



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA • NUMÉRO 019 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 1<sup>er</sup> juin 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 lundi 1<sup>er</sup> juin 2009

• (1530)

[Traduction]

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

Il s'agit de la 19<sup>e</sup> séance du Comité permanent des anciens combattants. Nous avons l'immense plaisir d'accueillir M. Keith Hillier. Il a déjà, bien sûr, comparu devant notre comité à de nombreuses reprises. C'est la deuxième fois au cours de la 40<sup>e</sup> législature.

Avant de nous lire sa déclaration préliminaire, M. Hillier apportera des précisions sur l'entretien que nous avons eu avec l'ombudsman. M. Hillier vous donnera une idée de son emploi du temps. Il comparaitra de nouveau devant nous mercredi prochain. D'ici là, il retournera au Nouveau-Brunswick, puis il reviendra à Ottawa. En fait, il pourra vous en parler avant de passer à sa déclaration préliminaire. Je pense qu'il pourra vous apprendre des détails susceptibles de vous intéresser sur son emploi du temps et ses allers-retours à venir.

Mais je voudrais, avec votre permission, céder la parole à M. Kerr auparavant. Il en a fait la demande et j'estime que c'est judicieux.

Monsieur Kerr.

**M. Greg Kerr (Nova-Ouest, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Avouons que nous allons probablement retarder sérieusement les projets de jardinage de M. Hillier comme il n'est jamais à la maison.

Je n'ai pas eu l'occasion de m'entretenir avec Judy et Peter au sujet du projet de loi présenté. Nous sommes ravis d'en être rendus à cette étape et naturellement du soutien accordé à la mesure législative. Les leaders à la Chambre ont convenu, et je pense que Judy y a été pour quelque chose, de procéder le plus rapidement possible. Par contre, je pense que nous devrions avoir l'occasion de nous exprimer sur la question à la Chambre. Sachez que j'ignore si nous l'examinerons rapidement à l'étape de la deuxième lecture ou à celle de la troisième lecture lorsque le comité en sera saisi de nouveau. J'ignore quelle décision sera prise, mais c'est leur prérogative.

Il est vraiment important que nous examinions et approuvions le projet de loi rapidement. Un délai a été fixé. Je tiens à souligner ma reconnaissance de la collaboration accordée par les autres parties, et je pense que les choses vont bien se dérouler. C'est ce que je tenais à dire. Le ministre est également reconnaissant des efforts déployés.

**Le président:** Madame Sgro.

**L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.):** J'estime que cette semaine est le temps propice pour s'attaquer à cette question. Étant donné la période particulière que nous vivons, ce serait magnifique si nous pouvions mener les choses à terme. Pour notre part, nous croyons qu'il s'agit d'un amendement de forme que nous devons examiner, mais je suis certaine que nous en appuierons le fond. Nous prendrons

les mesures nécessaires pour que l'examen se fasse le plus rapidement possible. Cependant, il conviendrait de pouvoir prendre la parole pour s'exprimer sur la question. Cependant, certains d'entre nous ne seront peut-être pas ici pour l'occasion.

**Le président:** Très bien. Merci, madame Sgro.

Monsieur Stoffer, souhaitez-vous intervenir?

**M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD):** Oui. Je remercie le gouvernement d'avoir finalement présenté le tout. Je lui en suis reconnaissant.

Je voudrais adresser une question au ministre qui pourra la poser à qui de droit. Selon la documentation, la mesure législative entrerait en vigueur en janvier 2010. Pourquoi un tel retard? Pourquoi ne pourrait-elle pas prendre effet plus tôt? Je ne m'attends pas à recevoir immédiatement une réponse.

**M. Greg Kerr:** Je n'y répondrai pas immédiatement, mais nous ferons tout le nécessaire pour adresser la question à qui de droit.

**M. Peter Stoffer:** Merci.

**Le président:** Merci infiniment, monsieur Kerr.

Je remercie également M. Stoffer et Mme Sgro de leurs interventions.

Nous entendrons maintenant M. Hillier. Vous connaissez, je pense, notre mode de fonctionnement. Nous donnons de 10 à 15 minutes à nos témoins pour leur déclaration liminaire, mais nous leur accordons toujours une marge de manoeuvre. Nous passons ensuite aux questions posées à tour de rôle par les différents partis.

Monsieur Hillier, vous avez la parole.

• (1535)

**M. Keith Hillier (sous-ministre adjoint, Prestation des services et commémoration, ministère des Anciens Combattants):** Je vous remercie de m'avoir invité à venir vous rencontrer.

[Français]

La semaine dernière, le ministère a eu l'honneur d'accueillir plusieurs d'entre vous à Charlottetown.

[Traduction]

Votre visite a été fort utile. Elle nous a permis d'examiner ensemble nos préoccupations mutuelles et les occasions qui s'offriront à nous.

Quant à moi, elle m'a confirmé une fois de plus que nous avions tous à coeur le même objectif: nous assurer que les anciens combattants canadiens et leur famille ont accès aux soins et aux mesures de soutien les meilleurs possible.

Je tiens à me présenter à ceux d'entre vous qui n'ont pu venir à Charlottetown pour l'occasion et à leur expliquer mon rôle dans l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans et dans la liaison permanente entre le ministère et ce bureau.

Il y a un peu plus d'un an, je prenais la direction de Prestation des services et Commémoration, le nouveau secteur qui venait d'être créé pour fournir des services et des avantages à nos 220 000 clients. Nous sommes également responsables des programmes de commémoration qui sensibilisent tous les Canadiens aux sacrifices et aux réalisations de nos anciens combattants au sens traditionnel et de nos vétérans de l'ère moderne.

À l'échelle nationale, nous avons 60 points de service, notamment des bureaux du district et des bureaux satellites. Nous sommes également de plus en plus présents dans les bases et escadres des Forces canadiennes. Notre secteur compte environ 2 100 employés, soit environ la moitié de l'effectif ministériel. Beaucoup sont des intervenants de première ligne qui, comme le dirait le ministre, représentent le ministère auprès de nos clients.

Avant d'assumer la direction de ce secteur, j'étais sous-ministre adjoint à Services ministériels. À ce titre, j'ai eu l'honneur d'avoir jeté les bases de l'élaboration de la Déclaration des droits des anciens combattants et de l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui marquent un jalon important dans l'histoire des anciens combattants canadiens. Les organisations d'anciens combattants en avaient fait leur cheval de bataille depuis un certain temps et continuent d'accorder leur soutien indéfectible à cette déclaration significative et à ce bureau efficace.

