



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des anciens combattants

ACVA • NUMÉRO 018 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 27 mai 2009

Président

M. David Sweet

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

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

Comité permanent des anciens combattants

Le mercredi 27 mai 2009

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. David Sweet (Ancaster—Dundas—Flam-
borough—Westdale, PCC)):** Bienvenue, mesdames et messieurs.
Bonjour à tous.

Nous allons reprendre notre étude du G-8 la semaine prochaine, je crois. Mais, pour le moment, nous sommes ici parce que l'un de nos membres a proposé qu'on invite l'ombudsman. Le colonel Pat Stogran est présent et nous allons donner suite à cette motion.

Il est dommage que le parrain de la motion ne soit pas présent, mais il se fait représenter par un champion.

Monsieur Stogran, vous avez une déclaration préliminaire à faire, n'est-ce pas?

Col Pat Stogran (ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans): Oui, monsieur le président.

Le président: Je pense que vous avez comparu devant notre comité assez souvent pour savoir qu'après votre déclaration nous allons passer aux questions.

Col Pat Stogran: Très bien, monsieur.

Le président: Alors, je vous en prie, nous vous écoutons.

Col Pat Stogran: Merci beaucoup, monsieur.

Merci de m'avoir invité à comparaître de nouveau. Ma dernière comparution remonte à novembre 2007, à peine deux semaines après avoir été nommé au poste d'ombudsman des vétérans. Depuis, bien de l'eau a coulé sous les ponts. Disons que les récents événements n'ont fait que nourrir mes inquiétudes à l'égard de ce que je redoutais depuis un certain temps et que je tentais d'éviter à tout prix. En effet, ce qui a été présenté au public comme l'ombudsman des vétérans commence à ressembler à une section interne des plaintes administratives au sein d'ACC et ce, à l'initiative du ministère.

[Français]

L'année dernière, nous avons reçu plus de 8 000 demandes de la part de nos intervenants du milieu des vétérans, ouvert près de 2 000 dossiers dont la moitié nécessite toujours un suivi. Nous sommes intervenus avec succès au nom des vétérans des centaines de fois pour régler des problèmes en temps opportun. En même temps, nous sommes davantage au fait des problèmes d'ordre systémique revêtant une grande complexité, lesquels sont à la source des frustrations des vétérans, et nous sommes finalement en mesure de consacrer des ressources aux enquêtes et aux rapports qui en découlent.

[Traduction]

Les mots qui suivent ne sont pas les miens:

Pour mener ces enquêtes de façon objective, impartiale et approfondie, ils doivent avoir accès à tous les renseignements, y compris les gens et les documents, considérés comme nécessaires à l'enquête. De même, en tant que délégué du ministre, je dois avoir accès aux mêmes documents et renseignements auxquels le ministre aurait accès s'il menait lui-même ces enquêtes. Toute suggestion selon

laquelle le MDN et les FC devraient avoir le pouvoir discrétionnaire de déterminer les renseignements nécessaires au bureau aux fins de l'enquête n'est simplement pas raisonnable. Il ne s'agissait certainement pas de l'intention visée au moment de la création du Bureau de l'ombudsman. Ces pratiques limitent notre indépendance et notre impartialité dans la tenue des enquêtes.

Ces mots sont ceux que l'ombudsman du MDN/FC a prononcés en avril 2007; toutefois, ils sont le reflet des enjeux auxquels je suis confronté depuis que j'exerce la fonction d'ombudsman. À ce jour, le rôle d'ombudsman des vétérans est loin d'être celui auquel je m'attendais au départ, soit

d'agir à titre de fonctionnaire autonome et impartial, investi d'un pouvoir et de responsabilités lui permettant de recevoir des plaintes au sujet des interventions du gouvernement, de les régler sans formalité ou d'enquêter sur celles-ci et, le cas échéant, de faire part de ces constatations, de formuler des recommandations et de produire des rapports.

Cette définition est tirée des normes de l'Association de l'ombudsman des États-Unis relativement au rôle de l'ombudsman du gouvernement en date du 14 octobre 2003, et reflète l'acceptation générale de la fonction d'ombudsman.

• (1535)

[Français]

Conformément au décret ayant entraîné la création du bureau, mon poste relève directement du ministre. Malgré tout, l'appareil gouvernemental, au Bureau du Conseil privé, m'a récemment fait savoir que si je connaissais mieux le type de gouvernement « Westminster », je comprendrais que dans les faits, je relève de la sous-ministre.

Voilà ce qui m'expliquerait la raison pour laquelle la sous-ministre se sent autorisée à limiter mon accès à certains types de renseignements, voire « limiter mes interventions publiques ». Cela équivalait à une annonce faite par le ministère, selon laquelle il entend contrôler les messages émanant du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Une telle démarche serait tout à fait inacceptable.

Encore une fois, l'ombudsman du MDN a affirmé la croyance commune selon laquelle « l'organisme qu'un ombudsman est chargé d'examiner ne devrait pas avoir le pouvoir de déterminer les documents qu'un ombudsman a besoin ou qu'il a le droit d'examiner dans le cadre d'une enquête ».

[Traduction]

Les récents événements entourant les vétérans sans-abri m'ont amené à déclarer que le Bureau de l'ombudsman ne jouit pas du traitement normalement réservé à un ombudsman. Le ministère passe outre les observations que je lui adresse, à savoir qu'il n'en fait pas assez pour répondre aux besoins des vétérans sans-abri. On a délibérément retenu des renseignements que nous voulions consulter. Quand mes déclarations ont attiré l'attention des médias, on m'a discrédité, un peu comme si on ne s'attendait pas à ce que je fasse connaître publiquement ma perception des erreurs du gouvernement découlant des formalités administratives qu'il impose.

Néanmoins, je demeure plus que jamais résolu à inviter le ministère à remédier aux problèmes d'ordre systémique et à mieux traiter les vétérans, ainsi qu'à me conduire selon ce que le grand public attend d'un ombudsman et ce, dans le vrai sens du mot. Car ultimement, c'est à la population canadienne que nous rendons des comptes.

Cela met fin à mon exposé.

Le président: Merci, monsieur Stogran.

Je prie les membres du comité de bien vouloir m'excuser. J'aurais dû mentionner, avant que M. Stogran fasse son exposé, que nous avons des choses à régler. Avec votre indulgence, nous mettrons fin aux questions à 17 h 15 afin d'avoir assez de temps pour régler ces questions avant que les cloches sonnent pour nous appeler à voter.

Y a-t-il un consensus?

Des voix: D'accord.

Le président: Bien.

Nous allons commencer la première série de questions.

Madame Sgro, vous avez sept minutes.

L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.): Colonel Stogran, bienvenue au comité.

Nous voulions discuter avec vous de diverses questions depuis un certain temps déjà. Après que vous ayez rendu publiques certaines de vos préoccupations, nous souhaitions vivement obtenir des réponses aux diverses questions que vous aviez soulevées.

Il faut dire que vous êtes le deuxième haut fonctionnaire du Parlement qui rencontre de grandes difficultés, l'autre étant le directeur parlementaire du budget.

Vous êtes entré en fonction il y a plus de deux ans. Avez-vous ressenti ces frustrations en essayant de faire avancer certains de ces dossiers? Vous nous avez dit que vous avez eu plus de 8 000 contacts avec les intervenants. Vous êtes-vous senti frustré dès le premier jour ou est-ce qu'on vous a laissé croire que vous alliez obtenir de l'information et de l'aide au fil du temps?

Col Pat Stogran: Il y a eu de nombreuses sources de frustration dès le premier jour.

Tout d'abord, des personnes ayant ouvert un bureau semblable m'avaient dit que d'après leur expérience je devrais garder les portes closes pendant un an le temps de doter tous les postes et d'établir mes procédures. Mais comme les anciens combattants attendaient un ombudsman depuis déjà un certain temps, j'ai décidé que nous irions de l'avant, que nous allions continuer à recevoir les plaintes des anciens combattants et à faire tout ce que nous pouvions pour faciliter la transition tout en installant le bureau. C'est un peu comme essayer de changer un pneu sur une automobile qui roule.

Nous avons appris au fur et à mesure. Les fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada m'ont manifesté beaucoup de bonne

volonté. Nous avons eu beaucoup de succès dans le règlement de ce que j'appellerai des questions de niveau inférieur — des décisions de médiation aux échelons inférieurs du processus décisionnel dans environ 500 cas.

Nous venons tout juste de nous aventurer dans le difficile processus de recrutement au sein de la fonction publique, une autre cause de frustration pour moi. Nous commençons tout juste à nous aventurer dans des dossiers plus complexes et systémiques qui ont une incidence sur un grand nombre d'anciens combattants. Si nous pouvions régler ces problèmes, nous apporterions un changement à long terme durable dans l'intérêt des anciens combattants. C'est à ce niveau que nous sommes encore en train de délimiter notre territoire et de déterminer les processus que nous allons utiliser pour apporter ces changements le plus rapidement possible.

Je dois nuancer cela en disant que je suis tout à fait conscient de la relation que nous devrions avoir avec le ministère. Je ne voudrais pas que les procédures que nous établissons aient pour effet que notre charge de travail ralentisse son progrès dans l'exécution de programmes qui ne relèvent pas de nous.

Il y a donc de nombreuses frustrations de part et d'autre.

● (1540)

L'hon. Judy Sgro: Pourquoi avez-vous autant de difficulté à obtenir du ministère l'information dont vous avez besoin?

Col Pat Stogran: Monsieur le président c'est une question à laquelle il m'est très difficile de répondre, car c'est moi qui demande l'information et l'on me donne des raisons très diverses que je n'arrive pas vraiment à comprendre.

Je pense que l'un des problèmes est que le décret décrivant mon mandat précise que nous n'avons pas le droit de réviser certains types de documents et il y a divergence d'opinions entre notre bureau et le ministère quant à la définition de « réviser » dans ce contexte. C'est plutôt complexe, mais pour faire simple, disons que nous sommes empêchés de réviser des documents comme des jugements de tribunaux, des décisions rendues par les tribunaux, et aussi des conseils juridiques donnés au ministère et les décisions rendues par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le ministère interprète « réviser » dans le sens de « prendre connaissance de ». Nous sommes empêchés de prendre connaissance d'une longue liste de documents, y compris les documents confidentiels du Conseil privé et les décisions juridiques internes. Si c'était vrai, notre mandat pris à la lettre nous empêcherait de lire les décisions des tribunaux qui sont en fait du domaine public.

Par conséquent, on mélange tout. La définition de « réviser » à la fois dans la Loi sur les pensions et dans la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) précise dans la version anglaise que cela consiste à « *to hear, determine and deal with* », donc à contester et à faire des observations sur des décisions de ce genre. Ce n'est pas du tout de cela qu'il s'agit dans le cas des documents confidentiels du Conseil privé ou des conseils juridiques sur lesquels le ministère se fonde pour prendre des décisions. Ce que nous voulons, c'est comprendre le point de vue non seulement des anciens combattants, des gens sur le terrain auxquels je consacre la majeure partie de mon temps, à m'entretenir et à travailler avec eux, mais aussi le point de vue contraire. Nous voulons comprendre le point de vue du ministère. L'avantage pour moi, c'est que si le ministère partage volontiers l'information et même de manière proactive et s'il nous fait savoir quelles mesures sont prises quand nous sommes saisis de dossiers comme celui des anciens combattants sans-abri, je pourrais alors assortir ma décision d'observations sans jamais en révéler la source et il me semble que nous aurions pu ainsi éviter la dernière confrontation entre mon bureau et le ministère. Mais je ne compromettrai jamais mon intégrité auprès des anciens combattants en laissant de côté des documents ou éléments de preuve que je réunis sur le terrain. Je vais seulement tempérer mes observations en y ajoutant des renseignements que je sais que le ministère possède, même si ce n'est pas du domaine public.

