je ne peux pas vous le dire maintenant — ce qui s'est passé dans ce cas. Il s'agit d'une situation dans laquelle l'ancien combattant a soulevé lui-même la question pour demander, si j'ai bien compris, quel type de répercussions cette option aurait sur ses prestations et celles de sa famille.

M. Blake Richards: D'accord. Je comprends cela, mais j'aimerais que vous me disiez si, dans le cadre de l'enquête, on passe en revue tous les dossiers de cette travailleuse sociale particulière pour déterminer s'il y a eu d'autres cas que ces deux-là, et si ce type d'incident a engendré la mort d'anciens combattants.

M. Paul Ledwell: La réponse à la première question est oui, absolument.

M. Blake Richards: Qu'en est-il de la deuxième question? L'enquête déterminera-t-elle si des anciens combattants sont maintenant décédés suite à ce type d'incident?

M. Paul Ledwell: Je pense que ce fait était sous-entendu dans la première question et la réponse à celle-ci, donc oui à la deuxième question...

M. Blake Richards: D'accord, mais je voulais en être sûr. Je suis heureux de l'entendre.

Je suis arrivé à cette réunion assez préoccupé par cette situation. Je pense que tout le monde autour de cette table l'est, sans exception, et je suis sûr que tous les Canadiens sont très préoccupés par ce qui s'est passé, mais je pense que maintenant, en quittant cette réunion, je suis encore plus préoccupé.

Je suis heureux d'entendre qu'une enquête est en cours. Je suis heureux que tous ces dossiers soient examinés. S'agit-il des dossiers actifs de cette personne, ou tous les dossiers précédents seront-ils examinés?

M. Paul Ledwell: J'ai cru comprendre qu'il s'agissait de tous les dossiers liés à cet employé.

M. Blake Richards: D'accord. Voilà une autre bonne nouvelle.

Je suppose que ces renseignements figureront dans le rapport que vous avez dit vouloir partager. Le ministre a indiqué qu'il sera communiqué à ce comité.

M. Paul Ledwell: C'est exact.

M. Blake Richards: C'est bien.

Il y a plusieurs autres points que j'aimerais aborder, mais comme je n'ai qu'une minute, je vais probablement me limiter à un seul. Cette question a été soulevée à plusieurs reprises. Il s'agit du fait que le ministre s'excuse directement auprès de l'ancien combattant concerné par l'affaire qui a conduit à cette réunion.

Je suis bien conscient des problèmes de confidentialité, etc. Ne serait-il pas possible, si le ministre voulait s'excuser directement auprès de cette personne, de demander à l'employé du ministère des Anciens Combattants qui est actuellement en contact avec cet ancien combattant particulier, de simplement lui indiquer que le ministre aimerait s'excuser personnellement auprès de lui et de lui demander s'il serait prêt à accepter cet appel téléphonique? Pourrait-on le faire?

• (1715)

M. Paul Ledwell: Je pense que c'est tout à fait possible. Nous pourrions poser la question à l'ancien combattant, et s'il est ouvert et disposé à recevoir cet appel... Je pense que dans ce dossier, dans l'intérêt de tous, et plus particulièrement dans l'intérêt de l'ancien combattant, nous devons d'abord nous assurer que l'examen et l'enquête sont terminés.

M. Blake Richards: Je vous suggère simplement — étant donné que le ministre n'est plus là, — de lui faire cette suggestion. Il a indiqué qu'il aimerait avoir cette possibilité si elle lui était offerte. Je vous demande simplement de lui faire cette suggestion. Peut-être pourrions-nous prendre des mesures pour qu'il puisse...

Je pense que le fait que le ministre des Anciens Combattants lui présente ces excuses compterait beaucoup pour l'ancien combattant. J'estime que c'est la bonne chose à faire. J'espère que vous ferez cette suggestion.

M. Paul Ledwell: Tout à fait. Je pense que cette idée reflète le sérieux avec lequel cette question doit être examinée et rapportée, comme l'a indiqué le ministre.

[Français]

Le président: C'est tout le temps que nous avons.

Je vous remercie.

Je dois aussi vous rappeler que c'est le dernier tour de questions que nous ferons, étant donné le temps dont nous disposons.

J'invite maintenant M. Churence Rogers à prendre la parole pour les cinq prochaines minutes.

