



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent des anciens combattants

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 027**

Le jeudi 24 novembre 2022

---

Président : M. Emmanuel Dubourg





## Comité permanent des anciens combattants

Le jeudi 24 novembre 2022

• (1535)

[Français]

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

Je vous souhaite la bienvenue à la 27<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des anciens combattants.

[Traduction]

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le lundi 3 octobre 2022, le Comité reprend son étude sur les allégations selon lesquelles une aide médicale à mourir a été offerte à un vétéran par un employé d'Anciens Combattants Canada.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule dans un format hybride, conformément à l'ordre adopté par la Chambre le jeudi 23 juin 2022. Les députés peuvent y participer en personne. Je vous demanderais, lorsque vous ne parlez pas, de bien garder votre microphone fermé, ce qui facilitera le travail des interprètes.

Je vous rappelle aussi que toutes les observations, que ce soit celles des députés ou celles des témoins, doivent être adressées à la présidence.

Je vous confirme que les témoins ont effectué les tests de connexion requis avant la réunion, conformément à notre motion de régie interne à cet égard.

[Traduction]

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins.

Tout d'abord, nous avons l'honorable Lawrence MacAulay, ministre des Anciens Combattants. Nous avons aussi Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, et Paul Ledwell, sous-ministre.

Monsieur le ministre MacAulay, vous avez cinq minutes ou moins pour votre déclaration liminaire.

Allez-y, je vous prie.

**L'hon. Lawrence MacAulay (ministre des Anciens Combattants):** Merci beaucoup, monsieur le président, et merci aussi aux membres du Comité.

Tout d'abord, je vous remercie de m'avoir invité à nouveau pour discuter plus avant de la situation profondément regrettable et horrible qui a été portée à notre attention au cours de l'été, situation lors de laquelle le sujet de l'aide médicale à mourir a été abordé auprès d'un ancien combattant.

Je l'ai déjà dit et je le répète: ce qui s'est passé est tout à fait inacceptable. Il n'y a aucun moyen de justifier cela, et je n'ai pas l'inten-

tion d'essayer de le faire aujourd'hui. Ni jamais d'ailleurs. Comme vous le savez tous, j'ai demandé à mon adjoint de mener une enquête complète et approfondie sur cette affaire et de faire tout son possible pour que cela ne se reproduise jamais.

Notre enquête sur la situation se poursuit, tout comme le processus du côté syndical, mais cette semaine, mon adjoint m'a informé que l'enquête avait permis de confirmer deux autres cas impliquant le même agent des services aux anciens combattants, ce qui porte à quatre le nombre total d'occurrences pour cet employé.

Nous nous attendons à ce que tous les employés d'Anciens Combattants Canada interagissent avec les anciens combattants avec soin, compassion et respect. Ce que cet employé a fait est tout simplement dégoûtant. Je condamne ce comportement avec la plus grande fermeté.

J'ai demandé au sous-ministre d'examiner toutes les options possibles dans le cadre de cette enquête, y compris la possibilité de confier l'affaire à la police aux fins d'enquête, si nécessaire. Je peux confirmer que la GRC a été contactée et que le ministère prend des mesures pour faire en sorte que cette affaire lui soit confiée de façon officielle.

Au cours de l'enquête, nous avons examiné des centaines et des milliers de dossiers provenant de tout le personnel de première ligne qui s'occupe des anciens combattants, et nous demeurons convaincus que tout cela est le fait d'un seul employé et qu'il ne s'agit pas d'un problème généralisé ou systémique. Cela dit, à la lumière de ces conclusions, j'ai également demandé au sous-ministre d'élargir la portée de l'enquête afin que soient examinés la façon dont cet employé était encadré, le contrôle de la qualité au sein du ministère et comment ce comportement dégoûtant a pu se produire quatre fois avant d'être porté à l'attention de la direction du ministère.

Distingués collègues, il est profondément troublant que ce comportement ait pu se poursuivre aussi longtemps, et nous allons faire toute la lumière sur ce qui s'est passé. Je tiens toutefois à souligner que cette situation n'a rien à voir avec le grand soin, la grande compassion et le respect sans faille que les centaines de gestionnaires de cas et d'agents de services des anciens combattants procurent chaque jour aux vétérans. Ces faits ne concernent qu'un seul employé.

Je sais que les membres du Comité auront des questions sur ces nouveaux cas, alors permettez-moi de fournir au préalable quelques renseignements à ce sujet.

L'incident qui est à l'origine de cette enquête s'est produit le 21 juillet. Je tiens à souligner ici que dès que le problème a été mis au jour, le gestionnaire de l'employé a appelé le vétéran visé pour lui présenter des excuses. Le deuxième incident connu s'est produit le 9 décembre 2021. Mon adjoint en a informé le Comité en octobre. Il s'agissait d'un ancien combattant qui posait des questions sur l'aide médicale à mourir. Le troisième incident connu s'est produit en 2019, lorsqu'un ancien combattant a appelé le ministère pour obtenir des renseignements et que le ministère l'a référé à cet employé. La question de l'aide médicale à mourir a alors été soulevée de manière inappropriée, et c'est la seule fois que l'ancien combattant et l'agent se sont parlé. Le quatrième incident connu s'est produit en mai 2022, lorsque l'employé a fourni de l'information sur l'aide médicale à mourir à un autre ancien combattant.

Si l'un des vétérans en question regarde ou écoute en ce moment, je veux qu'il sache que je suis désolé. Je suis désolé que vous ayez eu à subir ces échanges consternants, et je vous informe que nous faisons tout ce que nous pouvons pour que cela ne se reproduise plus jamais. Nous comprenons que des incidents de ce genre peuvent créer un traumatisme du sanctuaire, et le ministère offre au personnel de première ligne une variété de formations pour s'assurer qu'il est sensible aux besoins particuliers des anciens combattants et de leurs familles. Le ministère est en train de revoir la formation de son personnel de première ligne pour s'attaquer à cela.

• (1540)

Merci beaucoup. Je vais maintenant répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Maintenant, pour la première série de questions de six minutes, j'aimerais inviter le premier vice-président du Comité, M. Blake Richards, à prendre la parole.

**M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC):** Merci de cette déclaration et de cette mise à jour, monsieur le ministre.

Vous avez indiqué que depuis votre dernière visite au Comité, le 20 octobre, vous avez mis à jour deux autres cas. Si je comprends bien, il y en a quatre au total, tous liés, dites-vous, à ce seul employé. Si je comprends bien, le premier cas est celui qu'ont rapporté les médias en août et dont nous avons parlé lors de la dernière réunion. Dans ce cas, l'ancien combattant a subi des pressions. Le sujet a été abordé sans qu'il l'ait demandé, et l'ancien combattant a subi des pressions.

Dans le deuxième cas dont nous parlons, celui qui a été évoqué lors de la dernière réunion avec vos collègues, il y avait un ancien combattant... Le sujet a été évoqué, mais il y a eu une discussion sur l'aide médicale à mourir. Selon les rapports que nous avons entendus, le vétéran concerné a reçu l'aide médicale à mourir et il n'est plus avec nous maintenant.

Il y a deux autres cas que vous avez évoqués aujourd'hui. L'une des rencontres s'est déroulée en 2019 et, là encore, le sujet a été évoqué de manière impromptue et inappropriée par l'employé en question. Le quatrième cas que vous avez mentionné date de mai 2022. Encore une fois, il s'agissait d'une rencontre où des renseignements ont été fournis à la demande de l'ancien combattant.

Est-ce que je comprends bien? Sont-ce bien les quatre cas?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** C'est exact.

**M. Blake Richards:** C'est exact.

Je suis sûr que vous êtes au courant du cas qui a été rapporté dans les médias aujourd'hui, où il était fait état d'un ancien combattant qui s'est présenté dans une baladodiffusion, hier soir, indiquant qu'il avait lui aussi subi des pressions inappropriées de la part d'un employé du ministère des Anciens Combattants pour envisager le suicide assisté.

S'agit-il de l'un de ces quatre cas?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Non.

**M. Blake Richards:** D'accord. Je me doutais que ce n'était probablement pas le cas, parce que d'après ce que je comprends de ce cas particulier, c'est qu'il s'est produit en novembre 2021.

Avez-vous eu l'occasion de prendre connaissance de ces reportages ou d'écouter cette baladodiffusion vous-même, monsieur le ministre?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup.

La première chose que je ferais serait de demander à Bruce — c'est le nom qu'il a utilisé — de bien vouloir nous contacter, car nous avons très peu d'information à ce sujet. Pour peu qu'il souhaite le faire, je lui demanderais de me contacter personnellement ou de contacter le ministère des Anciens Combattants afin de nous dire qui il est. Je tiens à ce qu'il sache que s'il veut nous parler en privé — à moi-même, au sous-ministre ou à n'importe qui au ministère —, nous nous assurerons de lui fournir le numéro idoine.

Nous voulons simplement nous assurer que cet ancien combattant se fera connaître et qu'il recevra le traitement approprié.

**M. Blake Richards:** Merci de votre réponse, monsieur le ministre.

Je sais que cet ancien combattant a indiqué qu'il préfère garder l'anonymat. Il est probablement en train de nous regarder aujourd'hui. S'il souhaite vous prendre au mot, je ferai assurément tout en mon possible pour lui faciliter les choses.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je sais que vous le feriez.

Je voudrais simplement dire qu'il y a aussi l'ombudsman, s'il souhaite le contacter.

**M. Blake Richards:** Merci pour cela, monsieur le ministre.

Il reste que nous avons maintenant un cinquième cas. Il s'agit d'un cinquième cas. Nous ne savons pas si ce cas est le fait de ce même employé ou non.

Que comptez-vous faire pour enquêter sur ce cas? Ma question est la suivante: avez-vous terminé l'examen des dossiers de l'employé visé par les quatre autres cas? Cette enquête est-elle terminée?

• (1545)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Nous avons terminé un grand nombre d'enquêtes et nous avons examiné des milliers de dossiers, et jusqu'à présent...

**M. Blake Richards:** Désolé, monsieur le ministre, par souci de clarté, ce que je cherche à savoir précisément, c'est si votre ministère a terminé l'examen de tous les dossiers de cet employé dont vous avez maintenant renvoyé le cas à la GRC aux fins de possibles accusations? Êtes-vous certain que ces quatre dossiers sont les seuls qui sont liés à cet employé?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Bien sûr, comme vous l'avez indiqué, il y en a un autre. Bruce, ou quel que soit son nom, est peut-être un cinquième cas. Il y en a un cinquième, et nous devons nous assurer que cette personne est traitée...

**M. Blake Richards:** Monsieur le ministre, je suis désolé de vous interrompre, mais je n'ai pas beaucoup de temps.

J'essaie d'obtenir une certaine certitude, une certaine clarté.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Oui.

**M. Blake Richards:** Avez-vous oui ou non fini de parcourir les dossiers de cet employé?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Oui. Nous avons fini de parcourir les dossiers.

**M. Blake Richards:** D'accord. Dans ce cas, cela signifie que quelque chose a été manqué dans le cadre de cette enquête ou qu'un autre employé est impliqué. Maintenant, il s'agit d'établir laquelle de ces deux possibilités est la bonne. Dans les deux cas, c'est préoccupant. Évidemment, dans le premier cas, cela veut dire que votre enquête n'est pas assez approfondie. Cela pourrait signifier qu'une enquête externe est nécessaire parce que, manifestement, si c'est le cas, votre ministère a échoué dans son enquête.

Êtes-vous d'accord avec cela?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je suis d'accord que ce dont nous avons besoin — et je pense que vous en êtes pleinement conscient —, c'est de l'information de la part de cet ancien combattant. Ce que nous voulons, c'est savoir exactement ce qui s'est passé, connaître quels ennuis il a pu avoir. C'est pourquoi j'apprécie que vous souleviez cette question. Cela nous donne l'occasion de nous assurer qu'il contacte l'un d'entre nous ou le ministère et qu'il reçoive le traitement approprié.

**M. Blake Richards:** D'accord. Je comprends.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je ne peux toutefois pas vous dire de quel employé il s'agit.

**M. Blake Richards:** Aucun problème.

Il y a manifestement encore du travail à faire dans le cadre de l'enquête. Je tâcherai de faire le nécessaire pour que vous obteniez tous les renseignements dont vous avez besoin.

Il y a ici un autre enjeu. L'ancien combattant a indiqué qu'on lui avait dit qu'un autre ancien combattant — et je suppose qu'il s'agit de celui dont vous avez parlé dans votre témoignage précédent — avait recouru à l'aide médicale à mourir suite à une suggestion du ministère des Anciens Combattants. On lui a indiqué que nous avons gagné un procès, ce qui a permis à ce membre d'obtenir l'aide médicale à mourir. Plus tard au cours de la conversation, on lui a dit que nous avions aidé un membre à gagner un procès pour obtenir une assistance.

**Le président:** Merci.

**M. Blake Richards:** De qui parlez-vous quand vous dites « nous »? Le ministère des Anciens Combattants a-t-il aidé un ancien combattant à se présenter devant le tribunal pour obtenir l'aide médicale à mourir? Était-ce le ministère des Anciens Combattants? Qui est ce « nous »?

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Richards.

Excusez-moi, monsieur le ministre. Il y aura un autre tour. Vous pourrez alors répondre à cette question, car nous avons largement dépassé les six minutes.

Je voudrais maintenant inviter le député Wilson Miao à prendre la parole pendant six minutes. Allez-y.

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

Merci, monsieur le ministre et messieurs les fonctionnaires, de comparaître à nouveau devant notre comité pour parler de la question qui nous préoccupe. Merci de faire le point sur cette enquête.

Vous avez dit dans vos observations liminaires que l'enquête était en cours. Pourriez-vous nous indiquer quelles sont les étapes de l'enquête et nous dire dans quelle mesure vous et le ministère pouvez affirmer avec confiance que les actions de cette employée sont un cas isolé?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Bien sûr, vous êtes parfaitement au courant de la situation signalée par Bruce, ou par cette personne, quel que soit son nom. J'ai indiqué très clairement à mon collègue que s'il souhaite communiquer avec l'un d'entre nous ou avec le ministère, ou s'il veut parler à quelqu'un en privé, nous sommes tout à fait disposés à le faire.