L'hon. Judy Sgro: Merci, colonel. Il est clair que vous vous souciez beaucoup des anciens combattants et que vous voulez ardemment faire du bon travail pour eux.

Nous avons eu l'autre jour un exposé de votre employé quand nous étions à Charlottetown et il ressortait très clairement du document qu'on nous a lu que le problème des anciens combattants sans-abri faisait partie de votre travail. On a donné l'exemple d'une personne dont nous avons tous entendu parler au Nouveau-Brunswick. Tout au long de ce document, vous répétez constamment que nous ne voulez voir aucun ancien combattant sans-abri et dans la rue. Eh bien, je peux vous assurer qu'aucun d'entre nous ne veut cela non plus.

Comment, à votre avis, le ministère pourrait-il jouer un rôle plus actif — que ce soit en visitant des banques d'alimentation ou des refuges — pour essayer de faire en sorte que les anciens combattants reçoivent l'aide qu'ils méritent clairement, en cas de besoin, afin qu'on ne s'aperçoive pas après coup que nous avons des anciens combattants qui sont forcés de s'adresser aux banques alimentaires et qui vivent dans des refuges ou carrément dans la rue?

• (1545)

Col Pat Stogran: Monsieur le président, permettez que je m'attarde quelques instants sur la campagne N'oublions personne et la problématique des sans-abri. En fait, ce n'est que la pointe de l'iceberg. La campagne N'oublions personne a été créée à l'origine comme une initiative d'envergure limitée qui serait complémentaire de mes efforts déployés dans l'ensemble du pays en vue d'essayer de déterminer l'ampleur du problème des sans-abri, comme première étape. Mais il y a d'autres personnes dans la communauté des anciens combattants qui glissent entre les mailles du filet, pour ainsi dire, et dont il faudrait s'occuper. J'ose dire, et aucune étude n'est venue réfutée mes soupçons et observations, que c'est le résultat direct de leurs années de services dans les forces armées et la GRC. Des anciens combattants sont incarcérés. Nous ne savons pas combien ni pourquoi. Des conjoints ont été abandonnés par le système. C'est un autre élément de cette campagne N'oublions personne. Par exemple, des épouses ou des conjointes de fait qui ont vécu pendant des

années avec leur conjoint qui souffrait du TSPT ont communiqué avec moi. Dans un cas que je connais, l'ancien combattant a fini par se suicider. Sa veuve doit se débrouiller seule et ses difficultés sont donc le résultat direct du service de son conjoint dans les forces armées.

Il y a aussi le PAAC; les députés en ont été informés.

Pour ce qui est des sans-abri, la première étape serait en fait de travailler avec les professionnels qui s'occupent de la communauté des sans-abri. C'est ce que j'ai demandé. Comme première étape, travaillons avec les corps policiers d'un bout à l'autre du pays. Ces gens-là sont régulièrement en contact avec des anciens combattants sans-abri et la police m'a laissé entendre qu'il y a en quelque sorte des affinités entre gens en uniforme. Dès que le sans-abri se rend compte qu'on n'est pas venu pour l'arrêter et le mettre en prison, il établit des liens avec les agents de police. Il faudrait donc commencer par demander l'aide des corps policiers du Canada. Placardons des affiches des anciens combattants là où les sans-abri se rassemblent, dans les refuges. Il n'y en a pas aujourd'hui. C'est une mesure très simple.

Sans exception, dans tous les refuges pour sans-abri où je suis allé m'entretenir avec le personnel, des directeurs jusqu'aux employés de première ligne, on recherche avidement des renseignements sur les programmes que le ministère des Anciens Combattants pourrait offrir aux anciens combattants sans-abri. Des séances d'information, ou encore l'intégration dans ces refuges pour sans-abri d'un professionnel de la communauté des anciens combattants. Ce qu'il faut comprendre, c'est que les besoins d'un ancien combattant sans-abri sont différents de ceux de l'ancien combattant ordinaire. Cela va sans dire puisqu'il s'agit d'un sans-abri.

Je pourrais peut-être utiliser une métaphore. J'ai un très bon ami qui a travaillé pour moi en Afghanistan et qui a perdu les deux jambes. Et le ministère a des programmes extraordinaires pour aider les personnes handicapées physiquement, par exemple les doubles amputés. Tout est là. Si je fais l'analogie avec les sans-abri, c'est comme de dire à un double amputé: « Nous avons une foule de programmes internes que vous pouvez utiliser pour améliorer votre vie. Nous allons vous fournir des services à la maison, des gens qui vont faire le ménage et la cuisine. Nous allons vous fournir de la physiothérapie et de l'ergothérapie chez vous, ainsi que des soins médicaux ». Alors le double amputé dit: « Pourrais-je avoir une rampe d'accès ou un ascenseur pour entrer et sortir de chez-moi? ». Et on lui rétorque: « Quand vous serez chez vous, nous nous occuperons de vous ». Voilà le problème des anciens combattants sans-abri. Ils n'ont pas accès à ce genre de programmes. Ils vivent dans un monde différent de celui de la majorité des anciens combattants. Il faut donc tendre la main pour rejoindre cette communauté et établir des contacts personnels avec ces gens-là.

[Français]

Le président: Merci, colonel Stogran.

Merci, madame Sgro.

Monsieur Gaudet, pour sept minutes, s'il vous plaît.

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

Monsieur l'ombudsman, lorsque le comité s'est réuni à plusieurs reprises pour nommer un ombudsman, le Bloc québécois, notamment, était favorable à ce que ce dernier rende compte à la Chambre des communes, comme Mme Sheila Fraser.

Je ne veux pas faire de politique, parce qu'habituellement en comité, on n'en fait pas. Néanmoins, que quelqu'un soit complètement indépendant, il semble que cela ne fasse pas l'affaire des principaux partis habituellement au pouvoir.

Je sais que le Bloc québécois s'est battu à ce sujet. Nous sommes même allés jusqu'à rencontrer l'ex-ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, qui avait démissionné et qui est maintenant l'ombudsman provincial de l'Ontario. À Sainte-Anne-de-Bellevue, on a rencontré l'ombudsman qui était là, et c'était pareil: — excusez l'expression — il était à la solde de l'hôpital Sainte-Anne. Tout le monde s'entendait bien avec lui, car tout le monde relevait de lui.

Ma question est simple. On vous a nommé ombudsman pour plaire, ou je ne sais trop pour quoi, peut-être pour que le gouvernement ait bonne conscience et puisse dire que dorénavant, l'ombudsman étant en poste, tout ira bien, tous les problèmes seront réglés. Ainsi que je vois ça, les problèmes ne sont pas réglés, du moins pas plus qu'ils ne l'étaient auparavant. N'ai-je pas raison?

• (1550)

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je regrette de ne pas être plus à l'aise pour pouvoir parler en français.

M. Roger Gaudet: Ça ne pose aucun problème, monsieur. Nous avons des interprètes, et ça va très bien.

[Traduction]

Col Pat Stogran: Au sujet de mon rôle, dans un premier temps, ce que j'ai appris depuis un an et demi, c'est en quoi consiste un ombudsman et ce qu'il apporte à une organisation. Je dois dire que je suis un ardent partisan de la notion d'ombudsman. Je ne suis pas nécessairement d'accord pour dire que ce poste doit être légiféré, mais il faut qu'il y ait un certain degré de respect pour l'ombudsman si nous allons en avoir un. Je ne vais pas m'aventurer à faire des conjectures sur la raison pour laquelle le gouvernement a créé ce poste et je dois dire qu'il y a eu des problèmes, en particulier avec l'ombudsman du MDN, et que nous avons connu exactement les mêmes problèmes.

Ce que je trouve particulièrement décourageant, c'est que nous nous efforçons de nous conduire de manière professionnelle et, quand je fais un rapport... et j'y consacre un temps déraisonnable. Je considère que ma tâche primordiale est de m'intégrer à la communauté des anciens combattants, de la comprendre de l'intérieur et de faire rapport sur ma perception des choses. Je pense offrir un service au gouvernement dans cette optique. Je trouve particulièrement déconcertant qu'on me traite publiquement de personne insensible, que des gens disent que mes faits et gestes ne sont pas à la hauteur, pour la simple raison que je refuse de donner les noms d'anciens combattants sans-abri, pour protéger leur vie privée.

J'ai rencontré assez d'anciens combattants sans-abri depuis un an et demi pour savoir qu'ils sont très discrets. Bien souvent, les gens qui vivent dans la rue tiennent plus à leur vie privée que le citoyen moyen. J'ai rencontré un vétéran de la Deuxième Guerre mondiale qui ne voulait pas me rencontrer au départ parce qu'il tenait à sa vie privée. Comme je représentais le ministère des Anciens Combattants, il craignait qu'on lui enlève le peu qu'il recevait d'Anciens Combattants et il voulait que son identité reste secrète.

J'ai été critiqué publiquement pour avoir refusé de donner des noms, ce qui aurait été une violation, non seulement de la Loi sur la protection des renseignements personnels, mais aussi de l'aptitude à

garder un secret que les citoyens attendent d'une personne qui occupe un poste public comme celui d'ombudsman.

Je répète qu'à mon avis, le poste est extrêmement utile si les fonctions qui s'y attachent sont remplies professionnellement. Je ne m'attendrais jamais à ce qu'un ombudsman ait le pouvoir de formuler des recommandations contraignantes, parce qu'à ce moment-là, l'ombudsman fait partie du problème.

Qu'il suffise de dire, monsieur le président, qu'à mon avis, le mandat qui m'a été confié est réalisable. Tout dépend tellement des personnalités en cause et de l'intention sous-jacente, mais je ne m'aventurerais certainement pas à faire des conjectures sur la raison de la création de mon poste.

[Français]

M. Roger Gaudet: Merci.

Selon les notes préparées par Michel, notre analyste, vous auriez été engagé comme conseiller spécial du ministre. Avez-vous été engagé comme tel ou comme ombudsman? Car dans ces notes, on dit:

Il a choisi de nommer un Ombudsman des vétérans à titre de conseiller spécial du ministre des Anciens combattants en vertu de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique.

Est-ce de cette façon que vous avez été choisi? Par conséquent, vous êtes tout simplement un employé du ministère, sauf erreur.

Il semble que je vous mette dans l'embarras. Si je reformulais ma question, vous seriez peut-être malheureux de me donner votre réponse, à cause de votre titre.

• (1555)

[Traduction]

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je vais répondre à la question.

D'après les recherches que j'ai faites sur les événements qui ont abouti à la création de mon poste, je crois comprendre que le poste de conseiller spécial était en fait commode du point de vue administratif; cela pouvait se faire rapidement pour nommer une personne dans un délai très court. Cependant, je considère que mon travail est de donner des conseils au ministre et je n'ai pas le sentiment de compromettre mon indépendance en faisant cela. Je suis prêt à donner des conseils à n'importe quel membre du gouvernement, selon ce que j'observe, selon le point de vue que je recueille auprès des anciens combattants.

Je crois qu'en fait, les deux sont complémentaires, si cela répond à la question du député.

[Français]

M. Roger Gaudet: Oui, vous répondez bien à la question.

Cependant, d'après ce que vous disiez plus tôt dans votre mémoire, il semble que vous n'avez pas droit à certains rapports, à certaines informations confidentielles. Cela dit, vous n'êtes conseiller que dans un sens et non pas dans les deux sens.

En réalité, telle était ma question. Vous avez bien répondu, mais en réalité, c'est dans un sens seulement. Vous êtes le conseiller du ministre, mais le ministre ne peut rien vous donner, ni le ministère. De fait, je ne peux pas parler du ministre, mais le ministère ne peut pas vous donner de résultats, il ne peut rien vous donner.