[Traduction]

M. Churence Rogers: Monsieur le président, je ne sais pas si j'aurai besoin de cinq minutes, mais j'ai une question précise à poser à M. Ledwell.

Pouvez-vous préciser au Comité quel est le rôle réel d'un employé d'Anciens combattants Canada dans le cadre d'une demande présentée par un ancien combattant? Lorsqu'il demande l'aide médicale à mourir, quel est le rôle réel de l'employé d'Anciens Combattants Canada?

M. Paul Ledwell: Le rôle premier de l'employé est de dire très clairement à l'ancien combattant que cette question devrait être abordée avec ses professionnels de la santé et ses professionnels médicaux. Nous ne pouvons pas discuter avec l'ancien combattant de la décision ou de la possibilité d'avoir recours à l'aide médicale à mourir.

Notre fonction et notre responsabilité sont de répondre aux questions que l'ancien combattant peut se poser sur les répercussions de tout ce qu'il entreprend sur ses prestations, sur les soutiens qu'il reçoit et sur ceux que les membres de sa famille continueront de recevoir, et sur les aspects liés à ces éléments. Nous possédons toute la compréhension et l'expertise technique nécessaires pour fournir ces conseils à l'ancien combattant. Nous ne pouvons pas aborder la possibilité du recours à l'aide médicale à mourir. Ce principe est très clair dans notre politique et dans nos lignes directrices, et il a été considérablement renforcé par cet incident isolé.

M. Churence Rogers: Je suppose donc que l'on peut en déduire que le fait qu'un ancien combattant demande l'aide médicale à mourir déclenche une sonnette d'alarme et le ministère fait appel à tous les professionnels de la santé devant être mobilisés pour intervenir auprès de lui.

M. Paul Ledwell: Nos gestionnaires de cas et nos agents des services aux anciens combattants interagissent directement et régulièrement avec les anciens combattants qu'ils servent. Comme l'a indiqué M. Harris, je crois, ces conversations ont lieu régulièrement. L'ancien combattant appelle souvent son gestionnaire de cas ou son agent des services aux anciens combattants, et l'agent des services aux anciens combattants ou le gestionnaire de cas appelle souvent l'ancien combattant pour s'assurer qu'il va bien, qu'il a les soutiens dont il a besoin, qu'il a accès non seulement à des soutiens en matière de santé, mais aussi à des soutiens sociaux et à des soutiens en matière d'emploi, de liens avec la communauté, etc. Ces appels sont passés régulièrement.

Un lien s'établit entre ces personnes, et un niveau de confiance important doit, bien sûr, être acquis dans le cadre de relation. La communication est active. Nous cherchons à être réactifs et à fournir les bons conseils et la bonne orientation à l'ancien combattant pour qu'il puisse vivre une vie saine. Cette démarche est réellement au cœur de ces relations et des services que nous leur offrons.

M. Churence Rogers: Il est réconfortant de savoir au moins qu'une fois qu'ils ont atteint ce niveau de réflexion, des personnes réagissent, assurent un suivi et essaient de leur fournir encore plus de soutien.

M. Paul Ledwell: Oui, et souvent, en cas d'incident dérangeant entre un ancien combattant et son gestionnaire de cas ou son agent des services aux anciens combattants qui amène le gestionnaire de cas ou l'agent des services aux anciens combattants à revenir sur la question et à y réfléchir, ce dernier peut soit s'adresser personnellement à l'ancien combattant, soit soulever la question auprès d'un superviseur, comme le ministre et moi-même l'avons indiqué. Le superviseur peut communiquer avec cette personne.

Dans ce cas-ci, lorsque le problème a été révélé, c'est le gestionnaire des services de l'équipe des anciens combattants qui a communiqué avec l'ancien combattant le lendemain pour s'excuser de ce qui s'était passé, pour prendre des nouvelles de l'ancien combattant et pour voir ce que nous pouvions faire pour rectifier la situation qui s'était produite le jour précédent. La réaction a été très rapide. Je pense qu'il est très important de le souligner, en raison de la gravité du problème qui a été relevé et de l'importance de la relation et de la confiance que nous entretenons avec les anciens combattants que nous servons.

• (1720)

M. Churence Rogers: Merci, monsieur le président. Je n'ai pas d'autres questions.

Le président: Merci beaucoup. Il reste 15 secondes. Je pense donc que nous n'avons pas le temps.