Pour ce qui est de notre degré de confiance, l'enquête n'est pas totalement terminée. Elle est sur le point de l'être, mais la partie relative aux ressources humaines de l'enquête doit également être traitée. Voilà en gros où nous en sommes dans l'enquête.

On ne peut être sûr de rien tant que l'enquête n'est pas terminée, mais nous en sommes à ses dernières étapes. Comme je l'ai indiqué dans mes observations, et comme vous l'avez entendu, l'affaire a été confiée à la GRC.

**M. Wilson Miao:** J'ai une question complémentaire à ce sujet. Comment pouvez-vous garantir à ce comité permanent et aux anciens combattants que tous les incidents ont été découverts? Je sais que l'un de mes collègues vient de mentionner un autre incident. Travaille-t-on sur ce processus?

● (1550)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Nous avons parcouru des centaines de milliers de dossiers et nous n'avons pour l'instant rien trouvé qui... Nous avons trouvé les deux cas que j'ai mentionnés lors de mon intervention, mais hormis ceux-ci, nous n'avons pas trouvé...

Cependant, comme vous l'a dit l'intervenant précédent, il y a le cas de Bruce. Nous voulons évidemment régler ce problème dès que possible et veiller à ce qu'il reçoive l'aide et l'assistance dont il a besoin. Nous allons nous en assurer.

**M. Wilson Miao:** Merci.

Monsieur le ministre, où en est le processus en matière de relations de travail relatif à l'agente de service aux anciens combattants en question, et comment ces processus se déroulent-ils habituellement?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** La question des relations de travail relève des ressources humaines. Elle est traitée par les fonctionnaires de la bureaucratie fédérale, et je crois qu'il serait logique que le sous-ministre adjoint ou le sous-ministre fournisse des précisions sur le fonctionnement de ce processus.

Il est important de noter que cette employée, qui a participé à quatre de ces discussions, n'interagit actuellement pas avec les anciens combattants. Nous voulons nous assurer qu'elle n'interagit pas avec eux, et nous nous en assurerons. L'employée ne traite en aucun cas avec les anciens combattants. Elle ne travaille pas sur des questions liées aux anciens combattants.

**M. Wilson Miao:** Je crois savoir que vous avez parlé de la chronologie des renseignements que vous avez trouvés...

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Miao. Pourriez-vous poser votre question par l'intermédiaire de la présidence?

**M. Wilson Miao:** D'accord, monsieur le président.

Monsieur le président, le ministre peut-il expliquer comment ces renseignements ont été découverts et quand il a reçu ce compte rendu des quatre incidents?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** J'ai donné ces dates.

Le premier renseignement que nous avons reçu... Lorsque mon bureau a reçu ces renseignements du ministère, j'ai immédiatement demandé à l'adjoint de mener une enquête. Comme je l'ai indiqué dans mes observations — et nous avons trouvé les deux cas mentionnés — nous nous sommes assurés d'élargir l'enquête aux gestionnaires de cas et aux gestionnaires de cas et aux agents de services des anciens combattants, afin de garantir que tous les intervenants sont pris en compte et formés correctement relativement à cette question.

De nombreuses formations ont été organisées. Je crois qu'environ 75 % des travailleurs de première ligne ont suivi une formation et nous poursuivons ce processus. Nous avons également tenu des séances de questions-réponses avec les travailleurs de première ligne, afin de nous assurer qu'ils savent parfaitement ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas dire.

Évidemment, dans le cas de l'aide médicale à mourir, la politique veut que si le problème est soulevé par un travailleur de première ligne, il doit en parler immédiatement à son gestionnaire.

**M. Wilson Miao:** Parfait. Merci.

Monsieur le président, de combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Il vous reste une minute, monsieur Miao.

**M. Wilson Miao:** Merci.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, le ministère a-t-il communiqué avec la famille de l'un ou l'autre des anciens combattants concernés?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît?

**M. Wilson Miao:** Le ministère a-t-il communiqué avec la famille des anciens combattants concernés?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Tout à fait. Immédiatement après avoir appris la nouvelle, le ministère a présenté des excuses officielles aux anciens combattants ou à la famille des anciens combattants concernés. Absolument.

**M. Wilson Miao:** Merci d'avoir présenté des excuses à ces familles.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Bien sûr, je voudrais m'excuser auprès de tous les anciens combattants concernés par cette situation. C'était totalement inacceptable.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

J'invite maintenant M. Luc Desilets, le deuxième vice-président du Comité, à prendre la parole pour six minutes.

**M. Luc Desilets (Rivière-des-Mille-Îles, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs MacAulay, Ledwell et Harris. Je vous remercie de votre présence.

Je salue également mes collègues.

Monsieur le ministre, cela fait quatre mois que les allégations ont été déposées ou rendues publiques. Ce dossier avance-t-il? Où en est-on?

• (1555)

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Nous en sommes aux dernières étapes de l'enquête, monsieur Desilets, mais l'aspect lié aux ressources humaines doit être traité. Comme je l'ai indiqué précédemment, la question a été transmise à la GRC. Je ne sais pas combien de temps il faudra. Nous voulons le faire aussi rapidement que possible, mais je suis sûr que nous sommes tous d'accord sur le fait que nous voulons le faire aussi efficacement que possible et nous assurer que nous prenons toutes les mesures possibles pour que cette situation ne se reproduise pas.

[Français]

**M. Luc Desilets:** D'accord. Je veux m'assurer de bien comprendre. Quand le dossier a-t-il été envoyé à la GRC? Lorsque nous nous sommes vus il y a un mois, il n'était pas question de cela.

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Desilets, vous avez tout à fait raison. J'ai fait le point avec le sous-ministre adjoint il y a quelques jours. Je lui avais auparavant demandé de prendre toutes les mesures possibles, et il m'a dit qu'il avait communiqué avec la GRC.

Je pense qu'il convient de le laisser développer ce point, s'il le souhaite.

[Français]

**M. Paul Ledwell (sous-ministre, ministère des Anciens Combattants):** Bien sûr.

Après le breffage que nous avons eu avec le ministre, cette semaine, et après avoir reçu l'analyse de tous les dossiers, nous savons que quatre employés ont tenu des discussions sur le sujet. Nous avons discuté avec des gens de la GRC hier pour les en informer et leur transmettre ces dossiers.

**M. Luc Desilets:** À quel moment allez-vous transmettre ces dossiers? Quand pourrions-nous les avoir?

**M. Paul Ledwell:** Je ne peux pas vous le dire, car c'est entre les mains de la GRC.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Est-ce que d'autres organismes ont été mis au courant de ces cas, par exemple le Bureau de l'ombudsman des vétérans ou le Syndicat des employé(e)s des Anciens combattants?

Ma question s'adresse à vous, monsieur MacAulay, ou à M. Harris.

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Allez-y, monsieur Harris.

[Français]

**M. Steven Harris (sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services, ministère des Anciens Combattants):** Je ne suis pas au courant de cela. Ni le Bureau de l'ombudsman ni aucune organisation ne nous a dit être au courant de tels cas.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Monsieur MacAulay, on vous a présenté le dossier et on vous en a fait une mise à jour. J'imagine qu'il y a eu des éléments nouveaux, mis à part les quatre fautes qui ont été décelées.

La quatrième faute vous a-t-elle décidé à remettre cela entre les mains de la GRC?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je peux bien entendu vous dire que lorsque l'enquête sera terminée — et je l'ai déjà indiqué au Comité — le Comité recevra des renseignements détaillés sur l'enquête, qui lui permettront de bien comprendre ce qui s'est passé.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Quand l'employé a-t-il été suspendu, exactement?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** C'est une question de ressources humaines qui est traitée par le ministère, monsieur Desilets. C'est le ministère qui se charge de la partie relative aux employés. Je devrais passer la parole au sous-ministre adjoint.

Merci beaucoup.

[Français]

**M. Luc Desilets:** L'un des sous-ministres est-il au courant?

Je présume que vous avez eu à interroger des gens. Alors, depuis quand date la suspension?

**M. Paul Ledwell:** Monsieur le président, je peux vous dire, comme l'a dit le ministre, que l'employé n'a pas eu de contact avec les anciens combattants depuis cet événement et qu'il n'est pas au travail.

**M. Luc Desilets:** Il est suspendu, si je comprends bien.

**M. Paul Ledwell:** Je ne peux pas donner de détail précis en raison d'une question de confidentialité. Cependant, je peux vous assurer que l'employé n'est pas au travail et qu'il n'a aucun contact avec les anciens combattants.

**M. Luc Desilets:** Je suis surpris que le public ne puisse pas avoir accès à cette information étant donné les trois incidents qui se sont ajoutés. Normalement, on devrait mis au courant. C'est public. Tous ses collègues le savent. Il est soit en congé de maladie, soit suspendu, ou alors, il a démissionné.

• (1600)

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Desilets, je peux vous dire que nous ne voulons pas influencer l'affaire ou sur tout ce qui pourrait en découler. Il s'agit d'une question de ressources humaines et nous devons être prudents.

Je vais laisser le sous-ministre adjoint répondre, s'il a quelque chose à ajouter, mais je doute que ce soit le cas.

[Français]

**M. Paul Ledwell:** Le ministre a tout à fait raison. Nous voulons être certains que l'enquête est menée sans problème.

**M. Luc Desilets:** D'accord, je vous remercie.

**Le président:** Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

J'aimerais maintenant demander à Mme Rachel Blaney de poser des questions pendant six minutes.

Allez-y.

**Mme Rachel Blaney (North Island—Powell River, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, je tiens à exprimer la frustration que je ressens actuellement. La dernière fois que le ministre est venu ici avec son équipe, on nous a dit qu'il y avait eu deux incidents. On nous dit maintenant qu'il y en a eu quatre et qu'il pourrait y en avoir cinq. La situation devient vraiment inquiétante.

Je pense que l'autre élément important dans ce contexte est que le ministère des Anciens Combattants ne devrait en aucun cas pouvoir aider qui que ce soit à obtenir l'aide médicale à mourir. Ce point ne figure absolument pas dans la législation. De même, les anciens combattants ne devraient pas se voir offrir cette possibilité lorsqu'ils appellent pour demander de l'aide. C'est ce qui me préoccupe le plus dans cette situation.

L'une des choses sur lesquelles je reviens sans cesse est le fait que, d'après ce que j'ai compris du dernier témoignage du 20 octobre, lorsqu'un ancien combattant communique avec le centre d'appels, la conversation est enregistrée. En revanche, lorsqu'un gestionnaire de cas appelle un ancien combattant, la conversation n'est pas enregistrée. Quand je constate la confusion qui règne autour de ce qui s'est passé, il me semble que s'il existait un enregistrement confidentiel et si les anciens combattants en étaient informés, le ministère pourrait alors s'attaquer à ce problème de manière plus significative.

Pourrais-je simplement obtenir des éclaircissements de votre part, monsieur le ministre? Je vous remercie d'être présent aujourd'hui. Je tiens également à vous présenter publiquement mes condoléances pour la perte que vous avez subie il n'y a pas si longtemps.

Pouvons-nous obtenir des éclaircissements? Envisage-t-on cette possibilité pour protéger les anciens combattants, pour que, lorsque ce genre d'incident se produit, il y ait un processus en place qui nous permette d'aller au fond des choses et de protéger les anciens combattants que, espérons-le, nous sommes tous ici pour servir?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, madame Blaney.

C'est là le but de l'enquête. Il convient de noter qu'il s'agit d'une employée parmi des milliers de fonctionnaires très compatissants et dévoués d'Anciens Combattants Canada.

**Mme Rachel Blaney:** Je suis d'accord avec vous, monsieur le ministre. Je pense que la plupart des travailleurs sont remarquables. Je crois que nous sommes tous deux d'accord sur ce point.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Oui.

**Mme Rachel Blaney:** Cependant, ce que je veux dire, c'est que le ministère enregistre certaines conversations, mais pas toutes. C'est ce que nous avons entendu dans le dernier témoignage, que c'est une question de confidentialité. Vous enregistrez certaines d'entre elles. Pourquoi ces conversations sont-elles moins confidentielles que les autres? Cela n'a aucun sens.

Pourriez-vous vous concentrer sur ce point? Parle-t-on en ce moment de s'assurer que des enregistrements sont effectués, de sorte que, si une situation de ce type se produit à nouveau, vous puissiez identifier la personne concernée? Vous pourriez revenir en arrière et le découvrir, afin d'assurer un niveau de responsabilisation plus élevé. On protégerait aussi les anciens combattants.

Je pense au ministère de l'Immigration. Chaque appel qu'il reçoit est enregistré. Il s'agit de conversations très confidentielles et, souvent, très personnelles. Je ne comprends pas vraiment la différence. On essaie de protéger les anciens combattants.

Y a-t-il des conversations en cours au sein du ministère pour envisager cette possibilité, ou pour donner aux anciens combattants la possibilité de dire « Oui, je veux que la conversation soit enregistrée » ou « Non, je ne le veux pas »? Nous entendons tellement de choses en ce moment. Ce n'est pas clair, et on a l'impression que le ministère ne sait pas non plus ce qui se passe.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, madame Blaney.

Je sais que cette question vous tient à cœur et que vous connaissez très bien ce ministère. Vous avez raison. Les sujets traités par les centres d'appels sont de nature générale, et ses appels sont enregistrés. Les appels auxquels participent les gestionnaires concernent des renseignements médicaux personnels, ce qui pose un problème de confidentialité. Non, ils ne seront pas enregistrés, car ce ne serait pas convenable.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez mentionné l'aide médicale à mourir. En fait, absolument personne ici ne devrait discuter de l'aide médicale à mourir. Cette question est traitée entre...

• (1605)

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le ministre. Je suis désolée de vous interrompre, mais je n'ai que quelques minutes.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Moi aussi, et je veux répondre à votre question. C'est le même type de problème. Le but est de s'assurer que ces renseignements ne sont abordés qu'entre le médecin...