[Traduction]

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je suis d'accord pour l'essentiel. Je n'arrive pas à comprendre, pas plus que le conseiller juridique privé dont nous avons retenu les services à l'extérieur du gouvernement, pas plus que mon conseiller juridique actuel, qui est un fonctionnaire, pourquoi tous les renseignements ministériels ne nous sont pas communiqués. On a soutenu que certains renseignements ministériels sont peut-être protégés à titre de renseignements confidentiels du Conseil privé. Non seulement nous avons la cote voulue pour prendre connaissance de tels renseignements, mais en plus, nous sommes chargés de protéger cette information. En fait, si l'on nous offrait un accès illimité à toute l'information, je pourrais faire une évaluation beaucoup plus éclairée et donner à n'importe qui des conseils sur la situation des anciens combattants. Encore une fois, ma première tâche est de comprendre de manière approfondie la situation d'un ancien combattant, mais je dois compléter mon dossier en ayant accès aux renseignements que possède le gouvernement. C'est seulement de cette manière que je peux donner un conseil fondé.

J'ose dire que, dans ces incidents récemment rapportés dans la presse, si nous avions eu accès à toute l'information, les choses se seraient peut-être déroulées autrement. Il faut aussi que le gouvernement en place suive les conseils de l'ombudsman. À titre d'exemple, nous étions sur la liste de distribution des notes ministérielles, les notes remises au ministre pour le préparer à la période des questions, qui ont été portées à notre attention. Nous étions à ce moment-là sur la liste de distribution ordinaire. J'ai signalé aux responsables ministériels que si ce conseil était donné au ministre, il me faudrait exprimer mon désaccord, parce qu'on embellissait les faits par rapport à ce que j'avais constaté sur le terrain. La réaction a été de nous rayer de la liste de distribution des notes pour la période de questions, au lieu d'examiner la situation de plus près ou d'essayer de comprendre le point de vue que j'offrais qui était fondé sur les visites que j'avais faites sur le terrain. Je suis un ardent partisan du système d'ombudsman, mais tout dépend... Pour reprendre un vieux cliché, il faut être deux pour danser le tango, en l'absence d'une loi très précise; il faut qu'il y ait des relations professionnelles entre les deux parties.

Le président: Merci, monsieur Stogran.

Merci, monsieur Gaudet.

Nous entendrons maintenant M. Harris, du NPD, qui a cinq minutes.

M. Jack Harris (St. John's-Est, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à vous d'être venu, colonel Stogran.

Premièrement, je vous félicite pour votre courage et votre franchise en rendant publiques vos préoccupations au sujet des anciens combattants. On entend beaucoup parler d'appuyer nos troupes, mais d'appuyer les anciens combattants... comme ne cesse de le dire mon collègue Peter Stoffer, appuyer nos militaires quand ils reviennent à la maison et deviennent des anciens combattants, est tout aussi important que d'appuyer nos troupes sur le champ de bataille. Je vous remercie donc pour votre franchise dans ce dossier.

J'ai examiné le mandat qu'on vous a confié et il me semble satisfaisant, et je vous invite à commenter cela. Je cite: examiner les plaintes présentées par des clients et y donner suite, identifier et examiner les systèmes émergents, faciliter l'accès des clients aux programmes. Ce rôle a été coiffé du titre d'ombudsman, qui est un poste reconnu internationalement par les régimes démocratiques. Mais il semble que vous soyez traité comme un employé du sous-ministre. Est-ce votre conclusion?

● (1600)

Col Pat Stogran: Je dois dire qu'il faut lire entre les lignes pour interpréter mon mandat. Par exemple, j'ai rencontré des gens du Secrétariat à l'appareil gouvernemental au Bureau du Conseil privé et on m'a transmis très clairement le message que je relevais du sous-ministre. Telle a toujours été l'intention, en dépit du fait que dans mon mandat, dans le décret, on précise clairement que je relève du ministre, à qui je suis censé faire rapport.

J'ai donc un mandat viable, mais à l'heure actuelle, il y a place pour des interprétations individuelles. Par exemple, je n'ai pas le pouvoir de trancher la divergence d'opinions qu'il y a entre notre bureau et le ministère au sujet de la définition du mot « révision ». Il nous faut une définition que nous pouvons mettre en pratique. Ce n'est pas efficace d'avoir quelqu'un me laisser entendre en tête-à-tête, en privé, que l'intention du gouvernement était en fait de m'empêcher de prendre connaissance de certains renseignements afin de ne pas m'imposer de contraintes dans mes déclarations publiques. Pour moi, c'est un effort de la part du ministère pour contrôler le message que je transmets. Merci beaucoup, mais je vais transmettre mon message aux Canadiens et aux anciens combattants que je sers en me fondant sur ce que je vois sur le terrain et selon les éléments de preuve qui appuient mes constatations.

M. Jack Harris: Si je me reporte à vos propos et à votre récent témoignage devant le comité du Sénat, vous disposez maintenant d'un avocat-conseil, ce qui vous permet d'explicitier la nature de votre poste de manière plus officielle. Je crois aussi savoir que vous avez droit aux services à la fois d'un avocat-conseil du ministère de la Justice et de ceux d'un avocat-conseil de l'extérieur.

Maintenant, au sujet de l'énoncé de votre mandat, on peut y lire que vous devez « examiner... et répondre ». Je me demande toutefois comment vous pouvez répondre à quelque chose si vous ignorez ce que c'est. La responsabilité est belle et bien inscrite dans l'énoncé, mais vous devez encore chercher à obtenir les conditions qui vous permettront de l'exercer.

Avez-vous bien dit que les deux problèmes auxquels vous êtes confronté sont votre accès limité aux renseignements relatifs aux problèmes et aux enjeux et, en second lieu, une reconnaissance bien imparfaite de votre indépendance? S'agit-il bien de ces deux choses? Vous savez, nous tenons à vous aider à exercer vos fonctions.

Col Pat Stogran: Pour ce qui est de la reconnaissance de mon indépendance, eh bien, j'estime moi-même être indépendant. Je fonctionne en toute indépendance, en dépit de ce qu'on voudrait peut-être lire entre les lignes.

Pour ce qui est de l'appui qu'on pourrait donner à mon poste, ce dont le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants a besoin, c'est d'un accès aux renseignements pertinents, si l'on veut qu'il traite de manière impartiale les questions soumises par les anciens combattants. Nous avons aussi besoin d'effectifs plus nombreux. À l'heure actuelle, au ministère, il y a 10 équivalents temps plein, dont les titulaires sont mal employés. Ils étaient censés travailler pour le ministère et en relever, mais en fait, ils s'occupent des questions liées à l'ombudsman des anciens combattants.

Au cours des 18 mois depuis que je suis en poste, j'ai appris que nous ne fonctionnons pas bien au moyen d'intermédiaires. Il nous faut des faits de premier main — je n'utiliserai aucun renseignement obtenu par des tiers, ni ne ferai d'observation à son sujet en public. Il faut que les preuves dont nous nous servons soient aussi irréfutables que les faits admis en preuve devant les tribunaux.

Troisièmement, je soulèverais la question du rang et de l'importance que l'on accorde à mon poste, dont le titulaire est nommé par le gouverneur en conseil. La situation actuelle vient renforcer mon soupçon que celui qu'on appelle l'ombudsman n'est en fait qu'un préposé du service des plaintes internes. En effet, le poste correspond grosso modo à celui d'un fonctionnaire de niveau EX-2, d'un directeur ou d'un directeur général. Toutefois, le titulaire est chargé de surveiller un ministère qui est aussi sous la surveillance d'un sous-ministre, lequel dispose d'une brochette complète de sous-ministres adjoints de niveau EX-4. Le rang du poste est donc de beaucoup inférieur à celui de ses vis-à-vis de l'organisme que le titulaire est chargé de surveiller. Comment un fonctionnaire de niveau EX-2 peut-il être pris au sérieux lorsqu'il discute avec un sous-ministre et ses sous-ministres adjoints afin de résoudre certaines questions avant qu'elles ne soient soumises au ministre? Il ne serait pas surprenant qu'on s' imagine que ce titulaire n'aura pas acquis suffisamment d'expérience étant donné son rang inférieur.

Certaines choses conspirent donc contre le bon fonctionnement du bureau. À mon avis, les trois que je viens de mentionner méritent d'être résolues.

• (1605)

Le président: Désolé, monsieur Harris, mais vous avez dépassé de beaucoup votre temps de parole.

Je vous remercie, monsieur Stogran.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme O'Neill-Gordon, qui a sept minutes.

Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC): Je vous remercie, monsieur le président, et, monsieur Stogran, je tiens à vous souhaiter la plus chaleureuse des bienvenues, en vous remerciant de votre présence parmi nous cet après-midi.

Je vous ai écouté très attentivement nous parler de nos anciens combattants. Je ne crois pas me tromper en disant que nous tous ici présents estimons et admirons beaucoup nos anciens combattants car nous nous rendons compte de ce que nous leur devons. Nous avons aussi vraiment peine à imaginer que certains d'entre eux sont sans-abri. Enfin, nous tenons tous à venir en aide à ces anciens combattants, et je vous suis reconnaissante de la passion que vous mettez dans votre engagement envers eux.

Lundi dernier, à l'occasion de notre visite de l'édifice Daniel J. MacDonald, nous nous sommes rendu compte à quel point ces gens travaillent fort. Ils remuent ciel et terre pour fournir les meilleurs services de logement et l'aide la plus appropriée à nos anciens combattants.

Estimez-vous que des considérations liées à la vie privée de l'ancien combattant sont la principale raison pour laquelle certains d'entre eux sont sans-abri? Il existe en effet de nombreux programmes, et les préposés qui sont chargés de leur mise en oeuvre font de leur mieux pour venir en aide aux anciens combattants. Par conséquent, pourquoi y a-t-il des anciens combattants sans-abri?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je tiens d'abord à mon tour à dire mon admiration pour les employés d'Anciens Combattants Canada. J'ai passé beaucoup de temps dans les bureaux de district de l'organisme, et les employés que j'y ai rencontrés étaient tous, sans exception, totalement dévoués aux intérêts de nos anciens combattants, enfin, dans la mesure où le système le leur permettait.

J'estime aussi que bon nombre des employés à Charlottetown qui gravissent les échelons supérieurs et qui ont passé leur carrière entière dans ce ministère se sont vraiment consacrés à lui. Ils se

mettent avant tout au service des anciens combattants plutôt que de la fonction publique, et je les applaudis de cela. Cela dit, ils ne peuvent faire leur travail que dans la mesure où le système le leur permet, et, à mon avis, c'est à cause de cela qu'on se heurte au problème des sans-abri.

Je ne veux pas développer les raisons pour lesquelles les gens se retrouvent dans cette situation, car la question est très vaste. Elle justifierait une immense étude, qui devrait d'ailleurs déjà être en cours, si le ministère des Anciens Combattants avait suivi l'exemple de ses alliés.

Quoi qu'il en soit, je dirais que notre système laisse tomber les anciens combattants, non seulement les sans-abri parmi eux mais aussi les autres, car il exige qu'ils s'auto-identifient. Il ne prend pas les devants. Une fois qu'un membre de la GRC ou des forces armées se trouve dans cette zone grise qu'est la situation d'un ancien combattant, il est laissé à ses propres moyens. Et s'il a des difficultés, il doit lui-même se rendre au ministère pour en parler. La filière administrative qui l'encadrerait, que ce soit dans la GRC ou dans les forces armées, n'a aucun lien avec Anciens Combattants. Ces gens s'égareront donc dans la zone grise en retournant à la vie civile.

Certains jeunes parmi eux ont servi à l'étranger, dans des pays tels que le Rwanda, la Somalie, le Cambodge, la Bosnie et l'Afghanistan et ont été en mission sur le théâtre d'opérations aussi longtemps que leurs prédécesseurs de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Compte tenu de cela, des atteintes psychologiques dont ils ont peut-être souffert et de leurs problèmes de consommation de substances, d'alcool ou de drogues, et enfin, du fait qu'ils doivent eux-mêmes demander de l'aide — en règle générale 10 jours avant de devenir un sans-abri, si l'on en croit les statistiques — alors j'affirme qu'une autre génération d'anciens combattants nous a échappé. Ceux qui en font partie ressembleront beaucoup aux anciens combattants de 85 ans, ceux de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée que j'ai rencontrés ici à Ottawa ainsi qu'à Toronto, et qui ont vécu et survécu dans la rue.