M. Darrell Samson: Monsieur le président, je...

Le président: Vous voulez répondre, monsieur Samson? D'accord, allez-y. Vous avez 10 secondes.

M. Darrell Samson: J'aimerais simplement dire que la santé mentale est une question très importante et que nous devons faire plus, et j'ai été très heureux qu'un investissement de 140 millions de dollars soit consacré aux anciens combattants, afin qu'ils puissent bénéficier immédiatement des services dont ils ont besoin pendant qu'ils attendent le traitement de leur demande. C'était une approche très importante dans le cadre de ce programme, et j'en suis très heureux.

Le président: Merci beaucoup pour votre commentaire, monsieur Samson.

[Français]

J'aimerais inviter M. Luc Desilets à prendre la parole pour deux minutes et demie.

M. Luc Desilets: Je vous remercie, monsieur le président.

Vous avez dit que le dossier de cette employée serait passé au peigne fin. Personnellement, j'ai l'impression que l'on ne trouvera pas beaucoup de données pendant l'exercice. Un employé qui pose un geste plus ou moins pertinent ne le note habituellement pas dans son dossier. Je dis cela juste comme cela.

L'autre élément qui m'agace est le suivant. Vous avez dit que, après le premier échange entre l'agent et le vétéran, un gestionnaire était intervenu. Un deuxième, puis un troisième aussi sont intervenus par la suite. Est-ce bien le cas?

M. Paul Ledwell: Il n'y a pas eu de troisième intervenant. Un superviseur a eu un contact deux fois avec le vétéran.

M. Luc Desilets: D'accord.

Les deux appels du superviseur n'ont-ils pas été enregistrés?

M. Paul Ledwell: Des notes ont été prises, mais aucun appel n'a été enregistré.

M. Luc Desilets: Qu'est-ce qui différencie les cas où vous enregistrez la conversation et ceux où vous ne le faites pas?

Pourquoi le faites-vous dans certains cas, et pas dans d'autres?

M. Paul Ledwell: Si je peux me permettre, la question devrait être posée à M. Harris. Cela dit, j'aimerais juste souligner qu'il se déroule toutes sortes d'échanges entre les vétérans et leur agent. Plusieurs des sujets abordés avec les vétérans sont confidentiels. Ce ne sont donc pas des discussions qui se prêtent aux enregistrements.

M. Luc Desilets: Au début des appels téléphoniques avec des compagnies d'assurance, par exemple, on se fait dire régulièrement que l'appel sera enregistré. Si l'on se trouve devant de potentiels cas de ce genre, ne devrait-on pas y penser?

Je sais que l'on ne connaît pas tous les détails du cas, mais je me demande si, quand on se retrouve à parler avec un client qui vit une situation atroce où l'aide médicale à mourir est évoquée, les interventions avec des gestionnaires de plus haut niveau ne devraient pas être enregistrées.

M. Paul Ledwell: Il y a une différence entre les appels où le vétéran s'adresse au ministère et ceux, comme ce cas-ci, où il appelle un employé avec lequel il entretient une relation semblable à celle que l'on a avec son médecin. L'employé travaille alors très étroitement avec l'individu. Ce genre d'appels n'est pas enregistré.

Le président: Je vous remercie, monsieur Ledwell.

[Traduction]

Madame Blaney, vous avez maintenant la parole pour deux minutes et demie.

• (1725)

Mme Rachel Blaney: Merci, monsieur le président.

Je veux m'assurer qu'il est clair, pour le compte rendu, que dans ce pays, pour qu'une personne puisse recevoir l'aide médicale à mourir, elle doit répondre à certains critères. Je ne veux pas que l'on ait l'impression, en quittant ce lieu ou cette salle, que les gens peuvent appeler et avoir une conversation avec n'importe qui et que, par la suite, l'aide médicale à mourir fera rapidement partie de la solution. Il y a des critères très précis. Je veux juste m'assurer que c'est bien clair et qu'il n'y a pas de malentendu.

Pour revenir à cette discussion très importante sur la garantie des meilleurs soins pour nos anciens combattants, à laquelle je crois que tout le monde dans cette salle est attaché, j'ai maintenant entendu M. Ledwell dire que tous les appels ne sont pas enregistrés. Je me demande si des discussions ont lieu à ce sujet au sein du ministère.