Je souhaiterais employer les prochaines minutes pour exposer les problèmes et préoccupations soulevés par l'ombudsman au cours des dernières semaines.

[Français]

Nous discuterons aujourd'hui des relations de travail du ministère des Anciens combattants du Canada et du Bureau de l'ombudsman, ainsi que des processus que nous avons mis en place pour nous assurer que son bureau ait les ressources nécessaires pour remplir son mandat.

[Traduction]

Il est juste de dire que les deux parties se sont heurtées à certains écueils initialement, mais je peux vous assurer que le ministère appuie d'emblée l'idée de donner aux anciens combattants et à leur famille une déclaration des droits et l'accès à un ombudsman qui peut faire valoir les droits individuels des vétérans et cerner les problèmes systémiques susceptibles de se poser.

Abordons certaines questions que l'ombudsman a jetées sur le tapis lorsqu'il a comparu devant le comité la semaine dernière.

Premièrement, il s'est dit préoccupé que les documents et les renseignements d'ACC ne sont pas complètement accessibles à son bureau. Il est vrai que nous ne pouvons pas divulguer les renseignements émanant de documents confidentiels du Cabinet ou relevant du secret professionnel. Cependant, l'ombudsman peut consulter tous nos autres renseignements dans le cadre de ses fonctions.

L'ombudsman et son personnel ont un accès total au système électronique du suivi des clients du ministère, lequel système contient toutes les données personnelles sur nos 220 000 clients.

ACC se sert de cette base de données dans ses relations avec ses clients. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) y a recours lorsqu'il doit rendre une décision sur l'admissibilité. J'ajouterais que même le ministre n'a pas accès à cette base de données.

L'ombudsman et son bureau peuvent contacter les fonctionnaires d'ACC en tout temps. Ils ont toujours accès au système de courriel et au répertoire électronique des employés.

Nous leur fournissons également la liste complète des experts du ministère. C'est donc dire qu'ils peuvent contacter tous ces fonctionnaires et experts par courriel ou par téléphone.

Les réunions tenues à intervalles réguliers avec le bureau de l'ombudsman facilitent également cette divulgation de renseignements. Jusqu'à présent, les gestionnaires supérieurs du ministère ont rencontré à 16 occasions l'ombudsman et ses représentants dans le cadre de réunions trimestrielles. Ces derniers sont cependant invités à venir rencontrer les gestionnaires supérieurs toutes les fois qu'ils le souhaitent.

Le personnel des ressources humaines tient des réunions mensuelles avec le bureau de l'ombudsman. Jusqu'à présent, 20 de ces réunions ont eu lieu.

Le personnel du Secteur des politiques, des programmes et des partenariats se réunit également avec les représentants du bureau de l'ombudsman à intervalles réguliers. Je reviendrai sur cette question, mais je vous précise que les fonctionnaires responsables des politiques ont divulgué des renseignements au bureau de l'ombudsman à au moins 20 reprises distinctes sur le seul problème des anciens combattants sans abri.

Jusqu'à présent, nous avons pris des dispositions pour que les représentants de l'ombudsman puissent visiter environ 25 de nos bureaux pour y rencontrer le personnel régional ainsi que l'effectif de l'Administration centrale à l'atrium de Charlottetown.

L'ombudsman a indiqué que l'attitude du ministère à l'endroit de son bureau était ambiguë, le ministère considérant son bureau comme rien de moins qu'un service des plaintes. Eh bien, je peux vous assurer que nous croyons à son utilité et que nous estimons qu'il peut aider les anciens combattants sur des problèmes pour lesquels nous ne pouvons pas intervenir. Nous lui sommes reconnaissants des observations et des recommandations dont il nous fait part.

Jusqu'à présent, le bureau de l'ombudsman nous a présenté quatre documents de discussion et d'observation ainsi qu'un rapport sur le Programme de frais de funérailles et d'inhumation. Nous avons été heureux de recevoir ses recommandations et nous avons pris les mesures qui s'imposent dans la mesure de nos attributions.

Nous lui sommes également reconnaissants de nous avoir adressé des clients. Jusqu'ici, l'Administration centrale a reçu 375 demandes en ce sens, et nous avons été en mesure de répondre fructueusement à chacune d'entre elles.

Je vais passer maintenant aux pouvoirs de l'ombudsman.

● (1540)

[Français]

L'ombudsman dit que le ministère ne lui a pas donné les instruments dont il a besoin pour faire son travail.

[Traduction]

Mettons les choses en perspective. Le bureau de l'ombudsman a été créé à la suite de l'adoption d'un décret. Il est donc le résultat des souhaits exprimés par les parlementaires. Le Conseil du Trésor lui a accordé un budget de 6,3 millions de dollars, dont 1,3 est géré par ACC.

Le Conseil du Trésor a approuvé que dix employés relevant de différents secteurs d'ACC prêtent main-forte au bureau de l'ombudsman. Il s'agit notamment de s'occuper de statistiques et d'assurer le suivi ou de répondre aux demandes de renseignements dans un délai raisonnable sur les différents programmes mis en oeuvre.

La charge de travail justifie ces dix ETP, qui permettent d'assurer la collaboration qui renforce le bureau de l'ombudsman.

Notre ministère a conclu quatre protocoles d'entente avec le bureau de l'ombudsman afin de définir les services que nous lui fournissons et nos relations de travail en ce qui concerne les principales fonctions, notamment les opérations, la technologie de l'information, la gestion des renseignements et les finances. Un protocole d'entente régissant l'utilisation des ressources humaines est sur le point d'être signé.

L'ombudsman craint de ne pouvoir recruter et gérer le personnel nécessaire à son bureau.

[Français]

Je vous assure que le ministère travaille à plusieurs niveaux pour aider l'ombudsman à créer une infrastructure durable en matière de ressources humaines.

[Traduction]

Il n'est pas facile de créer une organisation. Il faut préalablement définir les rôles et les responsabilités, établir les mécanismes de reddition des comptes et déterminer les qualifications en matière de dotation. Il est important que les processus de dotation et d'embauche soient justes, équitables et transparents.

À cette fin, l'ombudsman peut subdéléguer les pouvoirs de dotation comme un sous-ministre adjoint. Nos groupes d'EX sont gérés comme une ressource centrale. Le sous-ministre est responsable de la dotation de tous les postes d'EX, pouvoir qu'il n'a pas délégué. À la fin du mois dernier, le ministère avait facilité 67 mesures de dotation distinctes pour le compte du bureau de l'ombudsman.