Il faut que nous mettions en place un filet de sécurité sociale. Il s'agit de combler les fissures. Je crois que le major-général Grant a dit devant le comité, ou peut-être s'agit-il du Comité permanent de la défense nationale, que les Forces canadiennes et le ministère des Anciens Combattants ont réalisé de grands progrès par rapport au traitement des personnes souffrant de traumatisme lié au stress opérationnel, grâce au Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel. Nous avons fait de grandes avancées. En dépit de cela, il reconnaît que certains anciens combattants nous échappent encore à travers les mailles du filet. C'est donc au ministère des Anciens Combattants qu'il incombe de colmater ces brèches, de cerner pourquoi les gens tombent dans l'itinérance et leur tendre la main. N'exigez pas d'eux qu'ils viennent au bureau et demandent de l'aide, car ils ne le feront tout simplement pas.

• (1610)

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Supposons que la police vous fasse parvenir un rapport au sujet d'un ancien combattant devenu sans-abri ou que vous appreniez la chose autrement. Pouvez-vous nous dire ce que vous allez faire immédiatement après avoir été mis au courant de cela?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je vais évoquer certaines de mes rencontres avec ces sans-abri. J'ai suivi en cela ma propre démarche. Je ne prétends pas le moins du monde être expert en ce qui a trait au sans-abrisme, mais nous sommes certainement allés au devant des sans-abri pour les rencontrer.

Dès que je suis mis au courant d'un cas de ce genre — et nous commençons à peine à pouvoir nous doter d'enquêteurs — je prends l'initiative de rencontrer les personnes en question. Je commence donc par leur parler. Je me suis déjà reporté au cas d'un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale mais il y a un autre ancien combattant de la même guerre qui, celui-là était hostile à mon endroit. Contrairement au premier, qui craignait de perdre les services que le ministère lui accordait et souhaitait donc conserver l'anonymat, celui-là était très en colère contre le ministère et contre tout ce qui lui était arrivé dans sa vie. Je devais lui parler. Or, il m'a fallu consacrer une heure à cela, comme d'ailleurs à l'autre ancien combattant. En effet, il faut à peu près une heure pour réfuter quelque peu les arguments de notre interlocuteur et obtenir qu'il baisse la garde devant un représentant de mon genre. Cependant, j'étais peut-être mieux à même de communiquer avec des anciens combattants que d'autres étant donné mon parcours de militaire. Quoi qu'il en soit, il faut certainement mettre du temps pour les rencontrer et parvenir à la même longueur d'onde qu'eux.

Mon équipe et moi-même sommes extrêmement sensibles au sort des anciens combattants, même à l'excès. Nous leur demandons si nous pouvons faire quelque chose pour eux. Aussi, je me déplace rarement sans être épaulé par un de mes collaborateurs qui connaît bien tout ce qui concerne le ministère afin qu'il puisse me conseiller le cas échéant lorsque nous pourrions venir en aide à quelqu'un. Nous nous faisons une joie d'appuyer quelqu'un qui nous l'a demandé, et l'avons fait dans deux cas.

Gardez à l'esprit que j'ai pris ces initiatives dans mes temps libres. Or, je ne dispose pas des ressources me permettant de sillonner le pays en entier pour rencontrer telle ou telle organisation, mais je... Lorsque quelqu'un vient à nous, notre priorité absolue est d'adoucir ses épreuves.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Je me rends bien compte que vous n'avez pas le temps, mais...

Le président: Désolé, madame O'Neill-Gordon, vous avez dépassé votre temps de parole.

Je vous remercie, monsieur Stogran.

Nous allons de nouveau donner la parole au Parti libéral, plus précisément à M. Andrews, qui a cinq minutes à sa disposition.

• (1615)

M. Scott Andrews (Avalon, Lib.): Je vous remercie vivement de votre présence parmi nous aujourd'hui, monsieur Stogran.

J'aimerais revenir à la question de l'accès à l'information. En réponse à une question que vous a posée M. Harris, vous avez souligné le fait que, lors de vos entretiens avec le sous-ministre, c'est lui qui détermine ce à quoi vous pouvez et ne pouvez pas accéder. Pouvez-vous nous expliquer cela, nous rapporter ce que le ministre vous a dit au juste?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, le 1^{er} mai dernier, après quelques allers-retours qui ont duré quelque huit mois — période pendant laquelle nous avons obtenu des avis juridiques tant de l'extérieur de l'administration publique qu'auprès de notre propre conseiller juridique — le ministère s'est ravisé et a publié sa politique. Elle a pris la forme d'une lettre, signée le 1^{er} mai par Mme Tining, où on nous en donne une explication. En gros, le ministère va imposer des restrictions. Selon l'interprétation qu'on y trouve du décret, il nous est interdit d'avoir accès aux avis juridiques soumis au ministère, qu'il s'agisse des échanges entre un avocat travaillant pour lui et le ministère de la Justice, protégés par le secret professionnel ou des renseignements confidentiels du Conseil privé.

Cela étant dit, nous avons appris de source sûre qu'on a effectué une étude stratégique de la situation des anciens combattants devenus sans-abri. En fait, nous y avons contribué, mais cette étude n'a jamais été acheminée à notre bureau. On nous a refusé les renseignements qu'elle contenait et on l'a même classée au niveau secret. Selon ce que m'a dit mon propre conseiller juridique, l'étude a été surclassifiée, si l'on songe à la nature des renseignements qu'elle contenait. Lorsque mon avocat s'est enquis de la situation, on lui a répondu que les renseignements contenus dans l'étude pourraient à terme se retrouver dans la catégorie des renseignements confidentiels du Conseil privé. Ce double refus de la part du ministère peut sembler sans importance, mais il risque de s'étendre insidieusement à de nombreuses autres catégories de renseignements.

M. Scott Andrews: Combien d'autres est-ce qu'il y en a eu? Combien d'autres exemples de ce genre pourriez-vous nous citer où vous n'avez pas obtenu les renseignements que vous demandiez?

Col Pat Stogran: Pour le moment, il n'y a eu que deux cas où on nous a expressément refusé certains documents.

Cela a commencé lorsque nous cherchions à obtenir l'avis juridique utilisé d'une manière... ça c'est passé il y a à peu près huit mois. C'était pendant la période où nous avons eu de nombreux échanges au sujet de la définition à donner au terme « examiner », tel qu'il figure dans le décret.

Il y a donc eu le cas de l'avis juridique puis récemment, celui qui portait sur le sans-abrisme.

Je crois que je devrais peut-être effectuer une espèce d'examen interne et vous revenir avec un plus grand nombre de cas.

M. Scott Andrews: Je vous en serais reconnaissant.

Est-ce que vous communiquez un rapport écrit, soit au sous-ministre, soit au ministre sur les cas que vous avez étudiés? Aussi, quelle proportion du texte que vous avez soumis soit au ministre, soit au sous-ministre pourrait être communiquée au public?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, c'est une des choses qui nous a causé des problèmes au cours de la dernière année et demie — à savoir, cerner de manière précise les renseignements dont le bureau du ministre a besoin. Le décret nous oblige à fournir un rapport annuel, ce que nous avons fait en décembre dernier. Lorsque j'ai rencontré les gens du bureau du ministre, on a jugé que ce que j'avais rédigé — en songeant à mes lecteurs anciens combattants dont je m'occupe — ne convenait peut-être pas à l'audience d'un comité parlementaire.

Nous avons donc convenu de...

M. Scott Andrews: Un moment je vous prie. Vous avez soumis votre rapport au ministre, et on vous a dit qu'on ne le diffuserait pas?

Col Pat Stogran: Non, monsieur le président, si vous permettez, je vais tirer cela au clair.

Pour ce qui est du contenu de ce rapport, certains des renseignements concernaient surtout les questions de fonctionnement du bureau, dont nous devons rendre compte. Il a donc été convenu de...

Le problème tient au fait que lorsque nous avons produit notre rapport annuel en décembre, nous n'étions pas en phase avec l'année financière. Nous ne pouvions pas vraiment faire le bilan définitif de la situation, donc en rendre compte au complet. C'est pour cela que nous sommes présentement en train de rédiger un rapport annuel portant sur la période allant jusqu'au 31 mars.

Cela étant dit, le document que nous avons produit, que j'ai rédigé en songeant à mon public lecteur d'anciens combattants, est en train d'être diffusé auprès de ces derniers et du public en général, 60 jours après avoir été soumis au ministre.

Je crois savoir que les renseignements sont encore en train d'être diffusés au public. Il s'agit seulement...

• (1620)

M. Scott Andrews: Par conséquent, le rapport qui nous sera acheminé sera tel quel, tel que vous l'avez rédigé.

Col Pat Stogran: Monsieur le président, j'ai écrit ce que j'ai écrit; il s'agissait simplement de savoir s'il fallait le désigner sous les termes de rapport annuel.

En fait, nous l'intitulons maintenant « Revue de l'année: présentation aux anciens combattants du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants ». Le rapport est tel que je l'ai rédigé.

Le président: Je vous remercie, monsieur Andrews. Je vous ai permis d'obtenir cette confirmation en dépit du fait que votre temps de parole était écopé.

Aussi, monsieur Andrews, on a offert d'effectuer une recherche à votre intention, pour les besoins d'un rapport. Souhaitez-vous que le colonel y donne suite?

M. Scott Andrews: Oui, s'il vous plaît, si ce n'est pas trop lui demander.

Je vous remercie.

Le président: Monsieur Stogran, nous attendrons que votre bureau nous fournisse ces documents.

Je vais maintenant donner la parole à M. Lobb du Parti conservateur, qui aura cinq minutes.

M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC): Je vous remercie beaucoup, colonel, d'avoir accepté l'invitation qui vous a été faite de comparaître devant le comité aujourd'hui. C'est très aimable à vous.

J'ai lu votre biographie en prévision de la réunion d'aujourd'hui. On peut certainement dire que vous avez fait une carrière distinguée au sein des forces armées. Vous avez participé à des missions en Bosnie et en Afghanistan, et vous avez obtenu votre diplôme en génie électrique, si je ne m'abuse, du Collège militaire royal. Je vous félicite de votre si belle carrière au Canada. Nous en prenons note.

Comme vous, mon grand-père était un ancien combattant ayant participé à plusieurs missions militaires. Il était très fier d'avoir servi dans les forces armées et très fier aussi des anciens combattants comme lui.

Comme vous êtes ombudsman — un ombudsman qui de surcroît est titulaire d'une ceinture noire de deuxième grade —, il vaut mieux ne pas vous contredire. Nous en prenons bonne note également.

Je siège au Comité des ressources humaines qui étudie actuellement la question de la pauvreté au Canada. Lors de notre visite à Charlottetown, j'ai été fort impressionné de voir l'ensemble de programmes que le ministère des Anciens Combattants offre aux anciens combattants en matière de santé mentale, de lutte contre les toxicomanies et de réadaptation, etc.

Je désire attirer votre attention sur le fait qu'au cours des six à huit derniers mois, les représentants du ministère ont rendu visite à plus de 75 organismes. Ils ont plusieurs listes d'organismes. Le ministère s'efforce de communiquer avec tous les groupes qui interviennent sur le terrain auprès des anciens combattants, cherchant, comme vous, à faire en sorte de n'oublier personne.

Que pensez-vous des efforts déployés par le ministère pour retrouver les personnes qui, comme vous l'avez dit, passent entre les mailles du filet?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je me dois de ne pas parler de ce que j'ai vu. J'ai rendu visite à des anciens combattants dans des refuges pour sans-abri. Je ne peux malheureusement pas vous en dire plus avant d'avoir affecté des enquêteurs à ce projet.