**Mme Rachel Blaney:** D'après ce que j'ai compris, si le centre d'appels reçoit un appel, il le transfère directement à un gestionnaire de cas. Cet appel est alors enregistré.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** C'est exact.

**Mme Rachel Blaney:** À moins que j'aie mal compris... Si l'appel passe par le centre d'appels et qu'il est transféré au gestionnaire de cas, il continue d'être enregistré. Cependant, si un gestionnaire de cas... J'ai besoin de précisions. Je vois que M. Ledwell secoue la tête. C'est ce que je cherche à savoir. J'ai besoin que l'on me fournisse des éclaircissements. Si vous pouviez répondre à cette question, je vous en serais reconnaissante.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Tout simplement, lorsque l'appel est transféré ou renvoyé, l'enregistrement s'arrête. Les gestionnaires de cas traitent de questions médicales personnelles qui, pour des raisons de confidentialité, ne peuvent être enregistrées. À moins que le sous-ministre adjoint ne souhaite ajouter quelque chose, je crois que c'est...

**Mme Rachel Blaney:** Parle-t-on actuellement de changer cette pratique, monsieur le ministre? Je pose cette question par votre intermédiaire, monsieur le président. Je m'excuse.

Il n'est pas actuellement question de changer les choses. Est-ce exact?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** La réponse est non, car nous ne pouvons pas enregistrer de renseignements médicaux personnels. Nous ne pouvons tout simplement pas le faire, et nous ne devrions pas le faire.

**Mme Rachel Blaney:** D'accord. Je vous remercie.

Le prochain point sur lequel je veux revenir est la formation. Nous avons entendu, le 20 novembre, que tous les travailleurs reçoivent une formation. Je pense que vous avez dit que 75 % d'entre eux sont formés, à ce stade. Pourriez-vous préciser ce point? Est-ce que tous les employés sont formés, ou est-ce que seulement 75 % d'entre eux le sont?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Environ 90 % des employés sont formés. Je pense que tous les membres du ministère ont reçu des renseignements à ce sujet, au sujet de la question à l'étude. Les employés ont assurément bien été informés qu'ils ne devaient pas discuter de la question. Ce point a été clairement communiqué à tous les travailleurs de première ligne, afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de discussion et que...

**Le président:** Merci, monsieur le ministre. Votre temps est écoulé.

Maintenant, pour la deuxième série de questions, j'aimerais inviter M. Blake Richards, qui dispose de cinq minutes.

**M. Blake Richards:** Merci.

Je veux reprendre là où nous nous sommes arrêtés. Avant cela, j'ai une autre question. Je pense que je vais poursuivre un peu la conversation que M. Desilets a eue avec vous.

Vous nous dites que l'employée en question... Nous parlons d'une employée qui a conseillé au moins quatre anciens combattants sur l'aide au suicide. L'un de ces anciens combattants ne serait plus parmi nous. Un ancien combattant a perdu la vie. Ces faits se sont déroulés sur une période d'environ trois ans. Êtes-vous en train de nous dire que cette employée est toujours employée par le ministère des Anciens Combattants?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je peux vous dire que cet employé n'a aucune interaction avec les anciens combattants. C'est une question de relations de travail...

**M. Blake Richards:** Bien sûr, monsieur le ministre, j'ai compris ce que vous avez dit...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je suis sûr que vous comprenez le point, mais si vous voulez savoir...

**M. Blake Richards:** Vous répétez ce que vous avez dit précédemment.



Excusez-moi, monsieur le ministre, vous répétez ce que vous avez dit précédemment, et je n'ai pas beaucoup de temps. Je comprends ce que vous dites. Vous dites que cet employé n'a aucune interaction avec les anciens combattants, mais vous avez référé le dossier de cet employé, et qualifié d'inappropriées les actions de l'employé. C'est potentiellement criminel, car vous avez renvoyé le dossier à la GRC. Un ancien combattant, au moins, a perdu la vie à cause de cela. Dites-vous qu'il ne s'agit pas d'un motif de congédiement d'un employé? Cet employé est toujours à l'emploi du ministère des Anciens Combattants. C'est totalement inacceptable, monsieur le ministre.

Je n'ai pas l'impression que vous répondrez à la question, mais il semble que cette personne est toujours à l'emploi du ministère et ne devrait pas l'être.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, je voudrais simplement vous répondre. Vous comprendrez parfaitement que le processus des relations de travail est en cours. Il y a un renvoi à la police. Je pense que vous savez parfaitement que dans un tel cas, nous ne voulons pas nuire à la situation.

**M. Blake Richards:** Je comprends.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Nous voulons nous assurer que les anciens combattants reçoivent des soins.

**M. Blake Richards:** Très bien. Nous conviendrons d'être en désaccord sur ce point, monsieur le ministre. Laissez-moi vous dire que lorsqu'il est question d'anciens combattants à qui l'on conseille de mettre fin à leurs jours et qui subissent des pressions, franchement, ce qui s'est produit dans le seul cas, le premier cas qui a été soulevé dans les médias... Dans le cas de Bruce, je vous suggère fortement d'écouter ce balado, car vous serez sidéré, monsieur le ministre. C'était la même chose dans le cas de Bruce; on a fait pression sur lui pour qu'il envisage cette solution. C'est totalement inapproprié.

Revenons à l'affaire judiciaire. Dans ce balado, que je vous suggère d'écouter, Bruce a indiqué à deux reprises... Alors qu'il répétait ce que l'employé d'Anciens Combattants lui avait dit, il a utilisé le mot « nous ». Dans les deux cas, il a utilisé le mot « nous ». Il a indiqué qu'on lui a dit que « nous » avions récemment remporté un litige devant les tribunaux pour aider un militaire dans un dossier d'aide médicale à mourir et que « nous » avions aidé un militaire à obtenir gain de cause à cet égard devant un tribunal.

Avez-vous une idée à qui ce « nous » fait référence? Le ministère des Anciens Combattants a-t-il participé à quelconque litige, procédure judiciaire ou instance judiciaire pour aider un ancien combattant à obtenir un accès à l'aide médicale à mourir?

• (1610)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Non. Nous n'avons aucun dossier d'affaire judiciaire ou de litige lié à une situation de ce genre.

Je peux vous demander encore une fois — et je pense que c'est ce que vous souhaitez — de veiller à ce que Bruce, qui qu'il soit, communique avec nous, puisque nous voulons l'aider, et que vous voulez l'aider aussi.

**M. Blake Richards:** Tout à fait. C'est ce que nous voulons tous. La question est simplement de savoir comment.

J'espère vraiment que vous prendrez cela très au sérieux, car l'utilisation du « nous » sous-entend que cela ne venait pas de l'employé lui-même, mais du ministère des Anciens Combattants.

Lorsque les employés communiquent avec un ancien combattant dans le cadre de leurs fonctions au ministère, ils parlent au nom d'Anciens Combattants Canada. Quelqu'un a laissé entendre à cet ancien combattant qu'Anciens Combattants Canada s'est adressé au tribunal au nom d'un ancien combattant pour essayer de lui donner l'occasion de se suicider.

De toute évidence, il s'agit d'une allégation extrêmement préoccupante. J'espère que vous ferez enquête là-dessus, monsieur le ministre.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, vous m'avez posé une question. Je dirais que oui, absolument, nous le ferons. Je prends évidemment cela très au sérieux. C'est déchirant de voir de telles choses arriver...

**M. Blake Richards:** Oui, absolument.

**Hon. Lawrence MacAulay:** ... et je veux m'assurer que cela se fasse. Voilà pourquoi le dossier a été renvoyé. Voilà pourquoi nous voulons une enquête appropriée. Voilà pourquoi je tenais à vous dire exactement ce qu'il en était, au meilleur de mes connaissances.

**M. Blake Richards:** Bien entendu. Je vous en suis reconnaissant, monsieur le ministre. Tout à fait.

**Hon. Lawrence MacAulay:** Nous voulons nous assurer que les anciens combattants se sentent à l'aise de s'adresser au ministère des Anciens Combattants, car nous avons beaucoup de mesures de soutien pour les anciens combattants, et ils ont besoin de soutien. Nous voulons nous assurer qu'ils obtiennent l'aide dont ils ont besoin.

**M. Blake Richards:** Je vous remercie, monsieur le ministre.

L'autre aspect sur lequel vous devez vous pencher, je pense, est la question de l'enregistrement des appels. Lorsqu'il a posé des questions pour savoir si son appel avait été enregistré, afin de savoir exactement ce qui lui avait été dit, Bruce a été totalement consterné par la réponse de l'employé. L'agent à qui il a parlé, à l'époque, lui a dit qu'en fait, un appel sur 25 était enregistré aux fins de l'assurance de la qualité. Soit certains de vos employés ont des informations incorrectes, soit les politiques ne sont pas respectées.

**Le président:** Vous avez 15 secondes, monsieur le ministre.

**M. Blake Richards:** Je vous suggère d'enquêter là-dessus aussi.

**Le président:** Vous avez seulement 15 secondes. Veuillez répondre rapidement, s'il vous plaît. Ensuite, nous poursuivrons.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, évidemment, je ne suis pas certain que vous souhaiteriez que des informations médicales qui concernent d'anciens combattants soient enregistrées. Ce n'est pas ce que nous voulons...

**M. Blake Richards:** Mais cet employé a indiqué que c'était enregistré...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** ... et nous devons veiller à ce que les renseignements des anciens combattants soient protégés.

**Le président:** Merci.

S'il vous plaît, ce n'était que cinq minutes. Je suis désolé.

Je donne maintenant la parole à Mme Rechie Valdez, pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Rechie Valdez (Mississauga—Streetsville, Lib.):** Monsieur le ministre, je vous remercie de vous joindre à nous encore une fois et je remercie le personnel de votre ministère.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, je veux simplement dire que le Comité a eu l'occasion d'accueillir des gestionnaires de cas à titre de témoins. Ils ont souligné l'importance de leur travail, car ils se préoccupent des anciens combattants.

J'aimerais savoir comment les autres employés du ministère réagissent à cette situation.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je vous remercie de votre question.

Je suis heureux de savoir que des gestionnaires de cas ou d'autres parlent des situations dans lesquelles ils sont impliqués. Je vis à l'Île-du-Prince-Édouard. Je rencontre constamment des employés d'Anciens Combattants Canada. Ils sont très fiers de leur travail. Je dois dire, pour avoir travaillé dans divers ministères, que je les trouve très dévoués à la tâche. Je dis toujours que le seul endroit où l'on peut trouver une larme de joie et une larme de sollicitude, c'est au ministère des Anciens Combattants. Vous pouvez trouver cela, ici.

Je ne sais pas si le sous-ministre souhaite en dire davantage. Je pense que l'atmosphère, ici, est en quelque sorte empreinte de souffrance, aussi, car nous avons, à Anciens Combattants Canada, des milliers de fonctionnaires dévoués qui veulent faire du bon travail, et qui font du bon travail, pour les anciens combattants. Ils font de leur mieux pour s'assurer que nous offrons aux anciens combattants les services qu'ils méritent, à juste titre. Quant à cette situation, oui, cela fait mal.

Écoutez, je rencontre des anciens combattants. J'en ai rencontré un hier. Il s'est présenté; il m'a dit son prénom, puis a mentionné qu'il voulait juste que je sache que les gestionnaires de cas lui ont sauvé la vie. Voilà ce qu'ils font. On entend rarement les bons témoignages, mais il est tellement important de prendre conscience qu'il se fait énormément de bon travail.

Cela dit, les anciens combattants souffrent. Ils voient des choses que vous et moi ne voyons pas. Cela les blesse. Vous constaterez que le personnel du ministère est très dévoué.

Je vous remercie.

• (1615)

**Mme Rechie Valdez:** Merci.

À titre de précision, comment les employés du ministère ont-ils pu faire enquête, étant donné leur charge de travail actuelle?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je laisserai le sous-ministre répondre à cela, mais comme je l'ai dit, ils veulent que cela se termine. Ils veulent que ce soit réglé adéquatement, mais efficacement. Ils sont fiers de ce qu'ils font.

Je cède la parole au sous-ministre.

**M. Paul Ledwell:** Merci, monsieur le président.

Pour répondre à la question, outre ce que le ministre a dit, les employés du ministère sont extrêmement dévoués et sont donc très préoccupés par le fait que leur dévouement et leur travail professionnel à cet égard puissent être remis en question. Ils souhaitent que cette enquête soit la plus complète possible afin que tous, eux compris, aient l'assurance qu'il s'agit d'une situation isolée.

Voilà la priorité. Ils poursuivent leur travail. Ils servent nos anciens combattants d'un océan à l'autre en leur fournissant des services essentiels de qualité, et ils veulent que cela demeure ainsi.

**Mme Rechie Valdez:** Merci.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, comment le ministre et le ministère comptent-ils réparer le tort causé à la réputation du ministère, étant donné ce qui s'est passé jusqu'à maintenant?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Eh bien, ce que je peux faire, essentiellement, c'est d'abord de présenter aux personnes concernées des excuses pour ce qui est arrivé, de veiller à la tenue d'une enquête appropriée et approfondie pour découvrir comment cela s'est produit et pourquoi il n'y a pas eu d'intervention à ce moment-là, et de veiller à mettre en place un processus pour que cela ne se reproduise pas.

Vous avez tout à fait raison de souligner que nous avons affaire à des fonctionnaires qui ont vraiment leur travail à cœur. Nous voulons nous assurer que les anciens combattants se sentent pleinement confiants et à l'aise de faire appel à Anciens Combattants Canada. Nous offrons beaucoup de services dont les anciens combattants ont besoin — des services qu'ils méritent — et nous voulons nous assurer qu'ils se sentent tout à fait à l'aise.

Merci.