Les employés de l'ombudsman sont des membres à part entière de la fonction publique. Ils peuvent participer aux mêmes concours que les autres employés fédéraux, et leurs perspectives d'avenir sont les mêmes. En fait, certains membres de son effectif ont déjà réintégré le ministère.

Selon l'ombudsman, le ministère n'a pas tenu compte de ses conseils sur les anciens combattants sans abri. Il estime avoir été pris à partie par le ministère à cause des efforts de sensibilisation qu'il a déployés sur la question des anciens combattants sans abri.

Au contraire, tout comme l'ombudsman, le ministère s'engage à aider les anciens combattants qui sont sans abri ou risquent de le devenir. Nos deux organisations conviendront, je pense, que la priorité absolue consiste à prendre les mesures pour prévenir le sans-abrisme chez les anciens combattants. C'est pourquoi le ministère a mis en oeuvre plus d'un programme, notamment sur le soutien du revenu, les prestations d'invalidité, la réhabilitation et les soins de santé.

Malgré tous les efforts que nous déployons, il arrive parfois que des anciens combattants deviennent des sans-abri. Nous conseillons

vivement à quiconque, y compris l'ombudsman, connaît un ancien combattant qui est sans abri ou qui risque de le devenir, de nous en informer immédiatement.

Lorsque nous sommes mis au courant d'une telle situation, nous évaluons les besoins de l'ancien combattant sans abri, lui offrant les programmes et les services pour qu'il obtienne un logement sûr, des repas, des soins de santé et, au besoin, des fonds d'urgence. Ces programmes et services peuvent être dispensés par le ministère ou par des organismes communautaires de concert avec le ministère.

D'après l'ombudsman, le ministère n'est pas assez visible dans les refuges. Le ministère a confirmé cependant qu'il a été en contact avec plus de 75 refuges et organismes pour sans-abri dans l'ensemble du pays. Nous encourageons les préposés à l'accueil de ces refuges et de ces organismes à poser une simple question: Avez-vous effectué du service militaire?

Quant à l'accès de l'ombudsman à la stratégie ministérielle nationale sur les sans-abri, je tiens à souligner que son bureau a participé aux travaux préliminaire et à l'élaboration de cette stratégie.

Je veux également insister sur le fait que le ministère est intervenu dans bien des régions du pays en tenant compte des particularités et des besoins propres à chaque région. Au cours de chacun des 18 derniers mois, le ministère et le bureau de l'ombudsman se sont réunis ou ont correspondu pour aborder des problèmes liés directement ou indirectement au sans-abrisme. Notre collaboration à ce chapitre se poursuit. En mai, le ministère a mis le bureau de l'ombudsman au courant des progrès accomplis.

En conclusion, la campagne nationale de l'ombudsman « N'oublions personne » est louable. Elle a conscientisé davantage les médias au sans-abrisme et a appuyé le travail permanent du ministère. Nous savons que le bureau de l'ombudsman a lancé sa première étude systémique des lourdeurs administratives. Nous attendons avec impatience les recommandations de cette étude.

Nous nous engageons à répondre de notre mieux à toute demande de renseignements qui nous sera soumise sur un client particulier.

Le ministère continuera de respecter les protocoles d'entente conclus et de prendre rapidement les mesures qui s'imposent pour que le bureau de l'ombudsman dispose des ressources dont il a besoin pour s'acquitter de son mandat.

Lorsque des employés de l'ombudsman voudront poursuivre leur carrière ailleurs dans la fonction publique, le ministère les appuiera de la même façon que les autres fonctionnaires.

Enfin, nous continuons d'appuyer sans réserve une déclaration des droits des anciens combattants qui soit judicieuse et un bureau de l'ombudsman des vétérans qui soit efficace. Les anciens combattants et leur famille ont besoin que les deux organisations travaillent pour les aider. Le ministère est-il prêt à le faire? La réponse est oui.

• (1545)

[Français]

Est-ce que nous sommes prêts à en faire plus? Oui.

[Traduction]

Allons-nous réussir? Oui. Comme l'a mentionné le président, je comparaitrai de nouveau devant vous mercredi prochain. Entre-temps, je dois me rendre, demain, à la base des Forces canadiennes de Gagetown. Comme vous le savez, nous sommes en train d'y mettre sur pied un centre intégré de soutien au personnel. Je vais rencontrer le commandant de la base pour discuter avec lui de la façon dont les choses se déroulent sur le terrain et des problèmes qu'éprouvent les hommes et les femmes stationnés à Gagetown.

Merci.

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

Merci d'avoir répété la dernière partie de votre exposé. Nous avons déjà discuté de cette question. Il est bon que le comité sache qu'il y a des fonctionnaires, à votre niveau, qui organisent des rencontres, discutent avec les commandants des bases dans le but de s'assurer que les services que vous offrez répondent aux besoins des Forces canadiennes.

Nous allons maintenant passer aux questions. Madame Sgro, vous avez sept minutes.

**L'hon. Judy Sgro:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Hillier, je suis contente de vous rencontrer de nouveau. Je ne pensais pas vous revoir si tôt après Charlottetown. Dommage que nous n'avions pas des questions toutes prêtes à vous poser. Nous aurions pu en profiter pour aborder d'autres sujets, sans vous obliger à venir jusqu'ici. Mais je suis heureuse de vous voir.

Comment le ministère a-t-il réagi à l'annonce de la création d'un bureau de l'ombudsman?

• (1550)

**M. Keith Hillier:** La réaction, à mon avis, a été très positive et, bien sûr, je suis le dossier de très près. J'espère, monsieur le président, que c'est ce que les membres du comité ont constaté à Charlottetown. Les employés du ministère sont très soucieux du bien-être des anciens combattants. Je suis fonctionnaire depuis très longtemps. J'ai travaillé dans de nombreuses villes, dans de nombreux ministères. Je sais qu'ils sont très dévoués. Toute personne prête à faire quelque chose pour les anciens combattants serait bien accueillie. L'arrivée de l'ombudsman n'est pas nécessairement une mauvaise chose en soi. Il est là pour servir. Pour moi, les employés du bureau et du ministère font partie du même groupe. Quand j'organise des rencontres avec mon personnel dans les bases des Forces canadiennes ou ailleurs, je dis aux gens que si leur but, quand ils rentrent au travail, n'est pas de venir en aide à un ancien combattant, ils ne sont pas à la bonne place.