Après un incident comme celui-ci, devrions-nous envisager de le faire? Tous les appels devraient-ils être enregistrés — évidemment, en assurant un niveau élevé de confidentialité — pour garantir que si un incident préoccupant se produit, nous ayons un moyen précis de vérifier le cheminement et de veiller à ce que la pratique respecte un niveau acceptable pour nous tous en tant que Canadiens lorsque nous servons les personnes qui nous ont servis?

M. Paul Ledwell: Je vais peut-être commencer et demander ensuite à M. Harris de répondre également.

Nous n'examinons actuellement pas activement cette question. Cela ne veut pas dire que nous ne l'examinerons pas activement à l'avenir. Comme je l'ai mentionné plus tôt dans ma réponse, certaines de ces conversations sont très délicates, et nous voulons être en mesure de protéger la confidentialité entre l'ancien combattant et le gestionnaire de cas, en particulier — et il s'agit d'anciens combattants ayant des besoins et des problèmes très complexes — afin de garantir un certain niveau de sécurité dans cette relation et d'éviter que ces conversations ne soient divulguées par quelque moyen que ce soit, de manière intentionnelle ou non.

Voilà selon moi la principale raison pour laquelle nous n'examinons pas activement cette question, mais nous sommes également conscients que certaines questions peuvent requérir l'attention de supérieurs et peuvent même être plus délicates. Nous avons donc établi des systèmes pour garantir, comme nous l'avons déjà indiqué, que ces questions soient transmises à un échelon supérieur et qu'elles soient traitées de cette manière. En conséquence, il y a bien sûr des notes dans les dossiers relatifs aux anciens combattants, mais pas d'enregistrements de ces relations ou de ces conversations.

Le président: Merci.

J'aimerais maintenant inviter le député Michael Cooper à s'exprimer pour cinq minutes.

Allez-y.

M. Michael Cooper: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Ledwell, je vais vous adresser mes questions.

Vous avez dit plus d'une fois, et le ministre l'a également dit plusieurs fois dans son témoignage, qu'il s'agissait d'un cas isolé. Au début, c'était un cas. Maintenant, ce sont deux cas.

Vous avez dit que l'enquête était en cours. Vous avez également dit, en réponse aux questions posées par M. Richards, que les dossiers traités par cette employée sont en cours d'examen. Donc, étant donné ce que l'on ne sait pas et étant donné qu'une enquête est en cours et que les dossiers sont actuellement examinés, comment pouvez-vous affirmer avec certitude qu'il s'agissait d'un incident isolé?

M. Paul Ledwell: Nous avons procédé à un examen complet de tous les dossiers, et je dois préciser et souligner, comme je pense que nous l'avons dit plus tôt, qu'il s'agissait d'un cas — inapproprié et inacceptable, comme l'a dit le ministre — dans lequel une agente des services aux anciens combattants, une employée, a soulevé la question sans y avoir été invitée. Il s'agissait d'un cas isolé, d'après ce que nous avons pu déterminer, d'un cas unique dans lequel un employé a soulevé la question sans y avoir été invité, de son propre chef, auprès d'un ancien combattant.

Nous examinons également les dossiers pour déterminer dans combien de situations un ancien combattant aurait pu soulever cette question. Comme nous l'avons indiqué précédemment, un ancien

combattant pourrait se présenter pour poser des questions sur ses prestations. Si un ancien combattant envisageait cette démarche, quel type de répercussions cela pourrait-il avoir sur les prestations de l'ancien combattant et de sa famille?

Dans ce cas, nous disposons de directives et d'une politique en vertu desquelles nos gestionnaires de cas, nos agents des services aux anciens combattants et les autres personnes qui interagissent avec les anciens combattants peuvent fournir des indications et des renseignements techniques sur cet élément...

• (1730)

M. Michael Cooper: D'accord. Je le comprends, mais tout d'abord, je veux m'assurer que tous les dossiers dont cet employé s'est occupé ont été examinés. Vous dites que c'est le cas.

M. Paul Ledwell: Oui.

M. Michael Cooper: Plus aucun autre dossier n'est ou ne sera examiné. Est-ce exact?

M. Paul Ledwell: Nous examinons tous les dossiers du ministère à la recherche de références pouvant avoir été faites.

M. Michael Cooper: D'accord. Mais si cet examen est en cours, comment pouvez-vous affirmer qu'il s'agit d'un incident isolé?