**Mme Rechie Valdez:** Merci.

Lors de votre dernière comparution, monsieur le ministre, vous vous êtes engagé à fournir une copie du rapport d'enquête. Ce rapport est-il terminé? Avez-vous des mises à jour à cet égard? Savez-vous à quel moment nous devrions le recevoir?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Non, l'enquête n'est pas terminée, et oui, je transmettrai une copie du rapport au Comité, comme il se doit, afin que vous compreniez parfaitement ce qui s'est passé, comment cela s'est passé et ce qui a été fait afin de s'assurer, du mieux possible, que cela ne se reproduise jamais.

Merci.

**Mme Rechie Valdez:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur le ministre.

Avant de donner la parole à M. Desilets, j'aimerais souhaiter la bienvenue à M. John Nater au Comité.

Nous aurons maintenant deux courtes interventions, en commençant par M. Desilets, pour deux minutes et demie.

[Français]

**M. Luc Desilets:** Je vais m'adresser aux deux sous-ministres.

En ce qui a trait à la suspension de l'employé, on a fait le tour du sujet, mais on n'a toujours pas répondu à ma question.

A-t-il été muté ailleurs à Anciens Combattants Canada? Sinon, depuis quand n'y est-il plus?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup, monsieur Desilets.

Il s'agit bien entendu d'une question de ressources humaines qui doit être traitée de la manière appropriée.

Je vais céder la parole au sous-ministre adjoint, comme vous l'avez demandé.

[Français]

**Le président:** Excusez-moi, monsieur le ministre. Il y a un problème d'interprétation.

[Traduction]

Monsieur le ministre, pouvez-vous répéter la réponse? Nous avons eu un problème d'interprétation.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Le problème, c'est que c'est une question de ressources humaines. Nous voulons nous assurer qu'elle est traitée correctement. Comme vous l'avez indiqué, j'inviterai le sous-ministre adjoint à répondre.

• (1620)

[Français]

**M. Luc Desilets:** Il n'y a donc rien à dire de plus là-dessus.

Il est rare, monsieur le ministre, que je vous entende utiliser des mots comme « dégoûtant », « inacceptable » et « très préoccupant ». Je vous fais confiance. J'ai la certitude que vous êtes un homme honnête, et je crois à la véracité de vos propos.

Supposons que cet employé doive prendre sa retraite sous peu. Cette personne aurait-elle droit à tous les avantages accumulés durant son emploi au sein de votre ministère?

[Traduction]

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup. Je cède la parole au sous-ministre adjoint.

[Français]

**M. Steven Harris:** Ce que je peux répondre, c'est que ce processus sera conforme à la convention collective et respectera tous les recours auxquels les employés ont droit au cours d'une enquête en vertu de cette convention. Ceux-ci seront en place et seront guidés par...

**M. Luc Desilets:** Je comprends.

Alors, si c'était un acte criminel selon le Code criminel et que la GRC l'accusait d'un acte criminel, cela ne changerait rien à sa retraite. Est-ce bien ce que vous me dites?

[Traduction]

**Le président:** Vous avez 10 secondes.

[Français]

**M. Steven Harris:** Je ne peux pas formuler d'hypothèse sur le résultat de...

**M. Luc Desilets:** Pouvez-vous donc simplement me dire...

**Le président:** Monsieur Desilets, je suis désolé, mais il ne reste plus de temps.

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

[Traduction]

**Mme Rachel Blaney:** Merci encore, monsieur le président.

J'aimerais simplement revenir à la formation. Je crois comprendre, d'après le document sur l'apprentissage autonome qui nous a été envoyé plus tôt aujourd'hui, qu'il s'agit d'une formation obligatoire. C'est ce que je vois ici, pour ce qui est de la sensibilisation au suicide, etc.

Ce sont tous des apprentissages autonomes. Dans ce cas, comment cela fonctionne-t-il sur le plan de la responsabilisation? Je

vois qu'il est indiqué que le formulaire de suivi doit être rempli. Comment cela sera-t-il évalué? Je suis un peu préoccupée. Ma première question est la suivante: y a-t-il moyen de faire un suivi à cet égard?

Ma deuxième question porte sur le membre du personnel qui proposait l'aide médicale à mourir comme option, ce que je trouve toujours extrêmement préoccupant, car nous savons tous que dans le contexte des lois de notre pays, cela n'a même pas de sens. L'employé en question a-t-il suivi cette formation?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup de la question, madame Blaney.

Comme vous le savez, et comme je l'ai déjà dit, 90 % du personnel a suivi la formation. Ils ont eu des questions et des réponses. Je vais laisser le sous-ministre en dire davantage à ce sujet, puisqu'il se consacre entièrement à cela. Nous devons nous assurer que tous les employés d'Anciens Combattants Canada comprennent parfaitement que c'est totalement inapproprié.

Pour ce qui est du suivi, je cède la parole au sous-ministre.

**M. Paul Ledwell:** Merci, monsieur le président.

Je tiens à préciser, concernant les 10 % qui n'ont pas suivi la formation, qu'il est possible que certains employés soient en congé. Certaines employées sont en congé de maternité. Ce n'est pas qu'elles ne suivent pas la formation ou refusent de la suivre, mais simplement qu'elles étaient absentes du bureau.

Il est obligatoire de suivre cette formation et d'attester l'avoir suivie. Comme le ministre l'a indiqué au début, nous intensifierons également notre formation sur le traumatisme du sanctuaire en raison de cette situation.

Quant à la personne en question, je ne peux pas en parler. Je ne peux pas en attester. Je ne sais pas si mon collègue aurait des renseignements ou des commentaires à ce sujet.

**Mme Rachel Blaney:** Parlez-vous de M. Harris?

**M. Paul Ledwell:** Oui.

**M. Steven Harris:** Je n'ai rien à ajouter sur la question de savoir si l'employé en question a terminé la formation ou non.

**Mme Rachel Blaney:** Très bien.

Il s'agit d'une formation autonome et les employés doivent confirmer l'avoir suivie. On ne sait donc pas avec certitude s'ils ont vraiment suivi la formation et s'ils ont assimilé les notions étudiées. Je dirais qu'il y a là une autre question.

Je constate que mon temps est écoulé.

**Le président:** En effet. Merci beaucoup, madame Blaney. Je suis vraiment désolé.

Nous passons maintenant à M. Fraser Tolmie, à distance, pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

• (1625)

**M. Fraser Tolmie (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le ministre, le rapport de l'ombudsman, le rapport de la vérificatrice générale, le rapport du directeur parlementaire du budget et le rapport du Comité indiquent tous qu'il y a un échec sur le plan de la prestation des services.

Monsieur le ministre, vos remarques liminaires, lors de votre dernière comparution et aujourd'hui, semblent contradictoires à la réalité au sein du ministère. Vous avez d'abord indiqué qu'il y avait un employé et un incident, puis un employé et deux incidents. Maintenant, nous sommes rendus à un employé et cinq incidents.

À la lumière des nouvelles d'aujourd'hui, êtes-vous certain qu'il n'y a qu'un seul employé qui propose l'aide médicale à mourir?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci beaucoup pour votre question.

On mène une enquête parce que l'on veut aller au fond des choses. La dernière fois que j'ai comparu devant le Comité, j'ai dit sans équivoque que j'avais demandé au sous-ministre de mener une enquête sur ces circonstances. Nous voulions connaître les détails. Quand il y a une enquête, on établit exactement ce qui s'est passé.

Oui, nous avons découvert deux autres cas, et je vous l'ai clairement affirmé quand j'ai pris la parole. Toutefois, je suis surpris de vous entendre dire que le ministère n'offre pas de services. Ce ministère travaille d'arrache-pied à régler l'arriéré...

**M. Fraser Tolmie:** Monsieur le président, j'aimerais...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Vous m'avez posé une question sur la prestation des services et je veux y répondre.

**M. Fraser Tolmie:** Oui. Je vous ai soumis quatre déclarations tirées de divers rapports indépendants. Il s'agit du rapport de l'ombudsman, du rapport de la vérificatrice générale, du rapport du directeur parlementaire du budget et du rapport de notre comité, qui disent que nous ne fournissons pas les services. Nous analysons maintenant de quelle façon ces services sont offerts, et nous constatons qu'on offre en fait l'aide médicale à mourir.

Est-ce dans le mandat du ministère des Anciens combattants d'aider les membres à gagner des procès en matière d'aide médicale à mourir plutôt que d'aider les vétérans à gérer leur trouble de stress post-traumatique et à s'intégrer à la société canadienne?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Comme vous l'avez souligné... Nous n'avons aussi dossier qui concerne une poursuite, comme je l'ai clairement dit plus tôt.

Toutefois, vous avez aussi mentionné que l'ombud... Oui, nous sommes tout à fait reconnaissants de tout renseignement fourni par l'ombud, qui a d'ailleurs précisé que nous avons travaillé très dur et réduit l'arriéré, qui est passé de 23 000 à 9 300 demandes en attente. Ce n'est pas suffisant, comme nous l'avons clairement dit, mais d'ici le printemps ou l'été prochain, nous aurons atteint la norme nationale. C'est ce que nous devons faire.

Quand je suis devenu ministre, j'ai précisé que c'était ma priorité absolue, et d'ici le printemps ou l'été prochain, nous aurons atteint cet objectif. Il est important de veiller à ce que les vétérans reçoivent rapidement les prestations qui leur reviennent.

**M. Fraser Tolmie:** Merci, monsieur le ministre.

Monsieur le président, par votre intermédiaire, j'aimerais savoir si cela signifie que l'enquête dont le ministre a fait part au Comité à sa dernière comparution est un échec ou plutôt qu'il doit la relancer ou en élargir la portée à la lumière de ce que nous avons appris hier?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Un échec? Je ne comprends pas. La relancer... Enfin, elle n'est pas terminée. Comment pouvez-vous relancer quelque chose qui est déjà en cours? Elle se poursuit...

**M. Fraser Tolmie:** Monsieur le ministre, votre enquête...

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Vous m'avez posé une question. S'il vous plaît, monsieur...

**M. Fraser Tolmie:** ... a manifestement négligé certaines choses. Déjà, nous sommes incapables d'offrir un service, et voilà que nous sommes incapables d'établir l'ampleur et la nature véritables de ce qui se passe au ministère.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Vous parlez de la prestation des services et d'une enquête, enquête qui ne porte pas sur la prestation des services. Une enquête a été lancée afin d'établir exactement ce qui s'est passé. Si elle est bien menée, une enquête établit...

**M. Fraser Tolmie:** Alors je reviens à ma déclaration initiale, monsieur le ministre.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** ... exactement ce qui s'est passé, et c'est ce que nous faisons en veillant à découvrir...

**M. Fraser Tolmie:** On a l'impression que vous ne savez pas ce qui se passe dans votre ministère.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Vous ne voulez pas que je vous réponde. Je vais répondre si vous le souhaitez.

**M. Darrell Samson:** J'invoque le Règlement, monsieur le président.

**M. Fraser Tolmie:** Je n'ai pas obtenu de réponse.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Monsieur le ministre, monsieur Tolmie, je vous en prie, il est important de parler à tour de rôle pour les interprètes, sans quoi c'est le chaos.

On a invoqué le Règlement.

Monsieur Samson.

**M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.):** Monsieur le président, le membre pose deux ou trois questions en même temps. Il devrait laisser le ministre structurer sa réponse à chacune de ces questions.

Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Samson.

Revenons au ministre MacAulay.

Veuillez répondre à la question de M. Tolmie.

• (1630)

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Je le remercie de sa question.

La réponse est que nous travaillons très dur pour nous assurer d'offrir les services aux vétérans en temps opportun. Nous allons le faire. Comme je l'ai dit, l'arriéré sera remplacé par la norme nationale d'ici le printemps ou l'été prochain.

Il se demande si l'enquête doit être relancée. L'enquête ne s'est jamais terminée. En cours d'enquête, nous découvrons de nouvelles choses. C'est le but de l'exercice, établir la source du problème et y remédier. C'est ce que nous allons faire.

Merci.

**M. Fraser Tolmie:** Je vais revenir à ce que j'ai dit au départ. Il semble que le ministre ne sache pas ce qui se passe au sein du ministère.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Les cinq minutes sont écoulées.

Passons maintenant à M. Churence Rogers pendant cinq minutes, je vous prie.

**M. Churence Rogers (Bonavista—Burin—Trinity, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue au ministre et aux représentants du ministère.

Monsieur le ministre, j'ai une question pour vous et peut-être que vos fonctionnaires voudront aussi s'exprimer là-dessus. Les nouveaux renseignements ont évidemment piqué ma curiosité. Combien de vétérans ont dans les faits soulevé la question de l'aide médicale à mourir auprès de leur agent des services aux vétérans? Est-ce que le ministère assure le suivi de ces renseignements? Est-ce qu'il le fera à l'avenir?

En question complémentaire, quelles seront les mesures prises pour veiller à ce que chaque incident du genre reçoive l'attention nécessaire afin que rien d'inapproprié ne soit abordé avec les vétérans?

Vous pouvez y aller, monsieur le ministre. Si vous voulez demander à vos fonctionnaires d'intervenir aussi, je vous en saurais gré.

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

Le fait est que nous n'enregistrerons pas les renseignements abordés avec les agents des services aux vétérans. Comme je l'ai précisé, il s'agit de renseignements personnels, de renseignements médicaux. Nous ne voulons pas... Nous ne pouvons pas le faire. C'est inapproprié parce qu'il s'agit de renseignements personnels.

Pour ce qui est de veiller à ce que cela ne se reproduise plus, comme vous l'avez dit, nous allons prendre toutes les mesures possibles pour nous en assurer. Comme l'a déclaré le sous-ministre, et Mme Blaney l'a mentionné explicitement, nous avons un programme pour nous assurer que le personnel de première ligne est bien conscient de ce qui se passe et de la façon dont il doit gérer différentes questions, mais aussi pour veiller à ce que, d'emblée, lorsque la question qui nous préoccupe est soulevée, il avise sur-le-champ le gestionnaire des services. Les employés ne doivent pas en discuter, puisque cela va à l'encontre de la politique. La discussion sur cette question doit se dérouler uniquement entre le médecin et le patient. Elle ne doit être ni enregistrée, ni quoi que ce soit d'autre.