**L'hon. Judy Sgro:** Je dois avouer que j'ai été très impressionnée par les membres du personnel. On voit qu'ils ont leur travail à coeur, qu'ils veulent aider les anciens combattants. Il n'y a aucun doute là-dessus. Toutefois, je trouve malheureux qu'il y ait une certaine tension entre le bureau de l'ombudsman et le ministère. L'ombudsman est un homme très expérimenté, très compétent, et le fait qu'un conflit existe est plutôt désolant. C'est probablement quelque chose qui se produit dans la plupart des ministères.

Que fait-on pour corriger la situation? Vous avez rejeté bon nombre des points qui ont été soulevés dans son rapport. J'aimerais savoir si des mesures ont été prises pour améliorer la communication entre le bureau de l'ombudsman et le ministère et ce, afin que vous

ayez une meilleure idée de votre rôle respectif et que vous visiez tous les deux le même objectif, soit d'améliorer les services de soutien offerts aux anciens combattants.

**M. Keith Hillier:** Le processus suit son cours. Nous continuons d'organiser des rencontres au niveau du personnel, en dépit de ce qui a été dit dans les médias. Nous nous réunissons régulièrement, c'est-à-dire tous les trois mois.

Je tiens à préciser que, malgré les divergences d'opinions suscitées par cette question, il y a de nombreux autres enjeux sur lesquels nous devons nous concentrer. Ce n'est probablement qu'un caillou dans l'engrenage. Nous devons peut-être en tirer des leçons. Toutefois, nous devons rester fidèles à notre mandat et continuer de travailler pour les anciens combattants. Nous ne pouvons perdre de vue cet objectif important, nous laisser distraire par un désaccord touchant un volet précis des services et programmes offerts aux anciens combattants.

**L'hon. Judy Sgro:** Vous avez dit à plusieurs reprises qu'il y a des employés du bureau de l'ombudsman qui sont retournés travailler au ministère. L'ont-ils fait parce qu'ils étaient insatisfaits du travail qu'ils y accomplissaient ou pour d'autres motifs?

**M. Keith Hillier:** Je ne peux parler au nom de ces personnes, car je ne leur ai pas posé la question. En tout cas, j'appuie et j'encourage les mutations entre nos deux organismes. Il est bon de savoir ce que font les autres. En fait, bon nombre des employés mutés proviennent de mon secteur. Je suis donc en faveur de cette pratique. Je sais que quelques personnes sont revenues travailler au ministère, et je n'y vois aucun inconvénient. J'estime que les mutations peuvent contribuer à dissiper les fausses impressions qui existent.

**L'hon. Judy Sgro:** Cela fait deux ans, n'est-ce pas, que la création du bureau a été annoncée? Le personnel de l'ombudsman nous a dit, la semaine dernière, que le bureau venait tout juste de doter tous les postes, qu'il avait été très difficile, au cours des deux dernières années, de répondre au grand nombre de demandes reçues.

Il doit y avoir un problème si l'on a de la difficulté à garder les gens, si les employés retournent travailler au ministère pendant que l'on essaie de compléter les effectifs. Ou est-ce que je me trompe?

**M. Keith Hillier:** Non. J'aimerais faire deux commentaires.

D'abord, il y a beaucoup de gens qui ne reviennent pas — seuls quelques-uns ne pas sont restés. Le bureau ne compte que 27 ou 30 employés. Lorsqu'on essaie de mettre sur pied un bureau, il faut préparer des descriptions d'emploi, des classifications de poste, ainsi de suite. Il y a deux entités. Certains des postes sont à Ottawa, et d'autres, à Charlottetown.

Nous avons eu à traiter 67 demandes de dotation distinctes pour le bureau de l'ombudsman. Concernant l'organisation de celui-ci, l'ombudsman serait mieux placé que moi pour répondre à ces questions. Je tiens tout simplement à dire que les services qu'il reçoit des ressources humaines ne sont pas de deuxième ordre ou de qualité inférieure à ceux que reçoivent les autres sections du ministère.

• (1555)

**L'hon. Judy Sgro:** L'ombudsman doit préparer un rapport annuel. Vous avez parlé de documents de discussion. S'agit-il de la même chose?

**M. Keith Hillier:** Non.

L'ombudsman présente un rapport annuel au ministre qui, à son tour, le dépose devant le Parlement. Lorsque le bureau de l'ombudsman est saisi de certaines questions, il nous envoie un rapport. Par exemple, il y a eu des problèmes concernant les services funéraires et d'inhumation. Il le fait de façon systématique. Il nous envoie un rapport ou un énoncé de position sur les divers dossiers qu'il examine. Le ministère y répond. Je ne sais pas si ces points vont être abordés dans le rapport définitif que l'ombudsman va soumettre au Parlement. C'est lui qui décide.

Côté ouverture et transparence, bon nombre de ces documents figurent sur son site Web, d'après ce que je crois comprendre. Donc, n'importe qui peut consulter le site Web de l'ombudsman afin de voir les dossiers sur lesquels il travaille, les problèmes qu'il soulève.

**Le président:** Merci, monsieur Hillier. Merci, madame Sgro.

Nous allons maintenant passer au Bloc québécois. Monsieur André, vous avez sept minutes.

[Français]

**M. Guy André (Berthier—Maskinongé, BQ):** Bonjour, monsieur Hillier. Je suis heureux de vous revoir. On s'est vus à Charlottetown. Cette visite, très agréable, nous a permis de faire un bon tour d'horizon de l'ensemble des programmes qui s'adressent aux anciens combattants.

Selon vous, quelle devrait être la plus importante distinction entre le rôle de l'ombudsman et celui de la fonction publique, c'est-à-dire d'un sous-ministre ou des fonctionnaires rattachés au ministre?

**M. Keith Hillier:** Une des distinctions réside dans les responsabilités. Comme les fonctionnaires, nous sommes responsables des programmes et des règlements du gouvernement. Je pense que nous avons également la responsabilité de faire des suggestions au ministre.

[Traduction]

L'ombudsman, lui, se concentre sur les problèmes systémiques. Prenons, par exemple, certains des dossiers qu'il a examinés et qui relèvent clairement de son mandat. Dans certains cas, il a déclaré que le ministère respectait les règlements, la loi. Dans d'autres, il a affirmé que les programmes destinés aux anciens combattants ne donnaient pas les résultats escomptés, que l'on pouvait faire plus.

Le ministère doit faire tout son possible pour répondre aux besoins des anciens combattants, dans le respect de la loi et des règlements. L'ombudsman, lui, n'a pas la même responsabilité. Il peut dire, en se fondant sur les dossiers qu'il a en main, tout comme il l'a fait dans le rapport sur les services funéraires et d'inhumation, que nous nous conformons à la loi, mais que la portée de celle-ci doit être élargie. Formuler des recommandations fait partie de son mandat.