M. Paul Ledwell: Nous avons entrepris cet examen et avons pu déterminer qu'il n'y a eu qu'un seul incident...

M. Michael Cooper: ... jusqu'à présent.

M. Paul Ledwell: Nous avons entrepris un examen de tous les dossiers.

M. Michael Cooper: Vous avez entrepris cet examen, mais vous avez indiqué qu'il est encore en cours. Est-il en cours ou non?

M. Paul Ledwell: L'examen des dossiers est terminé.

M. Michael Cooper: Il est terminé? D'accord.

En ce qui concerne l'employé concerné, nous connaissons l'incident de l'ancien combattant qui n'a pas abordé la question. C'est un fait établi. Dans le cas du second incident, qui est survenu plus tôt, avez-vous des détails sur la nature des échanges?

M. Paul Ledwell: Nous avons déterminé que c'est l'ancien combattant qui a abordé la question.

M. Michael Cooper: C'est l'ancien combattant qui a abordé le sujet, mais vous avez indiqué que la politique — et corrigez-moi si je comprends mal quelque chose — veut que si la question est abordée par un ancien combattant, alors l'employé d'Anciens Combattants Canada peut parler des prestations. Peuvent-ils discuter d'autres choses en vertu de la politique? Ils ne le peuvent pas.

M. Paul Ledwell: Non, ils ne le peuvent pas.

M. Michael Cooper: La conversation a-t-elle porté exclusivement sur les prestations?

M. Paul Ledwell: Elle s'est limitée à cette question...

M. Michael Cooper: Comment le savez-vous?

M. Paul Ledwell: En me fiant aux notes au dossier.

M. Steven Harris: Monsieur le sous-ministre, je pourrais peut-être ajouter ici que dans le cadre de l'examen des dossiers, nous avons parlé à l'ancien combattant concerné. Nous lui avons parlé pour...

M. Michael Cooper: Je vous demande pardon: vous avez parlé à cet ancien combattant?

M. Steven Harris: ... confirmer les détails de la conversation...

M. Michael Cooper: Je suis désolé. Vous avez parlé à l'ancien combattant concerné? Je suis un peu mêlé, car il a été indiqué qu'il a accédé à l'aide médicale à mourir, ou AMM. En outre, monsieur Ledwell, vous avez indiqué que vous n'aviez pu parler à l'ancien combattant qui a accédé à l'AMM, et voilà que vous affirmez que vous lui avez parlé. Nous entendons trois choses différentes.

M. Steven Harris: Non, je ne pense pas qu'il a trois choses différentes.

Ce que vous avez entendu, c'est que la discussion avait porté sur le fait que l'ancien combattant envisageait l'AMM. M. Ledwell a indiqué qu'il ne pouvait pas confirmer l'information. Je peux toutefois vous confirmer que nous avons parlé à l'ancien combattant dans le cadre de l'enquête. C'est ce que je peux confirmer. C'est ainsi que nous connaissons les détails de la conversation: c'est parce que nous avons parlé à l'ancien combattant.

Le président: Je vous remercie, monsieur Harris.

Je vous remercie, monsieur Cooper.

Il y a maintenant une dernière question...

Monsieur Rogers, voulez-vous intervenir?

M. Churence Rogers: Monsieur le président, vu l'heure qu'il est, je propose que nous levions la séance.

Le président: D'accord. Je vous remercie. Je comprends.

[Français]

Les membres du Comité s'opposent-ils à ce que l'on mette fin à la séance?

Je vois que personne ne s'y oppose.

Il faut dire que nous avons commencé la réunion cinq ou sept minutes en retard.

En mon nom personnel et au nom des membres du Comité, je souhaite remercier les témoins qui ont participé à la réunion d'aujourd'hui.

Tout d'abord, je voudrais remercier M. Paul Ledwell, sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, ainsi que M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services.

J'en profite aussi pour remercier toutes les personnes qui accompagnent le Comité: nos interprètes, l'équipe technique, ainsi que M. Sugrue, qui a agi aujourd'hui comme greffier à la procédure, et Mme Dallaire, la greffière du Comité.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>