Ce que nous voulons, c'est nous assurer d'aller au fond des choses, de savoir ce qui s'est passé. C'est pour cette raison qu'il y a une enquête, pour établir ce qui s'est passé exactement. C'est pour cette raison que nous avons vérifié des centaines de milliers de fichiers, pour nous assurer de réagir adéquatement au problème. Nous avons jusqu'ici trouvé un employé qui n'a pas géré la question adéquatement. C'était tout à fait inapproprié, tout à fait inacceptable. Je sais qu'un autre problème a été révélé aujourd'hui, mais nous devons le savoir. Espérons que ce vétéran nous en informera; nous ferons ensuite tout en notre pouvoir pour l'aider.

C'est essentiellement de cela qu'il s'agit. Je suis persuadé que tout le monde autour de cette table le souhaite. C'est mon travail. C'est ce que je vais continuer de faire.

**M. Churence Rogers:** Merci, monsieur le ministre.

Compte tenu des nouveaux renseignements parus aujourd'hui et de l'enquête en cours, comment se fait-il qu'on n'ait pas relevé ces problèmes? Quelles sont les discussions en cours avec les collègues et les gestionnaires de cet employé pour veiller à ce que personne d'autre ne soit passé entre les mailles du filet, que personne d'autre qui était au courant de ce qui se passait ne soit oublié?

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Monsieur Rogers, pour ce qui est de l'omission, ce que nous avons fait, c'est vérifier des centaines de milliers de fichiers pour trouver le bon mot. Si cela avait été discuté, nous l'aurions trouvé.

Nous avons aussi veillé à ce que tous les employés de première ligne soient bien conscients de ce qu'ils doivent faire quand cela se produit; j'ai donné des directives au sous-ministre à cet égard et c'est bien appliqué au ministère. Le fait est que, dans une telle situation, quand un vétéran ou une vétérane appelle, cette personne peut mentionner ce qu'elle veut, mais si elle aborde l'aide médicale à mourir, cela doit être immédiatement signalé au gestionnaire et ne doit absolument pas être discuté entre la personne et son agent des services aux vétérans. C'est la politique et c'est ce qui se produirait.

C'est pour cette raison que j'ai demandé au sous-ministre d'élargir la portée de l'enquête, mais aussi de veiller à ce que l'information soit explicitement transmise et à ce que les agents de première ligne soient bien conscients de ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire. C'est de la plus haute importance.

• (1635)

**M. Churence Rogers:** Donc, monsieur le ministre, il est évident que cet employé est allé tout à fait à l'encontre de la politique adoptée par le ministère en faisant une suggestion au vétéran.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Vous avez absolument raison, monsieur Rogers. C'était absolument inacceptable, une chose terrible. C'était inacceptable, mal et à l'encontre de la politique, peu importe le mot que vous voulez employer, et cela blesse les vétérans. Évidemment, tout le monde à cette table comprend que nous sommes là pour aider les vétérans et non pour leur nuire, et c'est malheureux, mais nous avons affaire à des êtres humains.

**Le président:** Merci, ministre MacAuley.

Merci, monsieur Rogers.

[Français]

Nous allons poursuivre avec les deux autres témoins. Cependant, nous allons suspendre la séance pour une minute, le temps que le ministre se déconnecte.

[Traduction]

Monsieur le ministre MacAuley, merci d'être venu.

**L'hon. Lawrence MacAulay:** Merci infiniment.

• (1640)

**Le président:** Merci.

[Français]

Nous suspendons la séance pendant quelques minutes.

• (1640)

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1640)

**Le président:** Nous reprenons la séance.

Nous avons avec nous M. Paul Ledwell, sous-ministre, et M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services.

Membres du Comité, je vous propose de faire d'abord un premier tour de questions de six minutes et, ensuite, de passer au deuxième tour. Je vous demanderais aussi de bien vouloir nous dire à qui s'adresse votre question, à M. Ledwell ou à M. Harris.

J'invite donc Mme Cathay Wagantall à prendre la parole pour six minutes.

[Traduction]

**Mme Cathay Wagantall (Yorkton—Melville, PCC):** Merci infiniment, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Ledwell.

D'après l'examen des conversations relatives aux appels téléphoniques enregistrés, il semble qu'ils ne le sont pas tous, surtout quand des gestionnaires de cas appellent un vétérinaire. Je le sais parce que cette personne ce matin a affirmé avoir tenté d'obtenir cette conversation et s'est fait répondre qu'elle avait eu lieu il y a trop longtemps et qu'elle avait probablement été effacée. On a ajouté qu'il y avait un appel sur 25 d'enregistré à des fins de contrôle de la qualité.

Pouvez-vous me dire si ces appels sont évalués avant d'être effacés?

**M. Paul Ledwell:** Pour que ce soit clair, seulement les appels traités par notre réseau national des centres d'appels, ceux à notre numéro sans frais, sont enregistrés. Une fois qu'un appel reçu par l'intermédiaire de ce réseau est transféré à un agent des services aux vétérinaires ou à un gestionnaire de cas, l'enregistrement s'arrête et il n'y a pas d'autre enregistrement de ces appels entre le vétérinaire et son agent ou gestionnaire de cas.

**Mme Cathay Wagantall:** Monsieur, cette personne a dit au vétérinaire que l'appel aurait probablement été effacé à l'heure qu'il est parce qu'il a eu lieu il y a trop longtemps ou, dans le cas des gestionnaires de cas, qu'un appel sur 25 est enregistré à des fins de contrôle de la qualité. Si vous faites des enregistrements pour le contrôle de la qualité, ils ne servent à rien si vous ne les vérifiez pas.

Très rapidement, est-ce que ces appels sont évalués avant d'être effacés, oui ou non?

**M. Paul Ledwell:** Oui, les appels à notre réseau national des centres d'appels seraient évalués d'office, mais il n'y a pas d'autres appels enregistrés à part ceux-là. Le contrôle de la qualité, si vous me le permettez, passe par...

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord. J'ai si peu de temps. Je vous remercie.

S'ils sont évalués, c'est bien. Merci.

Je suis préoccupée, car le nombre de ces personnes augmente. Vous affirmez avoir évalué des centaines de milliers de dossiers pour établir si, comme l'a dit le ministre, « le mot » se trouve dans ces documents. Pouvez-vous me dire de quel mot il s'agit? Est-ce « AMM »? Est-ce « suicide assisté » ou « aide à la mort »? Quels sont exactement les mots que vous avez recherchés?

Si j'étais une gestionnaire de cas qui faisait ce que semblait faire ce gestionnaire de cas, je ferais très attention à ce que je note.

• (1645)

**M. Paul Ledwell:** Monsieur le président, nous avons entrepris une recherche dans 402 000 fichiers uniques. La recherche portait sur toute référence à l'AMM dans ses diverses formes, ce qui comprend l'« aide médicale à mourir ».

Grâce à cette recherche, nous avons pu établir les quatre cas associés à un seul employé. Il s'agit des quatre cas qui sont au cœur de notre enquête.

**Mme Cathay Wagantall:** Merci. Ces mots étaient dans des fichiers dans lesquels vous avez pu récupérer cette information, donc.

**M. Paul Ledwell:** C'est exact.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, merci.

Je crois que le ministre s'est en quelque sorte contredit quand il a affirmé que l'enquête était terminée, puis qu'elle ne l'était pas.

Puisque Anciens Combattants Canada continue de gérer la situation, pouvez-vous me dire si, oui ou non, une enquête est toujours en cours au sein du ministère?

**M. Paul Ledwell:** Oui, l'enquête se poursuit.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, merci.

Il a déclaré que la question avait été confiée à la GRC parce que c'en est une de ressources humaines. Pouvez-vous me dire, je vous prie, ce qui a été confié à la GRC? Est-ce lié à un seul gestionnaire de cas ou s'agit-il d'une situation où nous devons être préoccupés par le fait que la GRC mène une enquête sur de possibles incidences où d'autres gestionnaires de cas auraient agi de la sorte?

Comme Mme Blaney, j'appuie moi aussi fortement le travail effectué par nos gestionnaires de cas. Les trois qui sont venus témoigner devant nous il y a quelques jours étaient exemplaires.

S'agit-il d'un seul cas confié à la GRC ou s'agit-il d'une situation préoccupante parce que d'autres cas pourraient exiger une enquête criminelle?

**M. Paul Ledwell:** Je me permets, par l'intermédiaire de la présidence, de vous remercier pour vos commentaires sur nos gestionnaires de cas. Je suis évidemment tout à fait d'accord.

Il s'agit de quatre cas associés à un seul employé qui ont été transmis à la GRC et à partir desquels elle entreprendra son enquête.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, merci.

On a déclaré que davantage de travail sera fait pour former les gestionnaires de cas sur le traumatisme du sanctuaire. J'ai trouvé cela intéressant. Essentiellement, le terme « traumatisme du sanctuaire » fait référence à un vétérinaire qui subit plus de dommages affectifs et mentaux parce qu'Anciens Combattants Canada et le gouvernement ne sont pas en mesure de répondre à ses besoins en temps opportun ou de concrètement lui fournir les services qu'il devrait recevoir.

Comptez-vous former vos travailleurs là-dessus?

**M. Paul Ledwell:** Oui, nous avons l'intention d'étendre la portée du travail en cours sur la formation tenant compte des traumatismes à tous nos employés de première ligne, soit tout employé qui interagit avec des vétérans, afin de vraiment instituer une plus grande compréhension du traumatisme du sanctuaire et de certaines des blessures morales qui peuvent en découler, afin qu'il y ait une sensibilisation encore plus poussée aux circonstances dans lesquelles les vétérans communiquent avec nous, à l'importance de notre interaction avec eux et à la façon dont nous interagissons avec eux.

**Mme Cathay Wagantall:** D'accord, merci beaucoup.

**Le président:** Merci, madame Wagantall.

**Mme Cathay Wagantall:** Oh, désolée. J'essaie de ne pas regarder la présidence.

**Le président:** Oui, c'est parfois important, car j'ai toujours ma carte rouge en main.

Merci.

J'aimerais maintenant inviter M. Darrel à intervenir pendant six minutes.

**M. Darrell Samson:** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier, bien sûr, le ministre, qui est parti, et ses employés, c'est-à-dire le sous-ministre et Steven Harris, de s'être joints à nous aujourd'hui et de nous communiquer certaines des informations clés.

J'aimerais me concentrer un peu sur le processus des relations de travail, car il constitue en soi une partie importante de la façon dont nous gérons les problèmes sur le terrain. Pouvez-vous nous dire où en est le processus des relations de travail en ce qui concerne nos agents des services aux vétérans?

**M. Paul Ledwell:** Si vous êtes d'accord, monsieur le président, je commencerai à répondre à la question, mais il se pourrait que je demande à mon collègue d'ajouter tout ce que je n'ai pas mentionné pendant mon intervention.

Il s'agit d'un processus continu qui n'est pas encore terminé. Il est guidé par la convention collective que nous avons conclue avec le syndicat représentant cet employé, ainsi que par nos lignes directrices générales concernant l'emploi dans le secteur public. Il a été mis en oeuvre très peu de temps après que cet enjeu a été exposé. C'est grâce à ce processus que nous avons déterminé que d'autres cas existaient. Cela a évidemment mis davantage l'accent sur cette entreprise et l'a rendue plus sérieuse. Elle n'est pas encore terminée, mais nous espérons qu'elle le sera bientôt.

Je vais demander à mon collègue, M. Harris, s'il a quelque chose à ajouter à cela.

• (1650)

**M. Steven Harris:** Merci, monsieur le sous-ministre.

J'ajouterais qu'il s'agit d'un processus très officiel. Il s'agit d'un dossier pour déterminer quelle infraction a pu être commise, et quels sont les circonstances ou les facteurs atténuants. Il est également pris en compte du point de vue des précédents ou des directives. Il y a beaucoup de jurisprudence portant sur la façon dont ce processus doit se dérouler, conformément à la convention collective. Nous suivons donc ce processus.

**M. Darrell Samson:** J'essaie de suivre l'évolution du moral des intervenants. Les autres employés étaient-ils au courant de ces discussions? Comment saurions-nous s'ils l'étaient? Ont-ils présenté

des renseignements, ou non? Qu'advient-il s'ils ne l'ont pas fait? Pouvez-vous nous en parler un peu? Bien sûr, je suis également préoccupé par le moral des intervenants sur le terrain.

**M. Paul Ledwell:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Dans le cas qui a été présenté cet été, c'est-à-dire le premier cas, la question a été soulevée si directement et si sérieusement qu'elle a été communiquée immédiatement au gestionnaire de cet agent des services aux vétérans. Ce gestionnaire a entamé un dialogue, et d'autres l'ont fait peu de temps après. Le problème a été abordé très sérieusement.

En ce qui concerne le moral qui règne, comme je l'ai indiqué plus tôt, les collègues qui travaillent dans ce domaine sont très inquiets, et ils ne le sont pas seulement pour eux-mêmes. Ils craignent pour les vétérans et pour la façon dont cela pourrait les empêcher de se manifester. Ils sont très déterminés à travailler dans un milieu... Nous sommes ici pour soutenir nos vétérans, même si les circonstances sont difficiles. Je pense que la possibilité qu'un vétéran puisse ne pas communiquer avec notre ministère pour demander de l'aide lorsqu'il en a besoin, en raison de ce qui s'est passé, préoccupe nos employés. Cela inquiète certainement les dirigeants du ministère.

**M. Darrell Samson:** J'ai une question complémentaire à poser à ce sujet, car il est extrêmement important que nous nous assurions que nos vétérans ont suffisamment confiance en votre ministère pour se manifester. Qu'avons-nous fait et qu'allons-nous faire pour nous assurer que nos vétérans font suffisamment confiance au ministère pour continuer à se manifester et à demander de l'aide et des avantages?