[Français]

**M. Guy André:** Selon vous, le fait que l'ombudsman relève du ministère des Anciens Combattants est-il idéal? J'aimerais vous

entendre à ce sujet. Quand on compare vos propos et ceux qui ont été prononcés précédemment, on voit qu'il y a deux positions relativement différentes. Est-ce la situation idéale? Si oui, quelles sont réellement les difficultés? Comment pouvez-vous trouver une solution pour améliorer la situation, si vous pensez que l'ombudsman devrait relever directement du ministère des Anciens Combattants?

• (1600)

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** D'abord, l'ombudsman soumet son rapport directement au ministre. Le décret le précise très clairement.

[Français]

Les questions liées aux ressources humaines et aux cadres relèvent plutôt du sous-ministre.

[Traduction]

Donc, l'ombudsman peut formuler n'importe quelle recommandation.

Je pense que le bureau de l'ombudsman et le ministère sont en train de tirer quelques leçons de cette expérience. C'est la première fois que nous avons un ombudsman. Nous n'avons pas les nombreuses années d'expertise que comptent nos collègues du MDN. Toutefois, je pense que tout va finir par s'arranger, car nous gardons les voies de communication ouvertes, nos employés collaborent ensemble. Le bureau de l'ombudsman a d'ailleurs des dossiers à régler. Pendant que nous sommes ici en train de discuter, l'ombudsman et le ministère travaillent ensemble. Nous allons finir par solutionner les problèmes qui existent. Je peux dire sans risque de me tromper que le rôle de l'ombudsman est de faire avancer les choses. Il est bon, à mon avis, qu'il y ait de saines tensions entre le ministère et le bureau de l'ombudsman puisque c'est ce qui va permettre, en bout de ligne, aux anciens combattants du Canada d'obtenir les meilleurs services possibles que nous pouvons leur offrir.

[Français]

**M. Guy André:** Auriez-vous des suggestions à faire au comité afin d'améliorer les rapports entre l'ombudsman et la fonction publique? Quelles seraient ces recommandations?

**M. Keith Hillier:** À mon avis, c'est une question de communication entre les deux. Nous avons des discussions ouvertes, mais malheureusement...

[Traduction]

Nous avons discuté ouvertement des divergences d'opinion qui existent, et, dans les faits, le dialogue se poursuit. Il y a de nombreux points sur lesquels nous nous entendons. Bien entendu, et c'est dans la nature des choses, ce sont les différends qui attirent l'attention, pas les enjeux sur lesquels il y a accord et les initiatives qui fonctionnent bien.

Nous entretenons de bonnes relations, et sur de nombreux fronts.

[Français]

**M. Guy André:** C'est tout à fait normal que vous ayez des points de vue différents. En premier lieu, vous voyez un peu à la gestion des anciens combattants, n'est-ce pas? Le rôle de l'ombudsman est de faire de nouvelles recommandations pour améliorer les services. Il s'agit d'un rôle de critique. Il est normal que les deux positions soient parfois différentes. Cependant, cela est-il accepté et bien vécu au sein du ministère? Voilà la question, selon moi.

Prenons un exemple. Dans une boîte, on peut avoir des syndicats, des patrons, des groupes de défense des droits et toutes sortes de situations. Quelquefois, le fait que l'ombudsman ne suive pas nécessairement les recommandations de la fonction publique peut devenir un irritant, ou vice versa.

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Je ne crois pas que le personnel du ministère considère l'ombudsman comme un irritant. Il le voit plutôt comme une autre personne qui essaie d'aider les anciens combattants.

Vous savez, il y a un élément dont il faut tenir compte. J'ai, sous ma direction, 2 100 employés. Je suis responsable de plus de 60 points de service au Canada et à l'étranger. Il arrive, parfois, que quelqu'un commette une erreur, et c'est malheureux. Lorsque l'ombudsman porte cette erreur à notre attention, nous la corrigeons tout de suite.

Le bureau de l'ombudsman remplit donc un rôle très utile. Dès qu'il aura acquis de l'expérience, car il ne faut pas oublier qu'il existe depuis peu de temps — si je ne m'abuse, il a indiqué au comité le nombre de dossiers qu'il a reçus, et aussi le nombre de dossiers qu'il n'a pas été en mesure de traiter en raison de nombreux facteurs —, nous pourrions nous rendre compte de sa véritable importance. Il réussira, avec le temps, à parfaire ses connaissances, à cerner les problèmes systémiques. À mon avis, il n'a pas examiné suffisamment de dossiers, si l'on se fonde sur les témoignages qui ont été donnés ici, pour être en mesure de parler des problèmes systémiques. Il y a toujours des événements isolés qui vont se produire, qui vont nous amener à dire que nous n'aurions pas dû faire telle ou telle chose, mais je parle ici de problèmes systémiques. En tout cas, c'est là l'avis du ministère.

[Français]

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

[Traduction]

Nous allons maintenant céder la parole à M. Stoffer. Vous avez cinq minutes.

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Hillier, merci beaucoup d'être venu nous rencontrer.

Si je me souviens bien, quand il a été question de créer un bureau de l'ombudsman des anciens combattants, le ministère des Anciens Combattants n'était pas tellement d'accord. Il a appuyé l'idée à contrecoeur, avant de s'y rallier.

La création du poste d'ombudsman des anciens combattants soulève certains problèmes. Prenons, par exemple, la recommandation qui a été formulée à cet égard dans le rapport de février 2007, rapport auquel j'ai participé avec l'honorable président. Nous avons fait des recommandations précises en nous fondant sur les témoignages de la Légion royale canadienne, de Cliff Chadderton et d'autres groupes. La recommandation 10 se lit comme suit: « Que le gouverneur en conseil nomme l'ombudsman des anciens combattants après examen du candidat nommé par le Comité

permanent des anciens combattants. » Cet examen a pris place après la nomination de l'ombudsman. Voilà pour le premier problème.

Deuxième problème: nous avons demandé que l'ombudsman des anciens combattants relève du Parlement — non pas du ministre, mais du Parlement. Ce changement a été fait par décret.

La recommandation 16 précise que l'ombudsman des anciens combattants doit présenter un rapport détaillé au comité au bout d'un an d'existence. Le poste a été créé il y a un an et demi de cela. Aucun rapport n'a encore été déposé.