M. Ben Lobb: Très bien.

Au sujet du problème du sans-abrisme, nous savons que 60 p. 100 des sans-abri au Canada souffrent de maladie mentale et de toxicomanie. Grâce aux statistiques compilées par le SCC, nous savons également que 70 p. 100 des détenus des établissements fédéraux souffrent eux aussi de maladie mentale et de toxicomanie.

Pourriez-vous dire au comité ce que vous pensez de la stratégie qu'a adoptée le ministère des Anciens Combattants pour répondre aux besoins des anciens combattants en matière de santé mentale.

Col Pat Stogran: Je regrette, monsieur le président, mais il s'agit d'une question très vaste.

Je ne sais pas trop si elle porte sur la toxicomanie, le sans-abrisme ou sur les anciens combattants qui sont incarcérés. J'ai déjà dit que notre Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel n'a pas son pareil dans tout le monde occidental.

Si vous pouviez être plus précis...

M. Ben Lobb: Je crois que vous êtes certainement sur la bonne voie lorsque vous parlez des cliniques du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel.

Je crois que je voulais simplement faire observer que le ministère des Anciens Combattants prend des mesures proactives en matière de santé mentale et de traitement, en particulier en ce qui touche le trouble de stress post-traumatique, pour empêcher que des anciens combattants ne deviennent des sans-abri.

J'aimerais savoir ce que vous pensez des services en matière de santé mentale, du soutien par les pairs, de nos programmes de lutte contre les toxicomanies, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et du counselling en matière financière, dans tous les cas des mesures d'intervention qui sont pleinement évaluées par l'Organisation mondiale de la santé. Le programme de santé mentale qui nous a été présenté à Charlottetown lundi est de calibre mondial. Je doute que beaucoup d'autres ministères des anciens combattants sur notre continent ou dans le reste du monde ont un programme semblable. Qu'en pensez-vous?

• (1625)

Col Pat Stogran: Monsieur le président, cela va bien au-delà de mon mandat.

Je suis ici pour vous signaler les problèmes qui se posent. Je suis un ancien combattant et je reconnais l'importance du travail du ministère, mais je dois mettre l'accent sur les failles dans notre système et sur les cas d'anciens combattants qui sont laissés pour compte. Ma clientèle se compose d'anciens combattants qui sont mal servis par les programmes en place. Je crois que cette question relève donc d'une autre étude.

M. Ben Lobb: Ai-je encore du temps, monsieur le président?

Le président: Je vais vous accorder le temps voulu pour poser une brève question pour pouvoir obtenir confirmation de la dernière...

M. Ben Lobb: Je vous remercie de votre honnêteté.

Je crois que ce que je dis, ou ce que j'essaie de dire, c'est que c'est grâce à l'excellent programme que le ministre des Anciens Combattants offre à nos anciens combattants qu'il n'y a pas plus d'anciens combattants qui se retrouvent dans la rue ou dans des refuges pour itinérants. C'est un programme de calibre mondial qui est approuvé par l'OMS.

Je crois que je n'en dirai pas plus pour l'instant.

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je reconnais certainement les excellents efforts que déploie le ministère pour répondre aux besoins des anciens combattants.

Je répète que je m'inquiète des cas comme celui du jeune parachutiste qui a servi en Bosnie en 1994 et qui, à son retour, a accepté un poste d'agent de police à Calgary. Il était troublé. Son épouse ne comprenait pas quelle était la source de son trouble ou de ses problèmes. Cet homme a fini par se faire sauter la cervelle avec son revolver de service. Sa femme souffre beaucoup. Voilà le type de gens auxquels je consacre mes journées... et même mes fins de semaine.

Je reconnais le bon travail qu'accomplit le ministère.

Le président: Merci, monsieur Stogran.

[Français]

Monsieur Carrier, cinq minutes.

M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ): Bonjour, monsieur Stogran.

Je ne suis pas un habitué du comité. Je viens ici à l'occasion. Je suis quand même content de vous rencontrer, parce qu'on traite d'un sujet important. C'est important d'avoir un ombudsman pour ce segment de notre population, des gens qui ont combattu et dont il faut s'occuper.

Je suis surtout surpris par l'aspect très peu réjouissant du rapport que vous nous présentez. Vous dites que 8 000 demandes vous ont déjà été adressées, mais que vous avez ouvert seulement 2 000 dossiers, et je trouve ça inquiétant. Cela signifie que 6 000 demandes n'ont même pas été traitées, et que la moitié des 2 000 demandes nécessite un suivi. Ça suscite de ma part beaucoup de questions.

Vous dites que nous sommes finalement en mesure d'affecter des ressources aux enquêtes. Pouvez-vous me confirmer si vous avez maintenant toutes les ressources pour fonctionner normalement? Et à quel moment pensez-vous, tout au moins, pouvoir ouvrir les dossiers pour l'ensemble des 8 000 demandes?

On peut faire un parallèle entre cela et les demandes acheminées à nos bureaux de député dans nos circonscriptions respectives. On a tous de ces demandes. Et pour chacune d'elle, on ouvre un dossier pour noter la demande de la personne et pour veiller à en faire un suivi. Vous faites un peu le même travail, mais pour les anciens combattants.

À quel moment serez-vous en mesure de compléter l'ouverture des dossiers et de faire un suivi adéquat?

[Traduction]

Col Pat Stogran: Monsieur le président, pour clarifier la situation à l'égard de ces 6 000 demandes, bon nombre de personnes qui s'adressent à notre bureau veulent simplement de l'information ou les coordonnées des personnes-ressources et ne nous soumettent pas des problèmes qui exigent notre attention immédiate. Je crois pouvoir dire que ces 6 000 personnes étaient des clients satisfaits et il n'y a pas d'enquête en cours sur ces cas.

Notre arriéré est cependant important en raison du fait que nous avons manqué de ressources humaines pour nous occuper de certains problèmes, notamment de certains problèmes mineurs. Maintenant que nous avons toutes les ressources humaines dont nous avons besoin... Je suis très encouragé par le travail qui est accompli à l'heure actuelle à Charlottetown en vue de réduire l'arriéré. Qu'il me suffise cependant de dire qu'au sein de notre organisation, les intervenants de première ligne sont très occupés à répondre aux appels des anciens combattants et à essayer de trouver une solution à leurs problèmes. Je suis très conscient de nos contraintes en matière de ressources humaines.

Je ne suis pas encore prêt à me prononcer sur le nombre d'employés dont a besoin mon bureau parce que nous n'avons pas encore complètement arrêté nos méthodes de travail. Il nous faudra d'abord former le personnel dont nous disposons. Trois enquêteurs doivent toujours se joindre à l'équipe. Le tout sera encore plus compliqué parce que je souhaite que nos méthodes cadrent avec celles du ministère, de sorte qu'il y aura une certaine rétroaction de part et d'autre pendant un certain temps.

Je dirai cependant que lorsque le gouvernement a attribué des ressources au Bureau de l'ombudsman des anciens combattants, ces ressources devaient équivaloir à 10 postes à temps plein qui sont vraiment sous-utilisés pour l'instant. Tant sur le plan comptable que financier, ces postes nous aideraient beaucoup à nous acquitter du travail qui nous a été confié. La situation n'est pas aussi grave que pourraient le laisser entendre ces 6 000 cas. Nous avons fait du progrès.

• (1630)

[Français]

M. Robert Carrier: Je vous remercie de la précision que vous avez apportée au sujet de 6 000 autres demandes. C'est peut-être une imprécision de l'actuel rapport.

Plus tôt, on parlait du rapport que vous avez déjà préparé — au 31 mars 2009. J'ai cru comprendre que vous allez déposer ce rapport auprès du comité. Est-ce bien cela?

[Traduction]

Col Pat Stogran: Oui. Monsieur le président, notre bureau met actuellement la dernière main au rapport que nous devons présenter au ministre et qui donne un aperçu de la situation au 31 mars. Une fois qu'il aura reçu ce rapport, le ministre le présentera au Parlement au moment qui lui convient. Le décret ne précise pas quand ce rapport particulier doit être déposé au Parlement.

Le président: Je vous remercie, monsieur Stogran.

Je vous remercie, monsieur Carrier.

J'accorde maintenant la parole à M. Kerr pour cinq minutes.

M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC): Je vous remercie, colonel Stogran. Nous vous remercions de votre présence.

Nous allons probablement convenir de ne pas être d'accord sur un certain nombre de choses. Je ne voudrais donc pas que vous oubliiez ce contexte. Je suis complètement en faveur de la notion de l'ombudsman. Je m'attends à une certaine friction avec un ombudsman. C'est inévitable. Comme vous l'avez fait remarquer, votre travail consiste à trouver les problèmes qui se posent et à les résoudre. Je crois cependant que certaines des observations que vous avez faites aujourd'hui — mais j'ai essayé de les comprendre dans le contexte de ce que vous avez déjà dit à ce sujet —, dénotent, à mon avis, un penchant un peu plus marqué pour la confrontation que pour la collaboration. Vous avez parlé d'harmonie il y a quelques instants à peine. Vous avez aussi parlé de respect, c'est-à-dire du respect que vous souhaitez. Le respect doit évidemment être mutuel.

À titre d'exemple, je surveille vos propos sur le rapport parce que je sais que le ministre souhaite le déposer au Parlement. Il faut évidemment que vous finissiez d'abord ce rapport avant que le ministre puisse le déposer. Le ministre ne peut pas déposer le rapport avant de l'avoir reçu. Voilà pour mon premier point.

Il y a une autre chose qui me préoccupe. Vous avez parlé assez longuement du sans-abrisme. Je suppose qu'il est normal que cette question suscite des discussions et une certaine friction au sein du ministère. Cela va sans dire. Sinon, pourquoi aurait-on besoin d'un ombudsman? Vous devez exercer des pressions pour que les choses s'améliorent. Nous vous admirons pour cela, mais j'aimerais néanmoins une précision de votre part. Vous dites que le personnel — aussi bon soit-il, et je suis complètement d'accord avec vous, à savoir que le personnel fait un excellent travail —, ne comprend pas vraiment le sans-abrisme et ne travaille pas auprès des sans-abri. Or, ce n'est pas l'impression que nous a donnée le personnel. Nous en saurons davantage à ce sujet la semaine prochaine. Vous dites que c'est le système qui est en cause. J'ai plutôt l'impression que de nombreux membres du personnel interviennent auprès des sans-abri mais je pense que le problème qui se pose — et vous y avez fait allusion —, c'est que certains anciens combattants ne veulent pas que leur situation soit connue ou ne veulent pas admettre qu'ils ont un problème ou ont besoin d'aide. Le problème est donc en partie lié au fait qu'il est difficile d'entretenir des liens avec ces personnes et d'assurer un suivi.

Je voudrais que cela soit clair. J'espère que vous partagez aussi cette impression, même si ce n'est pas vraiment ce que j'ai compris lorsque vous avez dit que le personnel ne comprenait pas le problème du sans-abrisme. Je ne pense absolument pas que ce soit le cas.

Pourriez-vous donc nous fournir des précisions à cet égard?

• (1635)

Col Pat Stogran: Je regrette, monsieur le président, mais je ne comprends pas du tout la nature de cette question.

Je donnerai des précisions sur le rapport. Le rapport qui a été rédigé un an après ma nomination à ce poste, soit le 11 novembre, a été présenté au ministre comme je le disais et il a été convenu que nous présenterions nos rapports annuels le 31 mars. C'était il y a un peu plus d'un mois. Les choses suivent donc leur cours normal. Je ne sais pas où... Si j'ai donné l'impression de manquer de respect à l'endroit du ministre à cet égard, je m'en excuse. Je ne veux certainement pas...

Pour ce qui est de la question du sans-abrisme...