**M. Paul Ledwell:** En ce qui concerne la façon dont ils peuvent se manifester, je crois que nous offrons aux vétérans un premier point de contact, afin de nous assurer qu'ils bénéficient du soutien professionnel dont ils ont besoin, et d'un niveau de soins et de compassion de la part de nos employés. Je sais que cet appui est étendu de manière assez importante. Si les vétérans s'inquiètent du niveau de service ou du type de services qu'ils reçoivent, ou s'ils sont sérieusement préoccupés par les directives qui leur sont données, ils ont des recours.

Dans notre propre cas, si des questions difficiles sont soulevées — si un vétéran estime qu'il ne reçoit pas le niveau d'attention ou de service dont il a besoin —, elles peuvent être transmises très rapidement aux échelons de supervision ou de gestion au sein de l'organisation. Le vétéran a également un recours auprès du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, qui a été créé précisément pour ces conditions.

Nous avons différentes mesures à mettre en place et, pour ce faire, nous nous assurerons de travailler en équipe, au sein de notre organisation, afin qu'un vétéran ait d'autres endroits vers lesquels se tourner, au sein du ministère.

Là encore, je pourrais demander à mon collègue, M. Harris, s'il a quelque chose à ajouter à ce sujet.

**M. Steven Harris:** Rapidement, je dirais qu'il nous incombe de prendre les devants en divulguant les résultats de l'enquête et en les communiquant publiquement aux membres du Comité et aux vétérans, afin qu'ils comprennent les mesures que nous avons prises à la suite des incidents signalés, le sérieux avec lequel nous traitons cette question et la façon dont nous allons procéder pour régler ce problème à l'avenir.

Il incombe au ministère de s'assurer que nous diffusons largement ces informations, afin que tout le monde puisse les voir, c'est-à-dire voir les mesures que nous avons prises pour y remédier, et le travail que nous accomplissons.

• (1655)

**M. Darrell Samson:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Harris.

[Français]

Nous passons la parole à M. Luc Desilets pour les six prochaines minutes.

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Harris, je comprends qu'il est difficile de savoir quel est le statut actuel de cet employé. Cependant, s'il n'est ni en congé ni à la veille de prendre sa retraite, pouvez-vous nous garantir qu'il sera suspendu ou congédié?

**M. Steven Harris:** Nous allons attendre la fin du processus pour rendre une décision définitive quant à son statut au ministère. Il faut attendre que toutes les données et tous les faits soient disponibles avant de prendre une décision définitive. Il y a un processus à suivre et il faut le suivre jusqu'au bout.

**M. Luc Desilets:** C'est sage de votre part, sauf que j'en comprends que vous avez déjà en main beaucoup d'éléments. Le ministre a parlé de situation dégoûtante et inacceptable. J'imagine que vous avez suffisamment d'éléments pour me donner une réponse.

**M. Steven Harris:** À mon avis, il faut conclure l'enquête. Ce n'est pas lorsqu'on se trouve au milieu d'une enquête ou que l'on a assez d'information que l'on peut se prononcer. Un processus est prévu, tant pour l'employé qu'en ce qui concerne la convention collective, et il faut le suivre jusqu'au bout.

**M. Luc Desilets:** Saviez-vous que le vétéran en question avait enregistré les dernières conversations?

**M. Steven Harris:** C'est ce qui a été publié dans les médias. Je pense qu'un témoin ayant déjà comparu devant le Comité en a fait mention, mais je ne suis pas en mesure de confirmer que c'est vrai. Par contre, j'ai entendu dire qu'il y avait des enregistrements.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

J'ai cru comprendre qu'un entretien sur vingt-cinq était enregistré de façon aléatoire.

Est-ce exact?

**M. Steven Harris:** Cette allégation est parue dans les médias, aujourd'hui. Je peux affirmer que ce n'est pas le cas. Aucune conversation entre les ASV, ou agents des services aux vétérans, et les vétérans et leurs familles n'est enregistrée.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Je ne sais pas si c'est vous ou M. Ledwell qui l'avez dit, mais il semblerait que des milliers de dossiers ont été décortiqués et que le terme « aide médicale à mourir » ou son abréviation, AMM, serait ressorti dans quatre d'entre eux seulement. Est-ce bien ce qui a été dit?

**M. Paul Ledwell:** Ce n'est pas exactement cela. Il a été question de quatre dossiers où le terme a été utilisé par l'employé en premier lieu, mais pas par le vétéran.

**M. Luc Desilets:** D'accord, je comprends.

Il serait assez surprenant que ce terme n'apparaisse pas dans des centaines de dossiers. Dans le contexte actuel, l'utilisation du terme « aide médicale à mourir » ou des propos sur le sujet sont tout à fait inappropriés. Pourtant, le sujet doit ressortir à l'occasion dans les dossiers et il doit arriver que les ASV aient à en discuter. Ils peuvent être incités à le faire par les vétérans.

Sommes-nous d'accord sur cela?

**M. Paul Ledwell:** Oui, vous avez raison.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Une chose m'inquiète. L'un d'entre vous — peut-être était-ce le ministre — a dit que 90 % des employés avaient suivi une formation pertinente en lien avec l'aide médicale à mourir. Est-ce bien cela?

**M. Steven Harris:** Oui.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Se peut-il que des employés plus âgés qui s'approchent de la retraite n'aient pas accès ou n'aient pas eu accès à cette formation?

**M. Steven Harris:** Tous les employés ont eu accès à la formation. Il se peut que certaines personnes n'aient pas encore eu l'occasion de terminer leur formation parce qu'elles étaient en congé, mais tous les employés ont accès aux formations. Il ne s'agissait pas d'une autoformation, mais plutôt d'une formation donnée par un agent ou une agente des normes, de la formation et de l'évaluation du ministère.

• (1700)

**M. Luc Desilets:** Était-ce une formation obligatoire?

**M. Steven Harris:** Oui.

**M. Luc Desilets:** D'accord.

Je vais vous faire part de mon inquiétude.

Une firme va bientôt prendre la relève, mais va-t-on avoir la garantie que ces 6 000 ou 9 000 employés, si je ne me trompe pas, vont recevoir des formations similaires?

**M. Steven Harris:** Nous allons nous assurer que les contractants sont bien formés pour répondre aux besoins des vétérans.

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

Je vous remercie beaucoup de vos réponses.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Désilets.

[Traduction]

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Rachel Blaney pendant six minutes.

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président. Je vous en suis reconnaissante.

J'adresse ma première question à M. Harris.

Ma question découle de ce que j'ai compris. Est-il vrai que certains gestionnaires de cas ont fait l'objet de mesures disciplinaires parce qu'ils ont donné le numéro de leur ligne téléphonique directe à des vétérans, afin qu'ils n'aient pas à passer par le centre d'appels, et que souvent, ils leur ont donné ce numéro pour éviter que cela provoque des réactions chez les vétérans ou qu'ils soient forcés de raconter à nouveau leur histoire à un agent du centre d'appels?



J'essaie juste de clarifier si des mesures disciplinaires sont prises et la raison pour laquelle elles le sont lorsque des gestionnaires de cas communiquent le numéro de leur ligne téléphonique directe à des vétérans.

**M. Steven Harris:** Je ne suis au courant d'aucune mesure disciplinaire. Selon les directives que nous donnons aux gestionnaires de cas et à d'autres intervenants, les membres du personnel sont autorisés à communiquer à leurs clients et à leurs représentants le numéro qu'ACC leur a attribué, lorsque cela est approprié. Cette décision doit être prise au cas par cas avec la participation de leur gestionnaire.

Le problème, c'est... Nous voulons nous assurer que, si un vétérans communique avec nous en utilisant un numéro de téléphone personnel, comme le numéro de téléphone attribué à un agent d'Anciens Combattants Canada, qu'il s'agisse d'un gestionnaire de cas ou d'un agent des services aux vétérans, quelqu'un répondra à son appel. Il est possible qu'il appelle la ligne directe d'un gestionnaire de cas, par exemple, et que ce dernier soit absent ou en congé pour une raison ou une autre. Si cette ligne n'est pas mise à jour de façon appropriée, au lieu d'être redirigée vers une messagerie vocale ou un autre mécanisme, l'appel du vétérans pourrait être acheminé à une boîte vocale et ne pas recevoir de réponse immédiate.

C'est la raison pour laquelle nous essayons de faire passer les gens par le centre d'appel. Nous le faisons pour nous assurer que, quels que soient leurs besoins ce jour-là, les vétérans recevront une réponse.

**Mme Rachel Blaney:** Dois-je donc comprendre que, si un membre du personnel part en congé pour une raison quelconque, sa boîte vocale ne sera pas régulièrement vérifiée en son absence?

**M. Steven Harris:** Elle n'est pas toujours vérifiée. Nous demandons donc à nos gestionnaires de cas ou à d'autres personnes qui partent en congé d'indiquer dans le message enregistré sur leur boîte vocale à qui les vétérans doivent s'adresser pour faire un suivi. Il existe d'autres numéros à composer. Cela peut comprendre notre numéro 1-800-NCCN si le membre du personnel doit s'absenter pendant un certain temps. Il est possible que quelqu'un qui part de façon inattendue et s'absente pendant quelques jours ne soit pas en mesure de mettre à jour son message.

Bien entendu, nous conseillons aux personnes de mettre à jour les renseignements relatifs à leur absence du bureau, qu'il s'agisse d'une adresse électronique, d'un numéro de téléphone ou d'un autre renseignement visant à d'indiquer à qui les vétérans doivent s'adresser en leur absence.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Les enregistrements n'étant pas utilisés à l'heure actuelle, je précise encore une fois que cela me semble être une préoccupation majeure, étant donné que, lorsque vous appelez, un message indique que l'appel sera enregistré et précise souvent que ce sera fait à des fins d'« assurance de la qualité ». Si les appels ne sont pas enregistrés pour procéder à une sorte de contrôle interne de la qualité, quel est le processus?

D'après les propos que j'entends en ce moment, seuls les appels reçus par le centre d'appel sont soumis à un processus d'assurance de la qualité. Comment savez-vous que les services sont fournis de la meilleure façon possible si les appels ne sont pas enregistrés?

**M. Steven Harris:** Nous assurons la qualité des appels qui sont destinés à notre réseau national de centres d'appel. Cela a été indi-

qué précédemment. Nous examinons ces appels et travaillons avec nos agents de première ligne pour répondre à ces...

**Mme Rachel Blaney:** Je comprends cela, mais je parle des gestionnaires de cas.

**M. Steven Harris:** En ce qui concerne les appels reçus par les gestionnaires de cas et les autres intervenants, ils sont traités de façon distincte en ce sens que vous n'enregistreriez pas nécessairement vos appels téléphoniques avec votre médecin ou avec votre avocat. Certaines de ces conversations sont du même genre.

Deuxièmement, nous n'enregistrons pas les réunions en personne, les entrevues de transition, ainsi qu'une série d'autres interactions. Ce ne serait qu'une façon de voir les choses si nous n'enregistrons que les appels téléphoniques.

Je pourrais parler aux responsables de l'assurance de la qualité, si vous voulez...

**Mme Rachel Blaney:** Je crois que j'ai compris.

Merci, monsieur Harris. Je vous suis reconnaissante de votre réponse, et je comprends cela.

Je remercie le président de la patience dont il a fait preuve envers moi.

Ma prochaine question est la suivante: comment la qualité est-elle assurée? Je vais modifier un peu ma question. Du point de vue de l'assurance de la qualité, comment le ministère mesure-t-il l'autoformation que chaque employé suit en ligne? Comment déterminez-vous si cette information a été absorbée par le membre du personnel ou le gestionnaire de cas? Comment le ministère sait-il si la personne a suivi cette formation et l'a comprise?

Je me souviens que le 20 octobre, j'ai posé une question précise concernant la formation des personnes qui traitent avec des membres du public ayant subi un traumatisme. Les services tenant compte des traumatismes sont vraiment importants, surtout pour les vétérans. Très franchement, d'après ce que nous entendons dire, quelqu'un a vraiment dérapé et n'a pas fait ce qu'il aurait dû faire.

Comment le ministère sait-il que les informations communiquées au cours de cette formation...? Regardons cela. Combien de temps dure cette formation sur le suicide? Elle dure une heure et demie. Comment savons-nous que la matière a été absorbée, et qu'elle est utilisée, alors qu'il n'y a aucune forme d'assurance de la qualité, même si les interactions sont enregistrées de temps en temps?

La deuxième partie de cette question est la suivante: existe-t-il un moyen pour un vétérans de dire qu'il veut que la conversation soit enregistrée?

• (1705)

**M. Steven Harris:** Ma réponse à cette question serait longue. Nous n'avons probablement pas le temps de tout passer en revue.

Je dirais que nous examinons les notes sur les clients, et nous nous assurons de leur qualité. Nous établissons des listes de personnes qui ont suivi cette autoformation. Nous nous assurons que, même s'il s'agit d'une autoformation, quelqu'un remplit un formulaire pour indiquant qu'il a suivi cette autoformation. Nous procédons à des évaluations régulières du rendement des employés et d'autres intervenants. Un certain nombre de vérifications régulières ont lieu pour s'assurer que la formation a été suivie et qu'elle a été absorbée et appliquée de la façon appropriée, en tenant compte de la façon dont ils interagissent avec les vétérans, y compris des tâches comme la prise de notes sur les clients et d'autres responsabilités en cours de route.

C'est une réponse très courte à ce qui serait autrement une longue réponse.

**Le président:** Merci, madame Blaney. Merci beaucoup.

**Mme Rachel Blaney:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Harris.

Nous allons maintenant céder la parole au député, Blake Richards, pendant cinq minutes.

**M. Blake Richards:** Merci, monsieur le président.

Je me réjouis que le ministre ait été franc en déclarant qu'ils ont trouvé deux autres cas depuis sa dernière comparution devant nous le 20 octobre. Évidemment, je lui ai également été reconnaissant de sa préoccupation lorsque je lui ai parlé d'un cinquième cas, dont nous avons tous entendu parler, j'en suis sûr. Les médias en ont fait état de manière assez détaillée aujourd'hui.

En ce qui concerne le cinquième cas dont nous parlons maintenant, je précise, pour citer le contenu même de la baladodiffusion, que ce vétéran a été appelé « Bruce ». Je l'appellerai donc Bruce.