Et bien sûr, il y a la recommandation 17 qui dit, et je cite: « Que l'ombudsman des anciens combattants ait le pouvoir exclusif de choisir, diriger et congédier son personnel, sous réserve d'un examen. »

Certaines de ces mesures n'ont pas encore été mises en oeuvre. Bien sûr, lorsque le comité dépose un rapport unanime, que ses recommandations sont analysées et débattues...

• (1605)

**Le président:** Monsieur Stoffer, vous avez posé beaucoup de questions à M. Hillier. Je sais que vous voulez qu'elles soient consignées au compte rendu. Toutefois, j'espère que vous ne vous attendez pas à ce qu'il y réponde.

**M. Peter Stoffer:** Non, je voulais tout simplement lui exposer la situation.

**Le président:** D'accord. Vous pouvez continuer.

**M. Peter Stoffer:** La dotation en personnel du bureau de l'ombudsman pose certains problèmes. Ce qui me préoccupe, c'est que lorsque nous avons commencé à discuter des effectifs du bureau, nous avions l'impression que l'ombudsman et son équipe allaient embaucher les gens qu'ils voulaient.

Corrigez-moi si je me trompe, mais est-ce que le ministère cherche activement des gens qui pourraient travailler dans ce bureau? Est-ce que le ministère aide l'ombudsman à recruter des employés?

**M. Keith Hillier:** Oui. Nous lui fournissons des conseils, de l'aide technique, et aussi les services dont il a besoin.

J'aimerais, si vous me le permettez, vous expliquer pourquoi nous le faisons. Les bureaux de l'ombudsman, peu importe où ils se trouvent, ont tendance à compter peu d'employés. Ce ne sont pas de grosses boîtes. Aujourd'hui, les règles de dotation sont assez complexes. De plus, la tendance est aux infrastructures informatiques de pointe. Or, ces petites entités ne peuvent vraiment se permettre d'avoir de tels outils. Voilà pourquoi c'est le ministère qui les fournit. Il le fait pour des raisons d'efficacité. Tout cela, dans le but de faire en sorte que les ressources de l'ombudsman — que ce soit l'ombudsman des anciens combattants ou un autre — se consacrent aux tâches qu'elles sont censées remplir.

Je ne peux répondre à certaines de vos questions. Toutefois, je tiens à préciser que je ne suis pas d'accord avec vous quand vous dites que le ministère était contre cette idée.

**M. Peter Stoffer:** Il l'était au début.

**M. Keith Hillier:** Quand le gouvernement est arrivé au pouvoir et que M. Thompson est devenu ministre, on m'a demandé de piloter le dossier. Il y a des gens qui, dans le passé, ont dit aux médias que je n'approuvais pas l'idée d'avoir un ombudsman, que le ministère avait demandé à un cadre supérieur de trouver une façon de faire échouer le projet.

Je tiens à dire que j'ai toujours appuyé l'ombudsman. Mes collègues aussi. Je ne peux commenter ce qui s'est fait dans le passé, mais je sais que, compte tenu du mandat qui m'a été confié et des responsabilités que j'assumais avant d'occuper ce poste, des mesures ont été prises en vue d'aller de l'avant avec la création du bureau de l'ombudsman. J'ai déjà témoigné à deux reprises devant le comité en tant que chef de ce projet. Je tenais tout simplement à le mentionner.

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur.

Est-il juste de dire que le bureau de l'ombudsman des anciens combattants est submergé de dossiers? Pouvons-nous dire cela?

**M. Keith Hillier:** D'après son témoignage, l'ombudsman a un volume élevé de dossiers, en effet. Je ne connais pas la complexité des cas. Ils ne sont pas tous semblables. Certains peuvent être résolus en 30 secondes grâce à un appel téléphonique et pour d'autres, ce peut être long. Mais effectivement, il traite un nombre important de demandes. Lors de son témoignage, la semaine dernière, il a déclaré en traiter des milliers.

**M. Peter Stoffer:** C'est une observation, pas nécessairement une question. Mon comité s'est rendu à Charlottetown, et vous avez raison: les gens qui sont en première ligne à Kirkland Lake, en Colombie-Britannique et partout au pays font de l'excellent travail dans le contexte de la loi à leur disposition.

Il est évident que depuis 18 mois, le bureau de l'ombudsman des anciens combattants croule sous des milliers de dossiers. Nous recevons tous des appels également, et je suis certain que nous avons tous renvoyé des demandes à l'ombudsman. Il doit y avoir un problème au ministère des Anciens Combattants, puisque le poste d'ombudsman a été créé et que des milliers de personnes, littéralement, se sont adressées à lui ou au ministère pour formuler une plainte toute simple ou plus complexe, par exemple sur la question de l'agent Orange. Le ministère s'est-il penché sur ce problème et s'est-il demandé s'il pouvait faire quelque chose pour simplifier le processus afin d'alléger le fardeau de l'ombudsman, compte tenu du nombre élevé de plaintes qui concernent le ministère?

• (1610)

**M. Keith Hillier:** Ma réponse comporte deux volets.

D'une part, vous devez garder à l'esprit que nous effectuons environ 56 000 transactions par jour. L'ombudsman a peut-être reçu 5 000 plaintes — et une seule plainte, c'est déjà trop, nous aimerions mieux qu'il n'y en ait pas du tout —, mais en réalité, si nous effectuons 56 000 transactions par jour, il y aura toujours des situations où les gens contesteront la position que nous avons adoptée, parce que bien souvent, malheureusement, nous ne pouvons pas donner aux anciens combattants tout ce qui leur revient selon eux. Il faut le comprendre.

D'autre part, je peux vous dire que j'examine personnellement le type de dossiers que nous renvoie l'ombudsman. Je considère que les anciens combattants sont bien servis. J'ai sans doute un parti pris. Néanmoins, certaines plaintes qu'il reçoit portent sur les délais. Parfois, elles sont formulées par des personnes qui ont besoin d'un peu plus d'information si, par exemple, on leur a dit qu'il fallait absolument qu'elles soumettent un reçu pour un déplacement à des fins médicales. Je suis certain que l'ombudsman reçoit des plaintes concernant les demandes de pension, qu'une partie des dossiers qu'il doit traiter porte sur les pensions. Cependant, il ne peut intervenir avant que toutes les étapes du processus aient été franchies, y compris celle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), à moins qu'il n'y ait une véritable urgence, comme dans le cas

où, malheureusement, un ancien combattant est mourant et qu'il serait justifié d'intervenir plutôt que de suivre le processus normal.