M. Greg Kerr: Permettez-moi de vous préciser ma question au cas où vous l'auriez mal comprise. La façon dont j'ai compris vos propos, c'est que soit il y a manqué de concordance entre les besoins et les services, soit le système ne permet pas au personnel

d'intervenir auprès des sans-abri. Je sais cependant que de nombreux membres du personnel offrent des services dans les refuges pour sans-abri.

J'essaie de comprendre ce qui, à votre avis, constitue la pierre d'achoppement et comment il serait possible d'améliorer la situation. Vous avez parlé de l'existence d'un problème récurrent. Je suppose que vous ne dites pas que le personnel n'assure pas de suivi auprès des sans-abri.

Col Pat Stogran: Permettez-moi de vous donner des précisions.

Je suis convaincu qu'il existe des initiatives locales. J'ai rencontré le personnel dans l'ensemble du pays. Je connais une personne qui travaille au ministère des Anciens Combattants à Moncton, si je ne m'abuse, qui, de son propre chef, a rassemblé 100 motocyclettes Harley-Davidson pour les faire admirer aux anciens combattants, et cela parce qu'il est un morde de la motocyclette. Voilà le type de personne que je rencontre dans les bureaux de district. J'ai aussi rencontré des gens de tous les rangs dans les bureaux de district qui disent ne pas pouvoir prendre ce genre d'initiative. Lorsque je me rends dans les districts, je rends visite aux refuges. Monsieur le président, je constate que le ministère des Anciens Combattants n'est pas présent dans ces refuges. Je parle autant aux simples travailleurs qu'aux directeurs et ils me disent qu'ils ne connaissent pas le ministère des Anciens Combattants. Ces personnes voudraient cependant mieux le connaître.

Je suis convaincu que cette controverse publique ne pourrait exister si le ministère n'y était pas pour quelque chose. Il faudrait mener au Canada une étude sur le sans-abrisme des anciens combattants comme on l'a fait au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Australie.

Je ne sais pas si cela répond à votre question, mais je ne suis pas exactement sûr...

Le président: Il n'est pas nécessaire d'y répondre, monsieur Stogran.

Votre temps est écoulé, monsieur Kerr. Je regrette. Comme c'est encore au tour d'un député conservateur, vous pourrez peut-être vous entendre avec votre collègue pour partager ce temps. Monsieur McColeman, vous avez cinq minutes.

M. Phil McColeman (Brant, PCC): Je vous remercie, monsieur le président. Je voudrais moi aussi vous remercier de comparaître devant le comité aujourd'hui. C'est toujours agréable de rencontrer un ancien combattant qui a eu une carrière aussi distinguée que la vôtre.

Si vous le permettez, je me reporterai à votre mémoire. Dans l'avant-dernier paragraphe, on lit ceci: « Le ministère passe outre les observations que je lui adresse, à savoir qu'il n'en fait pas assez pour répondre aux besoins des vétérans sans-abri. »

Pourriez-vous nous indiquer quelles étaient ces observations?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je faisais allusion aux notes qui étaient destinées au ministre et qui portaient sur ce que faisait le ministère pour venir en aide aux anciens combattants sans-abri. Cela comprenait les soins à domicile dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. J'ai dit qu'on embellissait ce qui se passait sur le terrain. Le 20 septembre 2008, j'ai rencontré l'un des directeurs régionaux et j'ai dit qu'il faudrait tenir des séances de sensibilisation et d'information entre le ministère et les divers refuges et distribuer des affiches et des brochures aux personnes qui y participeraient. C'est le conseil que j'ai alors donné.

Dans le cadre de ma visite dans tout le pays, j'ai pu me rendre compte que cette recommandation n'avait pas été suivie. Le ministère n'est toujours pas présent dans les refuges. À Ottawa même, à distance de marche de cet édifice, on compte six refuges pour sans-abri et il y a un mois, ces refuges n'avaient toujours pas entendu parler du ministère des Anciens Combattants. Il n'y avait aucune présence du ministère dans ces refuges. Si des efforts en ce sens ont été déployés — c'est peut-être le cas — ils ont été inefficaces dans la mesure où le personnel des refuges ne savait pas que le ministère essayait d'établir des rapports avec les anciens combattants sans-abri.

• (1640)

M. Phil McColeman: J'ai cru comprendre que le ministère des Anciens Combattants élaborait une ébauche de stratégie visant les sans-abri. À votre connaissance, est-ce exact? Le ministère a-t-il rédigé une ébauche de stratégie visant les anciens combattants sans-abri.

Col Pat Stogran: En effet, monsieur le président, il s'agit du document qualifié de « secret » qui ne nous a pas été révélé jusqu'à ce qu'on en fasse la demande précisément et que l'on demande pourquoi il était confidentiel et pourquoi on nous l'a caché.

M. Phil McColeman: Donc, vous l'avez lu?

Col Pat Stogran: Oui, monsieur le président, je l'ai lu.

M. Phil McColeman: Vous l'avez lu. Vous en avez reçu copie.

Avez-vous donné votre avis sur ce document après l'avoir lu?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, nous avons reçu une copie du document après que j'ai demandé au chef du cabinet du ministre pourquoi nous ne l'avions pas reçu; en fait, certains membres de mon personnel ont fourni des conseils et des contacts à la personne qui l'a rédigé pour faciliter cette étude.

M. Phil McColeman: Monsieur, avez-vous personnellement donné votre avis sur ce document après l'avoir lu?

Col Pat Stogran: Non, monsieur le président.

M. Phil McColeman: Laissez-moi résumer les choses. Je ne vous demande pas forcément de me fournir une réponse, mais plutôt de confirmer ou d'infirmer mon résumé. À votre avis, d'après votre exposé d'aujourd'hui, parmi d'autres éléments nécessaires, il faut absolument que le ministère des Anciens Combattants lance une campagne de publicité agressive auprès des refuges pour les sans-abri.

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je crois que c'est une façon un peu simple de résumer mes propos, mais je crois qu'on devrait commencer par appliquer à grande échelle ce genre de filet de sécurité.

À mon avis, ce qui est vraiment nécessaire, en plus de cette campagne de publicité, c'est de bien comprendre le phénomène du sans-abrisme de nos anciens combattants et de réaliser une étude comme l'ont fait les Australiens, les Américains et les Britanniques.

M. Phil McColeman: J'ai autre chose à vous demander, et je ne suis pas forcément en désaccord avec vos points de vue, monsieur, je pense aussi qu'il faut fonder nos conseils et nos observations sur des preuves et des connaissances solides... Nous connaissons tous cette situation en tant que politiciens et députés du Parlement. On entend toujours des anecdotes et nous sommes témoins tous les jours de ces anecdotes dans nos collectivités, dans nos propres situations sur toute une gamme d'enjeux, y compris peut-être certains touchant le ministère des Anciens Combattants.

Voilà ce que je voudrais vous demander: est-ce que les conseils que vous avez fournis étaient fondés sur autre chose que des expériences anecdotiques?

Col Pat Stogran: Toutes mes excuses, monsieur le président, mais je n'appellerais pas cela des expériences anecdotiques. Il s'agit de mes observations et de mes discussions avec ces personnes. En ce qui concerne la solidité des preuves, on ne peut pas être plus rigoureux que de fournir un compte rendu à la première personne, de quelqu'un qui parle aux gens sur le terrain et aux anciens combattants sans-abri. À mon avis, une anecdote, c'est quand vous entendez quelqu'un dire quelque chose devant la machine à café, et ce n'est pas la façon dont je fonctionne.

Le président: Merci, monsieur Stogran.

Merci, monsieur McColeman.

L'hon. Judy Sgro: Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Pouvons-nous obtenir une copie du rapport auquel le colonel Stogran fait référence, qui porte sur la stratégie sur le sans-abrisme, dont notre témoin a parlé?

Le président: Si M. Stogran l'a en sa possession, alors il peut le déposer au comité.

Col Pat Stogran: Monsieur le président, c'est un document ministériel, je crois que c'est au ministère de décider...

L'hon. Judy Sgro: Nous pourrions aviser la greffière de demander au ministère de fournir le document au comité.

• (1645)

Le président: D'accord.

Col Pat Stogran: Voici ma conseillère juridique, Mme Guilmet-Harris.

Mme Diane Guilmet-Harris (à titre personnel): Lorsque nous avons demandé la permission de divulguer le rapport, on nous a avisé que, bien que la première partie du document relève du domaine public car il s'agit d'un résumé des études existantes, la deuxième partie, soit nos recommandations au ministre, serait exclue, en vertu de l'article 21 de la Loi sur l'accès à l'information.

Le président: D'accord. Merci beaucoup.

Nous allons demander le document et le ministère pourra nous donner sa réponse.

M. Jack Harris: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Est-ce que vous pouvez nous présenter cette éminente conseillère juridique?

Le président: Je crois que vous pouvez maintenant lire l'écrêteau à côté de vous, monsieur Harris.

M. Jack Harris: C'est parfait.

Le président: Vous serez heureux de savoir qu'il y a...

Une voix: Elle est apparentée...

M. Jack Harris: Elle ne m'est pas apparentée.

Le président: Veuillez nous le dire, monsieur Harris, si vous êtes en conflit d'intérêts.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Merci beaucoup. La greffière va demander à obtenir le document.

Passons maintenant à M. Harris, pour cinq minutes.

M. Jack Harris: Merci, monsieur le président.

Quand je vous ai interrogé plus tôt au sujet de votre indépendance, je ne parlais pas de votre indépendance personnelle, car il est clair que vous agissez de façon indépendante. Je parlais de l'indépendance du Bureau de l'ombudsman. Une des marques de l'indépendance, surtout pour des bureaux publics comme le vôtre, c'est la sécurité du mandat. Dans ma province de Terre-Neuve-et-Labrador, l'ombudsman, nommé par notre Chambre d'assemblée, avait à une certaine époque un mandat de 10 ans. Récemment, après une révision auprès du Bureau de l'ombudsman, il a été fixé à 10 ans, renouvelable pour six autres années.

J'aimerais savoir quelle est la durée de votre nomination au poste d'ombudsman? Est-ce que votre mandat est renouvelable, à moins que...? Occupez-vous le poste à titre amovible, selon votre bonne conduite ou est-ce que votre bureau subit d'autres contraintes qui indiqueraient que votre poste jouit d'une certaine indépendance?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, j'ai un mandat de trois ans et je peux faire l'objet d'une révocation motivée. Je ne sais pas quelles conditions s'appliquent pour que je sois nommé de nouveau, mais pour l'instant, je ne regarde pas aussi loin.

M. Jack Harris: Si je comprends bien, vous en êtes à la moitié de votre mandat.

Col Pat Stogran: C'est exact.

M. Jack Harris: Sur la question de l'information, vous nous avez donné deux exemples et je crois que vous en avez donné d'autres à M. Andrews. J'aimerais revenir sur la question de M. Carrier au sujet du nombre de cas reçus.

Je crois que vous avez déclaré au comité sénatorial que vous aviez environ 1 700 cas qui devaient faire l'objet d'une enquête et que vous avez pu en résoudre ou conclure 500, ce qui n'est pas un mauvais bilan, compte tenu du fait que vous n'aviez pas comblé tous vos postes, et peut-être que les 1 200 autres ne sont pas encore conclus.

Avez-vous de la difficulté à obtenir l'information qui vous aiderait à résoudre ces cas? Si un ancien combattant se plaint qu'il ne reçoit pas de service ou qu'il a besoin d'aide à cause de sa situation, avez-vous de la difficulté à obtenir de l'information sur cette personne ou sur des programmes? Est-ce que vous êtes limité de cette façon?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, pour vous donner un peu de contexte, nous avons un système fondé sur quatre niveaux d'intervention. Le niveau 1 consiste simplement à faire de la médiation entre un décisionnaire et un ancien combattant afin d'arriver à une solution à l'amiable. Au niveau 2, nous recommandons que le ministère change ses pratiques ou processus. Le niveau 3 concerne les changements de politiques. Le niveau 4 est externe au ministère et concerne les problèmes qui découlent des lois et/ou des règlements.