Bruce a déclaré ce qui suit: « Je souffrais d'un trouble de stress post-traumatique, et j'avais récemment eu beaucoup de pensées suicidaires. J'espérais qu'ils m'aideraient à quitter l'armée, à trouver de nouveaux médecins », etc. Voici ce qu'il a reçu à la place. Il a déclaré ce qui suit: « Je ne m'attendais pas à ce qu'ils me disent: « Hé, nous avons récemment remporté un procès pour aider les membres à bénéficier de l'aide médicale à mourir (AMD), et vous savez que c'est toujours une option ». Il a insisté sur le fait que cela ne l'intéressait pas, et ils ont continué à exercer des pressions sur lui en lui disant de se souvenir que cette option existe et qu'elle était toujours à sa disposition — un peu comme ce que nous avons entendu de la part du vétéran dont les médias ont parlé pour la première fois en août.

Cela s'est produit en novembre 2021. Le ministre a indiqué qu'il avait déjà eu un cas qui remontait à 2019.

Cette personne, Bruce, a communiqué personnellement avec moi aujourd'hui et m'a dit qu'il aimerait vraiment avoir l'occasion de raconter son histoire. Il croit vraiment que cela aidera — et je suis d'accord avec lui — à faire en sorte que cela n'arrive pas à quelqu'un d'autre. Il veut pouvoir le faire de manière anonyme. Pour cette même raison, je ne pense pas qu'il soit à l'aise à l'idée de parler au ministre ou au ministère. Il veut pouvoir rester anonyme, alors je vais proposer la motion suivante:

Que le comité invite la personne désignée sous le nom de « Bruce » dans l'épisode 258 de la baladodiffusion *Operation Tango Romeo, the Trauma Recovery* à témoigner devant le Comité au plus tard le 12 décembre 2022, et qu'on lui donne la possibilité de témoigner d'une manière qui préserve son anonymat.

Je vais parler brièvement de la motion, parce que j'aimerais voir si nous pouvons régler cette question rapidement et accepter que la personne comparaisse pour raconter son histoire dans l'espoir de faire en sorte que d'autres ne vivent pas ce qu'il a vécu. Je pense qu'évidemment, il serait très instructif pour le Comité de pouvoir l'entendre et lui poser des questions sur son expérience. J'espère que nous pourrions traiter cette question rapidement et qu'en retour, nous pourrions donner à tous mes collègues qui ont encore des questions la possibilité de les poser.

Dans le cadre du débat sur la motion, j'aimerais souligner rapidement qu'il existe un précédent pour ce type de situation. À ma connaissance, il y a eu au moins deux cas où cela s'est produit. En octobre 2018, un témoin a comparu de cette façon devant le Comité de la citoyenneté et de l'immigration. En février 2021, deux témoins qui ont comparu de cette façon devant le Comité de l'accès à l'information et de l'éthique.

Il existe donc un précédent, et j'espère que le Comité donnera à ce vétéran la possibilité de raconter son histoire comme il le souhaite, mais de le faire de façon anonyme. Je vais présenter cette motion, monsieur le président.

• (1710)

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Richards.

Je sais que nous pouvons avoir une réunion du Comité à huis clos, mais j'aimerais savoir comment la greffière pourra entrer en communication avec Bruce.

**M. Blake Richards:** Certainement. Comme je l'ai dit, il a communiqué avec moi. Il m'a contacté, et j'ai donc une façon de le contacter. Je peux m'assurer que nous le faisons de manière à préserver son anonymat, tout en permettant à la greffière de communiquer avec lui également.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Casey, vous avez la parole.

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

Personnellement, j'aimerais beaucoup entendre le témoignage de Bruce. Je pense que si nous pouvons mettre en place les précautions nécessaires pour que cela se produise, nous devrions le faire. Lorsqu'un autre ancien combattant a comparu devant notre comité — je crois qu'il s'agissait de M. Meincke —, il a eu une conversation avec un ancien combattant lié à la première affaire qui s'inquiétait de la divulgation de son identité, ce qui l'empêchait de comparaître de devant le Comité. Je suggère donc qu'il soit invité à la même réunion et dans les mêmes conditions et circonstances.

J'aimerais également souligner que nous avons déjà prévu une autre réunion pour entendre des anciens combattants. Ces deux personnes sont des anciens combattants. Cette séance spéciale à huis clos devrait être la deuxième réunion.

**Le président:** Monsieur Richards, vous avez la parole.

**M. Blake Richards:** J'ai un rappel au Règlement à ce sujet. Il s'agit manifestement de deux études différentes. L'étude à laquelle il a été fait référence, et pour laquelle les anciens combattants ont été invités à comparaître, concerne le contrat de réadaptation. Il s'agit manifestement d'un enjeu différent. Je suggère donc qu'on ne l'intègre pas dans l'autre étude.

Y a-t-il quelqu'un sur la liste des intervenants?

**Le président:** Non, il n'y a personne.

**M. Blake Richards:** Puisque j'ai la parole, je vais simplement passer d'un rappel au Règlement à la liste des intervenants.

Je suis certainement reconnaissant de la suggestion, et je serais prêt à accepter un amendement favorable pour inviter l'autre ancien combattant. Toutefois, je tiens à souligner que des personnes qui lui ont parlé, y compris M. Meincke, m'ont dit qu'il ne serait pas à l'aise de comparaître. Cependant, si le Comité souhaite l'inviter à comparaître, je pense certainement que ce serait une bonne chose, mais je pense qu'il refusera.

**Le président:** Monsieur Casey, vous avez la parole.

**M. Sean Casey:** Je reviens à la même préoccupation que j'ai soulevée lors de la dernière réunion, c'est-à-dire ce qui m'a poussé à démissionner du sous-comité, à savoir que cela représente une autre violation du compromis qui a été négocié à huis clos au sujet de l'établissement du calendrier.

Même si je pense qu'il est important d'entendre ce témoin dans les circonstances qui ont été indiquées, je pense que lorsque les gens prennent des engagements à huis clos, ils devraient les honorer, et c'est un problème.

**Le président:** Je vous remercie.

Madame Blaney, en ligne, et monsieur Desilets, n'hésitez pas à intervenir dans ces discussions.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

[Français]

**M. Luc Desilets:** De ce que je comprends, la date de comparution n'a pas été déterminée, mais je vois qu'elle est au plus tard le 12 décembre. S'il s'agit uniquement de M. Bruce, souhaitez-vous une rencontre d'une heure ou de deux heures?

**Le président:** Nous poursuivons avec M. Richards et Mme Blaney.

Monsieur Richards, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Je suis à l'aise avec tout ce que le Comité juge approprié, mais s'il est possible d'y consacrer seulement une heure afin de laisser du temps pour aborder d'autres sujets, je pense que ce serait probablement suffisant pour que cet ancien combattant puisse témoigner et que nous ayons l'occasion de lui poser des questions. Cela me conviendrait.

Si nous invitons deux témoins, nous pourrions avoir besoin d'un peu plus d'une heure. Je suis ouvert à...

• (1715)

**Mme Rachel Blaney:** Monsieur le président, je vais interrompre M. Richards.

**Le président:** Madame Blaney, vous avez la parole.

**Mme Rachel Blaney:** Je ne peux pas l'entendre. Je ne peux pas entendre M. Richards.

Je ne sais pas si c'est le cas pour les autres membres du Comité, mais je ne l'entends pas du tout.

**M. Blake Richards:** Je suis désolé. Je détournais probablement mon visage du microphone.

Tout ce que je disais, c'est qu'une réunion d'une heure ou de deux heures me convient. L'une ou l'autre option me convient. Je ne l'ai pas précisé dans la motion, car je ne pensais pas qu'il était néces-

saire de préciser le nombre d'heures. Si quelqu'un trouve qu'il est important que ce ne soit qu'une heure, si un seul ancien combattant comparaît, cela me conviendrait personnellement, mais je suis ouvert aux suggestions du Comité.

Je pense qu'il est important que cet ancien combattant ait l'occasion de raconter son histoire et de nous éclairer par son expérience.

**Le président:** Je vous remercie.

Madame Blaney, vous avez la parole.

**Mme Rachel Blaney:** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

J'appuie cela.

Il semble que d'autres choses se soient produites pendant mon absence, et je ne sais pas si nous sommes censés en parler maintenant, puisqu'il s'agit d'une réunion publique. Lorsque nous évoquons des choses qui se sont passées à huis clos, je pense que nous dérogeons à la conversation à huis clos. Je tenais seulement à le préciser.

Je tiens également à indiquer que les choses peuvent changer, car des enjeux surgissent et nous devons nous en occuper. De toute évidence, nous parlons ici d'un enjeu extrêmement important, et je pense que le fait d'entendre un ancien combattant qui a vécu cette expérience aidera considérablement le Comité.

Je suis d'accord pour consacrer une heure à cet enjeu. Nous devrions peut-être offrir cela à l'ancien combattant, car je ne veux pas demander à un ancien combattant de comparaître pendant deux heures et avoir l'impression que nous l'assaillons de questions sur une expérience qui l'a probablement bouleversé. Si une heure suffit et que cela fonctionne, alors j'appuie tout à fait cette motion.

[Français]

**Le président:** Monsieur Désilets, vous avez la parole.

**M. Luc Desilets:** Nous accorderions donc une heure à ce témoin et, advenant que M. Meincke accepte l'invitation, celui-ci pourrait témoigner pendant la deuxième heure. Puisqu'il n'était pas à l'aise d'être ici devant nous, nous pourrions lui offrir de témoigner par vidéoconférence. Cela pourrait constituer une autre piste de solution.

Voici le dernier volet de ma question. Vous avez mis une échéance aux comparutions, qui est le 12 décembre. Pourquoi? Tant qu'à avoir une échéance, ne serait-il pas plus pertinent qu'elle soit plus loin? Nous nous sommes aperçus, aujourd'hui, qu'il y aurait d'autres cas et de nouvelles divulgations à la suite de nos travaux précédents. Si cette échéance était après la période des Fêtes, cela laisserait le temps aux gens de se manifester. Nous aurions peut-être d'autres situations « intéressantes » à prendre en compte.

**Le président:** Monsieur Richards, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Blake Richards:** J'ai suggéré une date limite simplement parce que je suis conscient du fait que nous approchons du moment où le Parlement ajournera pour la période des Fêtes. Cela laisserait essentiellement en plan pendant deux mois cet ancien combattant qui souhaite avoir l'occasion de raconter son histoire, et peut-être même plus longtemps.

Je comprends que c'est lui qui a communiqué avec nous. Il aimerait avoir cette possibilité, et je veux m'assurer qu'il l'obtienne sans le laisser en plan pendant une longue période. J'ai constaté que le 12 décembre était la dernière date à laquelle on pouvait probablement présumer, sans trop se poser des questions, que le Comité, si l'on se fie au calendrier parlementaire...

C'est simplement pour cette raison, et je ne pense pas qu'il y ait quoi que ce soit dans notre calendrier qui puisse faire obstacle à cette réunion. Je sais que nous avons l'intention de commencer une autre étude, et j'ai également hâte d'entamer cette étude. J'espère que nous pourrions la commencer avant Noël, mais si ce n'est pas possible, je préfère de loin que cela attende plutôt que de laisser en plan un ancien combattant qui souhaite avoir l'occasion de raconter son histoire. Je pense qu'il est beaucoup plus important que nous entendions cet ancien combattant.

[Français]

**M. Luc Desilets:** C'est clair.

Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Je comprends que, dans le cadre de cette motion, ce sera une réunion d'une heure et qu'elle se tiendra à huis clos.

**M. Blake Richards:** Je ne pense pas que les exemples que j'ai cités étaient à huis clos, et la question fait donc partie du compte rendu officiel. C'est simplement pour permettre au témoin de rester anonyme.

**Le président:** C'est parfait. Je vous remercie.

[Français]

Le vote porte sur la motion de M. Blake Richards.

Quelqu'un s'oppose-t-il à cette motion?

Je vois que personne ne s'y oppose.

(La motion est adoptée.)

● (1720)

**Le président:** Nous allons, de concert avec le greffier, prendre les mesures appropriées.

[Traduction]

**M. Blake Richards:** Je vous remercie, monsieur le président.

Est-ce qu'il me reste du temps?

**Le président:** Oui, il vous reste deux minutes.

Je présente mes excuses à nos témoins.

**M. Blake Richards:** Je présente également mes excuses.

J'ai quelques autres collègues qui aimeraient profiter de l'occasion et j'ai pris bien plus de temps que ce à quoi j'avais droit. M. Tolmie a des questions, je le sais. Je lui cède le reste de mon temps.

**Le président:** Monsieur Tolmie, la parole est à vous.

**M. Fraser Tolmie:** Merci, monsieur le président.

Notre comité l'a déjà établi: l'aide médicale à mourir a été mise en place en 2016, et cette discussion concerne le médecin et son patient. Le ministre a affirmé plus tôt que, quand un vétérán appelle et demande à en savoir plus sur l'aide médicale à mourir, l'agent char-

gé du traitement du cas met la personne en communication avec un gestionnaire.

Plus tôt, mon collègue a demandé qui était « nous, » en parlant d'un balado qui a fait référence à une décision judiciaire et qui a été évoqué par le *National Post*.

Monsieur le président, une question pour M. Ledwell: pourquoi cette situation se produit-elle? L'agent chargé du traitement de cas ne devrait-il pas, lorsqu'un vétérán lui parle d'aide médicale à mourir, mettre fin à la conversation et lui dire: « discutez-en avec votre médecin »?

**M. Paul Ledwell:** Oui, nous sommes absolument d'accord avec cette affirmation. L'aide médicale à mourir ne devrait pas faire l'objet d'une discussion entre un chargé de dossier ou un intermédiaire de service et le vétérán, à moins que cette personne ait pris une décision en ce sens en consultation avec son professionnel de la santé et qu'elle cherche des renseignements au sujet des prestations ou des répercussions sur les prestations, pour elle-même ou sa famille.