En réalité, tout est relatif. Cinq mille plaintes, c'est trop, mais si l'on fait 56 000 transactions par jour et que l'on accumule 5 000 plaintes sur une période de 18 mois... Et cela ne veut pas dire que toutes les plaintes sont fondées. Je dirais même que certaines plaintes viennent de personnes qui veulent seulement obtenir plus d'information. C'est pourquoi nous avons mis en place, au bureau de l'ombudsman, un mécanisme pour les anciens combattants qui appellent pour signaler quelque chose de banal, par exemple qu'ils n'ont pas reçu leur chèque le mois précédent ou qu'ils ne sont pas certains d'avoir transmis leur nouvelle adresse. Nous pouvons ainsi effectuer ce que nous appelons un transfert direct. Au lieu d'ouvrir un dossier de plainte, le bureau de l'ombudsman peut diriger directement l'appel vers quelqu'un du ministère, qui pourra examiner la situation et, espérons-le, régler le problème du client.

**M. Peter Stoffer:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Hillier et monsieur Stoffer.

Ce que vous avez dit, monsieur Hillier, est probablement une chose qu'il ne faut pas oublier. Le bureau de l'ombudsman reçoit sûrement toutes sortes de demandes: il peut s'agir d'une demande de renseignements, d'une plainte à propos d'un cas précis, d'une plainte concernant une décision rendue dans le passé ou d'une préoccupation à propos de la portée d'une politique. La nature des demandes est probablement très variée, et on doit toutes les traiter de façon différente; certaines nécessitent une intervention directe du ministère et d'autres, un rapport à long terme de l'ombudsman lui-même.

C'est maintenant au tour de M. Kerr, du Parti conservateur. Vous disposez de sept minutes.

**M. Greg Kerr:** Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur Hillier. Je suis heureux de vous revoir.

J'aimerais simplement faire un commentaire à propos d'un point qu'a soulevé mon collègue Peter Stoffer. Je pense que le président y a fait allusion. Après m'être entretenu avec l'ombudsman, je peux dire que je ne crois pas qu'il considérerait toutes ces interventions comme des plaintes. En fait, il a indiqué qu'un certain nombre était de simples demandes de renseignements. C'est tout à fait différent des plaintes visant à contester une décision, par exemple.

Je pense qu'une bonne partie des appels viennent de gens qui veulent obtenir de l'information. Je voulais simplement le préciser. Je sais que nous faisons toujours un lien entre la déclaration des droits et l'ombudsman. S'il n'y avait pas de déclaration des droits, j' imagine qu'il n'y aurait pas non plus d'ombudsman. Pourriez-vous nous parler un peu du rapport qui existe entre les deux, si vous n'y voyez pas d'inconvénient? Ce que je veux dire, c'est que le mandat de l'ombudsman doit évidemment avoir un lien avec la déclaration des droits. Je ne crois pas que nous nous soyons déjà penchés sur cette question.

•(1615)

**M. Keith Hillier:** Les deux initiatives ont été élaborées un peu en parallèle, comme je l'ai indiqué lors de mon dernier témoignage devant ce comité. L'un des rôles de l'ombudsman est de s'assurer que le ministère respecte la Déclaration des droits des anciens combattants. Il s'agit de veiller à ce que les anciens combattants soient traités de manière équitable, qu'ils reçoivent les services dont ils ont besoin dans les meilleurs délais et que le ministère leur offre les avantages et les services prescrits par la loi et ses diverses dispositions concernant l'accès à l'information, et ainsi de suite.

Le rôle de l'ombudsman consiste notamment à s'assurer que nous faisons bien ce que la déclaration des droits nous demande de faire et ce à quoi nous nous sommes engagés. Il peut s'en assurer par divers moyens. Il peut notamment examiner les appels et les plaintes qu'il reçoit et son interaction avec les organismes pour anciens combattants en général — les plus importants et ceux qui jouent un rôle essentiel au Canada pour l'ensemble des anciens combattants. Cela fait partie de son champ d'action. Il peut aussi se pencher sur ce que j'appelle les problèmes systémiques.

S'il trouve des preuves que le ministère ne respecte pas la déclaration des droits, j'imagine qu'il le mentionnera dans le rapport annuel qu'il doit lui-même rédiger, bien entendu, et qu'il soumettra aux parlementaires. À juste titre, les membres du comité se demanderaient alors probablement pourquoi le ministère ne respecte pas la déclaration des droits, ce qui serait tout à fait légitime, et nous inviteraient à venir le leur expliquer.

En réalité, le poste d'ombudsman et la déclaration des droits ont été conçus pour se compléter. Ils ont tous les deux été bien accueillis par les anciens combattants. Les organisations pour anciens combattants nous en parlaient depuis un certain temps, alors nous avons décidé d'avoir une déclaration des droits et un ombudsman.

Je sais que nous avons des défis à relever, mais au bout du compte, la situation n'est probablement pas si dramatique. Nous pourrions encore être en train de nous demander s'il devrait ou non y avoir un poste d'ombudsman des anciens combattants ou pourquoi il n'y en a pas. La bonne nouvelle, c'est que nous avons un ombudsman des anciens combattants, ainsi qu'une déclaration des droits. Nous avons eu quelques difficultés initiales, mais au bout du compte, les anciens combattants ont un ombudsman et une déclaration des droits.

**M. Greg Kerr:** Je vous remercie. Je pense qu'aucun de nous ne s'étonnera du fait qu'il y aura occasionnellement des divergences d'opinions entre l'ombudsman — puisqu'il sert les intérêts du client, de l'ancien combattant — et le ministère qui assure le service. Cela semble normal.

J'ai l'impression, d'après ce qu'a dit l'ombudsman, qu'une partie de la frustration est peut-être due au fait que le poste est récent, que le personnel est insuffisant, et ainsi de suite. Ce peut être difficile. À son arrivée, l'ombudsman devait avoir énormément de dossiers à examiner, des dossiers qui remontent parfois à bien des années, étant donné que le ministère et le programme existent depuis longtemps. Au début, il y a un énorme volume de travail à accomplir. Croyez-vous que cela va se stabiliser?

**M. Keith Hillier:** Je l'espère, surtout que je suis le sous-ministre adjoint responsable de la prestation des services aux anciens combattants. Idéalement, à un certain moment, nous n'aurions plus besoin d'un ombudsman pour traiter les plaintes individuelles, mais dans les faits, nous en aurons probablement besoin.

En Australie, il y a eu beaucoup de demandes au départ — et le poste d'ombudsman existe depuis très longtemps. Nous nous

attendions à ce qu'après la nomination de l'ombudsman, il y ait des demandes refoulées. Certaines des questions qui sont portées à l'attention de l'ombudsman ne sont pas nécessairement ce que j'appellerais des problèmes actuels. Ils remontent peut-être à cinq ou six ans. Cela peut jouer.