Nous constatons que pour les niveaux 1 et 2, les interventions de nos agents de première ligne, nos analystes d'interventions précoces — et c'est le cas pour les 500 cas résolus — nous permettent très souvent d'établir d'excellentes relations avec les ministères et les décisionnaires. Il semble que nous progressions.

Là où nous n'en sommes qu'à nos débuts, c'est au niveau 3, par lequel nous contestons les politiques et le niveau 4, en vertu duquel nous examinons les règlements et toutes ces choses qui nous rapprochent des documents confidentiels et des avis juridiques et il y a toutes sortes d'autres motivations, si je puis m'exprimer ainsi, en jeu. C'est là que le ministère semble être un peu plus sur ses gardes.

L'exemple de l'ancien combattant sans-abri, n'est que notre deuxième étude vraiment systémique, réalisée de façon superficielle. Nous avons produit un autre rapport détaillé, qui est en suspens.

Nous avons réalisé une enquête sur les funérailles et les enterrements, qui était une question figée. Les renseignements étaient faciles à obtenir. Pour ce qui est des questions plus embarrassantes, nous ne savons pas encore ce qui nous attend.

• (1650)

M. Jack Harris: J'écoutais attentivement lorsque vous parliez des préoccupations des anciens combattants qui doivent produire une déclaration volontaire à un moment donné ou rapporter des problèmes qu'ils ne connaissent parfois même pas, et qui ont trait à leur statut d'ancien combattant. Je pense au TSPT, par exemple, et aux gens qui ont des problèmes de santé mentale à la suite de leur service mais qui ne savent pas qu'il s'agit du TSPT. Cela semble être un problème au ministère des Anciens Combattants.

Mon collègue Peter Stoffer dit parfois que l'on devrait suivre l'exemple des autres pays. Lorsque vous ou quiconque êtes réformé ou lorsque vous quittez les militaires, vous recevez une carte d'ancien combattant. Cette carte vous accorde le statut d'ancien combattant; le ministère sait que vous existez en tant qu'ancien combattant, et vous figurez sur sa liste. Ils peuvent savoir ce que vous devenez et vous informer des endroits où vous pouvez les joindre. On vous encourage à être considéré comme un ancien combattant et comme un client potentiel du ministère. Avez-vous envisagé ou examiné ce genre de système qui pourrait permettre au ministère de mieux aider les anciens combattants?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, pour répondre brièvement, nous n'avons pas eu les ressources nécessaires pour examiner cette solution en détail. Évidemment, nous connaissons l'idée de la carte mais, pour l'instant, nous n'avons pas étudié en profondeur cette possibilité.

On pourrait se pencher sur les processus administratifs des Forces canadiennes pour éviter qu'une personne doive faire refaire le travail pour satisfaire aux exigences des Anciens Combattants lorsqu'elle quitte les militaires. Il s'agirait de faire concorder les processus administratifs. Il y a beaucoup d'autres solutions. La carte est une des choses qui pourraient permettre de régler ce problème de déclaration volontaire.

Le président: Merci, monsieur Stogran.

Merci, monsieur Harris.

Passons maintenant au Parti libéral, avec Mme Foote, pour cinq minutes.

Mme Judy Foote (Random—Burin—St. George's, Lib.): Merci, colonel, d'être ici aujourd'hui. Je vous remercie de votre honnêteté et je vous félicite de croire en ce que vous faites. Je pense que c'est très important pour quiconque occupe un poste comme le vôtre, un poste d'ombudsman, quelles que soient les personnes que vous représentez.

J'aimerais aussi déclarer aux fins du compte rendu que je prends bonne note de ce que vous avez dit concernant les conversations que vous avez eues et de ce sur quoi vous fondez vos actions. Cela me rappelle une conversation que j'ai eue avec un jeune homme qui avait réalisé trois périodes de service. Nous avons parlé des différents programmes auxquels il a accès par le biais du ministère des Anciens Combattants. Il a déclaré qu'il était très satisfait des programmes et de tout ce que faisait le personnel du ministère, mais que c'est la possibilité de parler avec des personnes qui savent ce que vous vivez lorsque vous effectuez une période de service et que vous revenez qui compte le plus. C'est le soutien de vos pairs qui fait toute la différence, parce que vous pouvez vous identifier à ce qu'ils ont vécu.

J'imagine que ça s'applique aussi à vous, même si vous n'êtes pas sans abri. Je sais que l'itinérance est une des questions dont vous traitez. Vous parlez de rapports sur l'itinérance réalisés par nos alliés et, visiblement, le ministère a réalisé un rapport également sur la question. Or, vous semblez préférer ceux de nos alliés. Je me demandais simplement quelles étaient les différences entre les rapports. Sommes-nous passés à côté de quelque chose? Qu'est-ce que les rapports de nos alliés ont de si bien et qu'avons-nous raté, nous, ici?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je ne suis pas au courant d'une étude réalisée sur les causes de l'itinérance. Le document sur la stratégie du ministère présente une évaluation de la situation et propose des solutions que le ministère pourrait adopter dans l'avenir. En ce qui concerne les causes, d'abord, au sujet des chiffres, nous avons fourni au ministère de façon informelle des mécanismes pour déterminer le nombre d'anciens combattants sans abri au Canada. J'imagine, et ce n'est que de la spéculation de ma part, que la situation n'est peut-être pas aussi grave qu'elle l'est au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Australie, mais je n'ai pas vu de preuve. Je n'ai pas pu faire toute la lumière sur ce genre de choses.

Il s'agit d'études sur les causes de l'itinérance, chez les anciens combattants, par exemple, fondées sur des faits, plutôt qu'une stratégie pour l'avenir. Voilà le genre d'études qui sont réalisées dans les autres pays.

•(1655)

Mme Judy Foote: Ce que le ministère a fait, c'est élaborer une stratégie sur la façon de procéder. Il s'agit d'examiner les causes du problème.

Col Pat Stogran: C'est ainsi que je décrirais le document en question. Je ne suis pas au courant d'autres documents au ministère sur des études qui auraient été réalisées.

Mme Judy Foote: Vous avez beaucoup parlé de l'itinérance. Quels sont les autres problèmes récurrents, les trois ou quatre principaux problèmes auxquels vous êtes confronté en tant qu'ombudsman?

Col Pat Stogran: Pour ce qui est du palmarès, de façon générale, les soins de santé sont au premier rang, mais c'est un domaine très vaste. En deuxième place, il y a le Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui, il faut bien le reconnaître, est très innovateur. Il s'agit d'un système excellent, mais les gens passent à travers les mailles du filet et nous essayons de corriger cela. Ensuite, il y a la prestation d'invalidité, par opposition à l'indemnité forfaitaire prévue par la nouvelle Charte des anciens combattants. Cette nouvelle charte est un document primordial.

Je pense que ce sont les principaux problèmes.

Mme Judy Foote: J'ai une autre observation, colonel. J'imagine qu'en tant qu'ombudsman, vous ne voulez certainement pas avoir à rendre des comptes à un sous-ministre, quel que soit le problème dont il s'agit. En fait, votre bureau devrait être complètement indépendant et rendre des comptes à la Chambre des communes plutôt qu'au ministère.

Le président: Avez-vous quelque chose à répondre, colonel Stogran?

Col Pat Stogran: J'aimerais préciser ma définition de « indépendant », parce que je ne l'ai vue dans aucun document. Quand je parle d'« indépendance », je veux dire que mes employés, mon personnel, mon équipe doivent pouvoir prendre des décisions sans aucune influence externe et sans être induits en erreur, de quelque façon que ce soit. L'indépendance, c'est cette capacité de prendre les décisions.

Ce qui m'inquiète, comme je l'ai dit au comité sénatorial, c'est... Beaucoup de gens de la région de Charlottetown entrent au ministère des Anciens Combattants parce qu'ils y trouvent les meilleurs emplois en ville et parce qu'ils aiment leur province. Lorsqu'on vient travailler dans une organisation comme la nôtre, qui peut être perçue par certains comme une organisation de confrontation — j'aime penser que ce n'est pas le cas, parce qu'en bout de ligne, nous travaillons tous pour les anciens combattants —, cela peut nuire à votre indépendance, à votre liberté et à votre capacité de prendre des décisions à partir des faits, sans vous préoccuper, comme un des membres du comité l'a dit tout à l'heure, du reste de votre carrière, sans vous demander si vous allez jamais pouvoir revenir au ministère.

C'est ainsi que je définis l'« indépendance ».

Le président: M. Andrews veut faire une courte intervention.

M. Scott Andrews: J'ai une question simple.

D'après vos lignes directrices, vous n'avez pas accès au comité d'appel et à la procédure d'appel, n'est-ce pas? Voudriez-vous y avoir accès, si c'était possible?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, précisons: cela fait partie des interdictions. Je n'ai pas le droit d'examiner les décisions rendues par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), mais je peux vous dire que j'en ai des piles et des piles, que nous fournissent les anciens combattants eux-mêmes. Nous les lisons toujours. Nous avons accès à ce genre de dossiers, mais nous ne pouvons pas en être saisis, ni prendre de décisions, ni contester les décisions prises. Cela ne fait pas partie de notre mandat.

Nous avons un avocat. C'est une question délicate, puisque l'organisation devient quasi judiciaire. Nous pouvons nous prononcer sur le système si les anciens combattants sont désavantagés, mais nous ne traitons pas des décisions qui sont prises et dont nous prenons connaissance tous les jours.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Stogran.

Monsieur Clarke, vous avez cinq minutes.

M. Rob Clarke (Desnethé—Mississippi—Rivière Churchill, PCC): Merci beaucoup. Je tiens à remercier nos témoins.

Je tiens à préciser aussi que le ministre n'a pas accès à l'information que vient de fournir M. Andrews.

Je vais vous donner un peu de contexte. Comme j'ai fait partie de la GRC pendant 18 ans, je suis un ancien combattant. J'ai été à la tête de mon détachement pendant un certain nombre d'années et j'ai obtenu le grade de sergent. À la GRC, dès que nous communiquons avec quelqu'un, nous établissons un dossier. C'est la règle. Et notre mandat prévoit qu'il y a toujours un suivi, afin que les dossiers soient traités en temps voulu.

Voici ma question: quand vous vous déplacez dans 75 collectivités ou que vous rendez visite à vos clients, montez-vous un dossier client comportant le nom des personnes rencontrées pour faire un suivi?

• (1700)

Col Pat Stogran: En bref, monsieur le président, oui.

Précisons que nous ne prenons pas chaque fois des notes sur la personne rencontrée. Aux États-Unis, par exemple, les ombudsmen vont jusqu'à détruire leurs dossiers, pour éviter toute atteinte à la confidentialité. Dans nos communications courantes, nous ne prenons pas de notes comme le fait, je présume, un policier.

M. Rob Clarke: Quand vous traitez avec quelqu'un qui se présente, vous avez, en général, accès à son dossier au ministère des Anciens Combattants?

Col Pat Stogran: Oui, monsieur le président. Quand un dossier est ouvert, nous prenons des notes de façon aussi rigoureuse que le ministère.

M. Rob Clarke: Examinez-vous personnellement les dossiers pour vous assurer que votre personnel fait le suivi nécessaire?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je fais tout ce qui est humainement possible. Je ne crois pas l'avoir fait dans les six ou huit derniers mois, puisque nous sommes en train de passer à un nouveau système. Cela étant dit, nous avons une procédure, dans nos bureaux, une série de filtres. Quand des cas plus graves se présentent, qu'il s'agisse de préjudices physiques ou financiers possibles ou de problèmes que pourrait vivre un ancien combattant ou quelqu'un d'autre, quand il y a urgence, quand il y a risque de controverse publique, quand une question est particulièrement délicate, des filtres sont en place par lesquels ces dossiers sont portés à mon attention.