Je dois ajouter que nous avons cherché des précédents où une telle situation aurait été soulevée devant les tribunaux et que nous avons demandé à notre personnel juridique d'en faire autant. Nous n'avons trouvé aucun précédent.

Le contexte dans lequel le vétérán qui se fait appeler Bruce, comme l'indique le balado, a soulevé cette question et le fait qu'il laisse entendre qu'Anciens Combattants Canada ait pris part à cela nous laissent pantois. Nous n'avons trouvé aucune trace d'une telle situation, ni dans nos dossiers ni devant les tribunaux.

**M. Fraser Tolmie:** D'accord. Merci beaucoup.

Je pose cette question en me fondant sur des discussions pendant lesquelles nous avons abordé la formation et le mandat d'Anciens Combattants. Le ministère permet-il une faille pour s'immiscer dans une discussion à laquelle il ne devrait pas participer, soit l'aide médicale à mourir?

**M. Paul Ledwell:** Absolument pas. Ce n'est pas le cas.

Notre politique est claire, et nos lignes directrices sont claires. L'aide médicale à mourir ne devrait en aucun temps faire l'objet d'une discussion de fond entre un employé d'Anciens Combattants et un vétérán.

**M. Fraser Tolmie:** Serait-il juste de prétendre, concernant les enjeux qui ont été soulevés — si la situation est plus répandue que ce à quoi on s'attend —, que tout cela est attribuable à des problèmes de formation ou au manque de clarté du mandat?

**M. Paul Ledwell:** Si je peux me permettre, monsieur le président, j'estime que notre enquête a montré clairement, d'après l'examen de 402 000 dossiers, que l'on parle ici de quatre cas en lien avec un seul employé. Il s'agit d'un cas isolé, comme nous l'avons démontré. La situation n'est pas généralisée au sein du ministère.

**Le président:** Merci, monsieur Ledwell.

Nous passons maintenant à M. Sean Casey, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Sean Casey:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Ledwell, quand vous avez comparu à notre comité, le 20 octobre, je vous ai demandé si le syndicat avait pris position au sujet de ce cas. Vous avez affirmé qu'il n'avait pas pris position publiquement.

Est-ce que cela a changé depuis?

**M. Paul Ledwell:** Non, cela n'a pas changé.

**M. Sean Casey:** Avez-vous vu la lettre que le syndicat a envoyée au Comité aujourd'hui?

**M. Paul Ledwell:** Je n'ai pas vu cette lettre.

**M. Sean Casey:** D'accord. Parcourons-la, car il semble que ce soit la première proclamation publique qu'ils aient faite à ce sujet.

Ils ont joint quelque chose qui a été envoyé aux agents des services aux vétérans le 14 novembre, leur demandant de suivre un apprentissage autoguidé obligatoire. Ils ont ensuite mentionné une initiative appelée formation du PNOF, programme national d'orientation et de formation, qui est offert à l'Île-du-Prince-Édouard depuis 2018.

Qu'est-ce que la formation du PNOF? Monsieur Harris, pouvez-vous nous aider?

• (1725)

**M. Steven Harris:** Il s'agit d'un programme national d'orientation et de formation. C'est notre groupe ici qui offre une formation centralisée sur tout ce qui concerne l'interaction avec nos clients anciens combattants. Cela s'adresse aux gestionnaires de cas, aux agents des services aux vétérans, ASV, et à d'autres personnes également.

**M. Sean Casey:** La lettre qui a été soumise au Comité — et qui est donc publique — fait état que « des formations étaient organisées à l'Île-du-Prince-Édouard depuis 2018 pour l'intégration des nouveaux employés, mais depuis la pandémie, ces formations sont devenues virtuelles et ils [...] » — je présume qu'il s'agit de vous, de M. Harris, de M. Ledwell et du ministère — « [...] n'ont pas fourni la plupart des formations sur la prévention du suicide pendant la pandémie aux nouveaux employés ou des formations de recyclage pour le personnel qui était là depuis de nombreuses années ».

Je vous demande de commenter la véracité de l'allégation publique selon laquelle le ministère, depuis la pandémie, n'a pas offert de formation sur la prévention du suicide aux nouveaux employés ou n'a pas offert de cours de recyclage.

**M. Steven Harris:** Comme vous le savez, les formations, depuis le début de la pandémie, sont offertes virtuellement car les gens n'étaient pas dans les bureaux et ne pouvaient pas voyager. Elles se sont poursuivies en format virtuel, et cela a inclus la formation liée à la prévention du suicide.

**M. Sean Casey:** La phrase suivante aborde un cours appelé « formation ASSIST sur la prévention du suicide ». En quoi consiste le programme de formation ASSIST sur la prévention du suicide, qui a apparemment été offert par l'entremise de ce qu'on appelle « LivingWorks »?

Pouvez-vous nous éclairer à ce sujet?

**M. Steven Harris:** Je dois faire des recherches pour obtenir les détails précis de ce programme particulier. Je serai heureux de les fournir au Comité.

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

Plus précisément, je cherche une réponse à la déclaration publique du syndicat selon laquelle il existait un cours intitulé « Programme de formation ASSIST sur la prévention du suicide » offert par l'entremise de LivingWorks. Toutefois, le président national du syndicat a déclaré, « Je n'arrive pas à me rappeler la dernière fois

que la formation ASSIST a été offerte à notre ministère ». Vous ne semblez pas vous rappeler non plus.

Cela fait peut-être très longtemps, mais je pense qu'il serait utile de répondre à cette déclaration publique.

**M. Steven Harris:** Je me ferai un plaisir de fournir les renseignements au Comité concernant la formation qui est offerte durant cette période.

**M. Sean Casey:** Merci.

La dernière fois que vous avez comparu devant le Comité, j'ai demandé s'il est possible de licencier un fonctionnaire. On m'a répondu que toute mesure disciplinaire, y compris le licenciement, est assujettie aux conventions collectives.

Avez-vous eu des conversations ou une implication quelconque avec le syndicat? A-t-il communiqué avec vous pour tenter de collaborer pour résoudre ce problème, que ce soit par l'entremise d'un processus disciplinaire ou d'un autre processus?

**M. Paul Ledwell:** Il est bien entendu possible, par l'entremise d'un processus disciplinaire de licencier un employé, plus particulièrement en cas de mauvaise conduite ou d'une série de mauvaises conduites.

Le syndicat a participé au processus disciplinaire, mais il est pratique courante que le syndicat soit représenté aux côtés de l'employé tout au long de ce processus.

**M. Sean Casey:** Pour revenir à la lettre...

Oh, je suis désolé. Mon temps de parole est écoulé.

Merci beaucoup de votre présence parmi nous. C'est un enjeu extrêmement difficile et nous vous sommes reconnaissants du professionnalisme avec lequel vous l'abordez. Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Casey.

[Français]

Il reste deux dernières interventions de deux minutes et demie.

Monsieur Desilets, vous avez la parole.

**M. Luc Desilets:** Merci, monsieur le président.

Je vais aller dans le même sens que M. Casey.

Au cours des deux dernières années, des gestionnaires de cas ont-ils été congédiés?

**M. Steven Harris:** Il faut que j'y pense un peu. Je crois que non, mais je n'en suis pas complètement certain. Il faudra que je le vérifie.

**M. Luc Desilets:** Au Canada, combien y a-t-il de gestionnaires de cas au total?

**M. Steven Harris:** Il y a à peu près 475 gestionnaires de cas.

• (1730)

**M. Luc Desilets:** Pouvez-vous nous donner un exemple de cas de relations inappropriées qu'un gestionnaire de cas pourrait avoir avec un vétéran? Avez-vous été amené à gérer des cas semblables? Le cas échéant, à quoi cela ressemble-t-il?

**M. Steven Harris:** Pour ce qui est de la convention collective, je n'ai pas d'exemple. J'occupe ce poste depuis environ deux ans et demi et je ne connais pas de cas semblables. Au quotidien, les superviseurs travaillent de près avec leurs gestionnaires de cas pour s'assurer que toutes les relations que ces derniers ont avec les vétérans dont ils traitent le dossier sont appropriées. Pour établir une bonne relation avec le vétéran, le gestionnaire de cas peut être amené à offrir des conseils qui débordent du cadre normal ou à lui parler de façon plus personnelle que ce qui est nécessaire.

**M. Luc Desilets:** D'accord. Les gestionnaires de cas relèvent d'un superviseur, n'est-ce pas?

**M. Steven Harris:** Oui.

**M. Luc Desilets:** Les superviseurs sont-ils généralement au courant du contenu des dossiers traités par leurs gestionnaires?

**M. Steven Harris:** Je dirais que oui.

**M. Luc Desilets:** Ils doivent occasionnellement faire rapport.

**M. Steven Harris:** Dans le cadre de l'évaluation annuelle du rendement, les gestionnaires parlent souvent avec leurs employés, dans ce cas-ci les gestionnaires de cas, des dossiers de vétéran qu'ils traitent.

**M. Luc Desilets:** Le superviseur de cet employé était-il au courant de la façon de travailler avec son gestionnaire de cas?

**M. Steven Harris:** Tout d'abord, j'aimerais préciser que ce n'était pas un gestionnaire de cas, mais un agent des services aux vétérans. Il n'était pas au courant de l'information au dossier concernant l'aide médicale à mourir.

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

Merci beaucoup, messieurs Harris et Ledwell.

**Le président:** Merci, monsieur Desilets.

[Traduction]

Pour conclure notre discussion avec ce groupe de témoins, j'inviterais Mme Rachel Blaney à prendre la parole pour deux minutes et demie.

On vous écoute, je vous prie.

**Mme Rachel Blaney:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Harris, j'ai beaucoup aimé vos réponses la dernière fois, alors je pense que je vais revenir à vous un instant.

Pour ma première question, est-il possible que vous soumettiez au Comité le système d'évaluation du rendement — certainement pas les détails, mais seulement à quoi ressemble la méthodologie — afin que nous puissions mieux le comprendre?

**M. Steven Harris:** D'accord.

Le système d'évaluation du rendement est guidé par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour tous les fonctionnaires, et non seulement à Anciens Combattants. Nous pouvons certainement faire en sorte que cela devienne disponible pour vous.

**Mme Rachel Blaney:** Merci.

Quand ces évaluations de rendement sont réalisées, les anciens combattants sont-ils une source d'examen du rendement? À quoi ressemble ce processus, le cas échéant?

**M. Steven Harris:** Les anciens combattants ne sont pas consultés directement. Cependant, il arrive que les anciens combattants soient inclus dans les notes de cas qui font l'objet de renvois.

Il pourrait y avoir des anciens combattants qui ont des problèmes qui sont transmis aux échelons supérieurs. Si l'agent des services aux vétérans ou le gestionnaire de cas avec lequel ils traitent directement n'a pas répondu efficacement à leurs besoins, comme l'a souligné M. Ledwell auparavant, il existe des mesures pour porter le dossier à un niveau supérieur.

Les commentaires des anciens combattants et le soutien qui leur est offert sont pris en compte dans le processus d'évaluation du rendement.

**Mme Rachel Blaney:** Si un ancien combattant a un gestionnaire de cas et se sent préoccupé à propos de quelque chose, y a-t-il un processus clair? Pourrait-on également lui faire part de ce processus et de la façon dont on assure le suivi de la plainte? Ce serait extrêmement utile pour le Comité.

**M. Steven Harris:** Il y a plusieurs façons de procéder. Parfois, il s'agit de contacter directement quelqu'un du bureau. Parfois, il s'agit d'un appel téléphonique à notre centre d'appels. Parfois, il s'agit d'envoyer un message à quelqu'un comme moi en tant que haut fonctionnaire. Il y a plusieurs façons de procéder.

Nous pouvons certainement essayer d'en recueillir quelques-unes pour vous et communiquer les méthodes pour les anciens combattants qui peuvent avoir des questions ou des préoccupations à propos du service qu'ils reçoivent.

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

Pour moi, ce qui est vraiment important, c'est que nous ne voulons pas que cela se reproduise. La meilleure façon d'y parvenir, bien sûr, est de voir les systèmes se renforcer, et je pense donc que cela serait très utile pour le Comité.

Ma dernière question est une répétition de la question que j'ai posé la dernière fois, à laquelle je n'ai pas obtenu de réponse.

Si un ancien combattant demande qu'une conversation soit enregistrée, y a-t-il une méthode à suivre?

**M. Steven Harris:** Il n'y a aucune méthode en ce sens du côté d'Anciens Combattants.

Souvent, les anciens combattants ont fait savoir qu'ils enregistreraient les conversations qu'ils pouvaient avoir avec un représentant d'Anciens Combattants. Dans certains cas, ils nous feront remarquer qu'ils enregistrent effectivement la conversation. Dans d'autres cas, ils ne nous le diront pas, mais à l'avenir, ils pourront revenir et faire savoir qu'ils ont enregistré la conversation et que c'est ce qui a été dit la dernière fois ou peu importe.

Nous n'avons pas une méthode permettant de cliquer sur un bouton et de commencer à enregistrer une conversation sur demande.

● (1735)

**Mme Rachel Blaney:** Merci de ces remarques.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup. Voilà qui met fin à notre réunion avec ce groupe de témoins.

J'aimerais remercier nos témoins.

[Français]

Aujourd'hui, nous avons reçu M. Paul Ledwell, sous-ministre, et M. Steven Harris, sous-ministre adjoint, Secteur de la prestation des services. Encore une fois, je les remercie d'avoir participé à notre étude.

Je rappelle aux membres du Comité que, compte tenu de la motion déposée par M. Richards, nous allons poursuivre, lundi prochain, à huis clos, notre étude sur les prestations de pension du survivant.

Comme chacun le sait, plusieurs personnes ont travaillé très fort pour organiser la rencontre d'aujourd'hui. Permettez-moi de remercier notre greffière, qui est accompagnée de Mme Burke, et notre analyste.

Je veux aussi remercier l'équipe d'interprétation et l'équipe technique de tous leurs efforts.

Plaît-il au Comité de lever la séance?

Je vois que personne ne s'y oppose.

La séance est levée.

---







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>