M. Rob Clarke: C'est assez simple. Quels autres renseignements pouvez-vous obtenir; quels autres dossiers?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, j'ai accès à la base de données des dossiers du ministère des Anciens Combattants pour tous les clients, donc à toutes les notes mises au dossier dans le traitement des questions les concernant.

Je ne sais pas si j'ai bien compris la question.

Par exemple, le Tribunal des anciens combattants ne nous fournit pas ses dossiers ni ses décisions, mais le ministère, oui. Le ministère nous transmet aussi des documents faisant l'objet du secret professionnel des avocats concernant ses relations avec le Bureau de services juridiques des pensions, notamment.

M. Rob Clarke: Vous êtes au courant de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, n'est-ce pas?

Col Pat Stogran: Oui, bien sûr.

M. Rob Clarke: Vous dites que vous ne pouvez pas obtenir de renseignements. Avez-vous fait des demandes d'accès à l'information pour les obtenir?

Col Pat Stogran: Justement, monsieur le président, nous avons fait une demande d'accès à l'information au sujet de l'itinérance, pour savoir exactement ce qui nous échappait. On nous avait proposé

cette façon de faire. Toutefois, c'est extrêmement fastidieux. Cela prend beaucoup de temps. Je crois que le ministère constatera, comme l'a fait le ministère de la Défense nationale qui avait demandé jadis à son ombudsman de procéder ainsi, que le jeu n'en vaut pas la chandelle de sortir ces documents, de les censurer et de suivre toute la procédure. Il est préférable de travailler dans un esprit de collaboration et, dans notre cas, de se mettre au service de l'ancien combattant, au bout du compte.

M. Rob Clarke: Vous dites avoir reçu l'information... mais vous ne l'avez pas lue, n'est-ce pas?

Col Pat Stogran: Non, je l'ai lue.

• (1705)

M. Rob Clarke: Mais vous n'avez pas fait d'observation dans le rapport.

Col Pat Stogran: Nous avons porté cette question à l'attention des responsables. Un employé du ministère chargé de préparer cette étude a eu la collaboration d'un membre de mon personnel, qui avait fait le lien avec les Américains et les Britanniques. Les deux employés ont formulé des conseils à la lumière de leurs constatations et de ce que j'avais appris dans les refuges. Cette information a été transmise, et nous n'avons pas autrement participé à la rédaction du rapport.

Le président: Monsieur Gaudet, c'est à vous.

[Français]

M. Roger Gaudet: Monsieur le président, j'ai une brève question à poser.

Qu'est-ce que cela veut dire: « le type de gouvernement "Westminster" »? C'est la première fois que j'entends parler de ça depuis plus de six ans.

[Traduction]

Col Pat Stogran: J'ai un document sur le système parlementaire du type Westminster, un document qui m'a été fourni par le Bureau du Conseil privé. Je le transmettrai volontiers aux membres du comité. On y décrit essentiellement le régime parlementaire, ses privilèges, les relations entre les sous-ministres et les ministres et la chaîne de responsabilité. Je peux vous fournir le document qu'on m'a donné.

[Français]

M. Roger Gaudet: Merci beaucoup. Ce serait très intéressant.

M. Clarke vous a posé plus tôt une question. Vous avez dit que les notes au dossier sont celles que prennent vos fonctionnaires, les fonctionnaires de l'ombudsman. Quant aux notes du ministère des Anciens Combattants, avez-vous le droit de les voir?

Vous dites avoir demandé accès à l'information. Ça me pose problème. Cela signifie-t-il que vous n'avez rien des notes, des dossiers et des rapports du ministère des Anciens Combattants, sauf ce que les anciens combattants vous présentent? Le ministère ne vous donne rien?

Sacrebleu! ça veut dire qu'on recommence le même travail deux ou trois fois, et on aime ça. On fait travailler tout le monde dans le même sens. Je ne comprends plus rien là-dedans. On va bientôt convoquer les représentants du ministère.

[Traduction]

Col Pat Stogran: Au sujet de la communication d'informations sur des dossiers particuliers, je ne me souviens d'aucune plainte concernant le règlement de différends, au niveau 1, ou au niveau 2. Il y a eu des problèmes de communication d'informations par le passé, toutefois, concernant l'élaboration des politiques, des secrets du Cabinet, etc. Je pense que nous avons un bon accès aux dossiers relatifs aux anciens combattants, à ceux que j'appelle les intéressés, soit les personnes qui ont un intérêt dans ce que nous faisons.

[Français]

M. Roger Gaudet: Vous avez entrepris une enquête systématique sur les lenteurs administratives constatées dans les processus du ministère des Anciens Combattants, qui est censée comporter des consultations publiques. Où en êtes-vous rendus à ce sujet?

[Traduction]

Col Pat Stogran: Pour ce qui est du processus de consultation publique, nous avons entamé ce que j'appellerais une enquête omnibus sur les formalités administratives. Ces formalités ont une incidence très importante sur les anciens combattants. Nous avons mis à l'essai une méthode de consultation publique. Nous affichons des renseignements sur notre site Internet, et nous demandons aux anciens combattants de nous fournir des exemples et des recommandations. C'est un système que le ministère des Anciens Combattants a déjà essayé pour élaborer ses politiques — quoiqu'il lui donnait un autre nom. Nous mettons ce système à l'essai sur notre site Internet, et nous demandons les commentaires de quiconque a eu des problèmes avec les formalités administratives. Nous avons reçu deux douzaines de réponses utiles des anciens combattants, qui proposent des idées ou font des suggestions quant aux façons d'améliorer le système. Notre façon de procéder à cette consultation publique est encourageante, et j'espère que d'ici la fin de l'été, le système sera pleinement lancé. En fait, j'ai mis mes employés au défi et je leur ai dit que d'ici le deuxième anniversaire, soit en novembre cette année, nous aurons mis sur pied un processus de consultation publique pour les questions touchant les anciens combattants.

[Français]

M. Roger Gaudet: Avez-vous lu le rapport au sujet des sans-abri du ministère des Anciens Combattants? Vous en avez parlé plus tôt. Avez-vous eu ce rapport entre vos mains? L'avez-vous lu?

• (1710)

[Traduction]

Col Pat Stogran: Monsieur le président, permettez-moi de préciser une fois de plus qu'il s'agit d'une étude stratégique de la situation, comportant une série de recommandations sur les mesures que le ministère pourrait prendre pour régler le problème des sans-abri. J'ai lu cette étude stratégique.

[Français]

M. Roger Gaudet: Cela vous a-t-il donné de bonnes idées?

[Traduction]

Col Pat Stogran: Il s'agit de deux questions différentes, monsieur le président.

Cette étude nous a-t-elle donné de bonnes idées? Non, je peux dire en toute confiance que ceux qui travaillent actuellement à ce dossier, qui ont étudié les expériences australienne, américaine et britannique, ont déjà une longueur d'avance. Cependant, ce rapport comporte d'excellentes recommandations quant à ce que le ministère pourrait et devrait faire.

Le président: Merci, monsieur Stogran, et merci, monsieur Gaudet.

Il est 17 h 10, et nous avons convenu qu'à 17 h 15, nous passerions aux travaux du comité. Si le comité ne s'y oppose pas, j'aimerais poser quelques questions. J'aimerais établir certains faits à partir de toutes les questions qui ont été posées.

Est-ce que cela vous convient, madame Sgro? Merci.

Dans le rapport du 31 mars que vous avez remis au ministre, en fait que je suppose que vous avez remis...

Col Pat Stogran: Non, monsieur. Pour ce qui est du 31 mars... nous sommes en train de terminer une ébauche de ce document qui sera remis plus tard. Il porte sur la période se terminant à la fin de l'année financière.

Le président: Très bien. Je vous remercie de cette précision. Ce rapport n'a toujours pas été remis.

Je ne sais pas vraiment, et je suppose que si je me trompe, votre conseiller juridique nous le dira. Dans ce rapport, présentez-vous simplement des recommandations de haut niveau ou mettez-vous également des choses que vous avez signalées, comme les affiches géantes et les brochures?

Col Pat Stogran: Il s'agira d'un document d'un niveau un peu plus élevé que celui des affiches et des brochures. Nous sommes toujours à l'étape de l'ébauche.

Le président: Très bien. Permettez-moi simplement d'essayer de résumer. Vous avez reconnu dans une de vos réponses que des mesures sont prises au niveau local pour aider les sans-abri. Donc, désirez-vous que le ministère des Anciens Combattants procède à une étude et élabore une stratégie nationale? Est-ce les lacunes dont vous avez parlé et que vous aimeriez voir corrigées?

Col Pat Stogran: Monsieur le président, je pense que c'est un bon résumé de ce que j'aimerais voir. Actuellement, nous n'avons pas de leadership ou de consigne du haut de l'échelle. Il y a des initiatives qui se déroulent dans bien des domaines partout au pays. J'ai pris l'exemple de la motocyclette Harley-Davidson. Mais ce qui nous manque, c'est une ligne de conduite du commandant et un plan communiqué aux troupes, assorti des ressources requises pour s'attaquer vraiment au problème.

Le président: Très bien.

Enfin, pouvez-vous me dire combien d'anciens combattants sans abri vous avez trouvés?

Col Pat Stogran: J'ai rencontré environ deux douzaines ou une vingtaine de sans-abri. Pour ce qui est des anciens combattants sans abri que nous avons été appelés à aider, deux ont été en fait référés au ministère. Toutefois, le nombre d'anciens combattants que nous avons rencontrés et à qui nous avons parlé est beaucoup plus élevé que le nombre de ceux qui se sont adressés à l'ombudsman pour obtenir de l'aide.

Le président: Très bien.

L'hon. Judy Sgro: Puis-je poser une toute petite question?

Le président: Vous savez quoi? Vous pouvez.

L'hon. Judy Sgro: Colonel Stogran, y a-t-il des choses ou des ressources dont vous auriez besoin pour vous acquitter convenablement de vos responsabilités? Pouvez-vous nous dire ce dont vous avez besoin?

Voulez-vous nous le signaler plus tard? Je ne veux pas prolonger trop la séance.

Col Pat Stogran: Monsieur le président, nous n'en sommes toujours qu'à nos débuts, et en dépit de la controverse suscitée par le problème des sans-abri, c'est vraiment la première fois que nous avons essayé d'aborder une question qui fait couler beaucoup d'encre. Cela ne me décourage pas. Je ne me sens pas attaqué personnellement. Je regrette qu'on ait pu penser que j'ai été impoli à l'égard du ministre. C'est vraiment la première fois qu'on a dû se pencher sur un problème qui nécessite une intervention de niveau 3 ou 4.

Je suis toujours très optimiste. Nous avons procédé à un examen interne de la façon dont nous réagissons à ce problème, dans le but d'adopter des mesures — parce que nous créons graduellement notre doctrine — pour éviter, du moins nous l'espérons, que ce genre de choses ne se répète. C'est vraiment contre-productif.

Outre ces ressources, évidemment... Nous avons beaucoup de renseignements et demandé ces 10 ETP qui avaient été affectés au bureau de l'ombudsman mais qui ne sont pas utilisés à bon escient... Je n'hésite pas à dire que nous aurions besoin de ces ETP maintenant,

et que le gouvernement ne serait même pas conscient de la réaffectation de ces ressources.

Je pense que nous réglerons ce problème concernant les sans-abri et que nous pourrons travailler ensemble. Si nous avons de vrais besoins à l'avenir, je n'hésiterai pas à vous en faire part.

● (1715)

Le président: Merci, monsieur Stogran.

Nous vous remercions d'être venu nous rencontrer, et nous vous remercions d'avoir répondu avec franchise à nos questions.

Nous allons prendre une petite pause pour permettre au technicien de changer le système d'enregistrement de façon à passer à une réunion à huis clos.

Nous allons passer aux travaux du comité. Seuls les députés et leurs employés pourront demeurer dans la salle. Nous reprendrons nos travaux dans deux minutes.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

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

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

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

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

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

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