Je m'attends à ce que le nombre de demandes se stabilise avec le temps. Il n'est pas facile de faire démarrer une organisation à partir de zéro. C'est pourquoi nous avons envoyé du personnel temporaire au bureau de l'ombudsman, pour l'aider à mettre la machine en marche. Pour quelqu'un qui ne connaît pas le processus, qui n'a pas travaillé dans la fonction publique et qui connaît peu les pratiques de dotation, le processus peut être un peu intimidant.

•(1620)

**M. Greg Kerr:** Combien me reste-t-il de temps?

**Le président:** Une minute.

**M. Greg Kerr:** La question qui a été soulevée le plus souvent porte sur les refuges pour sans-abri. Je m'attends à ce qu'il y ait d'autres questions à ce sujet. Je ne suis toujours pas certain de bien comprendre l'enjeu, et comme l'a dit l'ombudsman, personne ne veut voir des gens être laissés pour compte. Je n'ai pas vraiment compris la façon de procéder de votre ministère en ce qui concerne les refuges. J'ai l'impression que s'il y a une source de désaccord, elle concerne les directives transmises au personnel à ce chapitre. Quelle est la directive générale donnée par votre personnel supérieur aux employés sur le terrain à propos des refuges?

**M. Keith Hillier:** C'est d'entrer en contact avec les refuges ou les personnes qui en sont responsables. La question du sans-abrisme est complexe et elle n'est pas gérée de la même façon dans toutes les villes et toutes les provinces. Par exemple, beaucoup de refuges et de soupes populaires fonctionnent de façon différente. Il y a en a qui sont gérés par des organismes-cadres, et d'autres qui sont indépendants.

Je suis dans la fonction publique depuis assez longtemps pour savoir que l'on ne peut pas rester assis à l'administration centrale, donner des instructions et penser résoudre les problèmes du jour au lendemain. À mon avis, il faut établir un cadre politique général, et le premier objectif est d'éviter que les personnes ne deviennent sans-abri. Toutefois, cela arrive, malheureusement; je donne donc comme directive à mon personnel de travailler en collaboration avec les organisations locales pour anciens combattants, les refuges, les organismes — que ce soit l'Armée du Salut, la Croix-Rouge ou les services sociaux de la province — et de créer des liens. Ces liens doivent être établis sur le terrain afin que lorsque quelqu'un se présente comme un ancien combattant...

On va nous informer qu'il y a un ancien combattant au refuge. Il faut comprendre que même s'il s'agit d'un ancien combattant, s'il se trouve au refuge, c'est peut-être parce qu'il en a fait le choix, et même si nous sommes en mesure d'intervenir, cette personne n'est peut-être pas prête à profiter de nos services et de nos programmes. Parfois, cela prend un certain temps pour créer un lien, et c'est ce qui m'amène à vous parler des coordonnateurs d'entraide du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel. Il faut l'admettre, les sans-abri sont parfois déprimés, probablement en colère contre la société, contre le gouvernement. Il faut parfois qu'un de leur pairs ayant vécu les mêmes difficultés établisse un lien en leur disant: « Tu sais, moi aussi j'étais dans cette situation, mais il existe de l'aide, et ce sont des gens... » Il faut gagner leur confiance. Oui, c'est utile d'obtenir des renseignements des services de police et des services sociaux, mais au bout du compte, nous devons bâtir une relation de confiance.

Nous devons également comprendre la diversité de notre pays. Au Parlement, nous avons des représentants de toutes les parties du pays. Chaque région du pays a ses propres opinions, ses propres enjeux, et c'est pourquoi nous n'avons pas qu'un seul député, mais plus de 300 pour tenir compte de l'opinion de tous.

Dans la même optique, nous devons permettre aux gestionnaires locaux d'être innovateurs. Nous sommes prêts à lancer des projets novateurs dans certaines grandes villes, mais pour cela, il doit y avoir de la souplesse. Nous avons une ligne de secours d'urgence pour les anciens combattants, accessible 24 heures sur 24, dont le personnel est formé de conseillers. Ce n'est pas un service automatisé; il y a un conseiller qui peut aider les gens. Il y a beaucoup d'anciens combattants à aider. Il s'agit d'établir un lien, et les responsables locaux, qui connaissent leur milieu — les gens des services sociaux et des divers organismes —, doivent leur demander: « Comment pouvons-nous établir un lien? »

Mon dernier point, mais non le moindre, c'est que certains anciens combattants deviennent sans-abri par choix. Je peux vous donner l'exemple d'un ancien combattant dont j'ai entendu parler et qui est sans-abri. Il habite dans sa voiture, mais c'est son choix. Il ne veut pas avoir d'adresse fixe pour diverses raisons. C'est la réalité. Cela ne veut pas dire que nous ne lui offrons pas de services ni qu'il ne reçoit pas d'aide, mais il a décidé qu'il ne voulait pas avoir d'adresse fixe pour des raisons personnelles.

• (1625)

**M. Greg Kerr:** Merci beaucoup.

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

Merci à vous, monsieur Hillier. Vous avez dit bon nombre de choses qui sont vraies. Tout d'abord, c'est certainement vrai que le Parlement compte 308 députés qui ont chacun leur point de vue. Nous allons maintenant écouter l'un de ces députés, c'est-à-dire M. Andrews.

Allez-y, monsieur Andrews, vous avez cinq minutes.

**M. Scott Andrews (Avalon, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être venu, monsieur Hillier. Quel plaisir de vous revoir.

J'aimerais résumer certains éléments ou encore combler certaines de mes lacunes par rapport à l'accès à l'information, relativement aux renseignements auxquels a droit l'ombudsman. Je me fie aux notes fournies par notre analyste.

Ai-je raison de dire que l'ombudsman des vétérans occupe un poste classifié au niveau GCQ-4, comparativement à son homologue des forces armées, qui occupe un poste au niveau GCQ-6? Pourquoi

existe-t-il une différence? Qui a établi le niveau et quelle démarche serait nécessaire pour le changer?

**M. Keith Hillier:** Ma réponse comportera plusieurs éléments.

Tout d'abord, je ne peux pas dire grand-chose sur les niveaux précis, mais je puis vous affirmer qu'il existe une différence entre le niveau de classification de l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et celui de l'ombudsman des vétérans. Je ne saurais vous expliquer pourquoi un poste est classifié au niveau 2 et l'autre au niveau 6.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que les postes, qu'il s'agisse de postes dotés par décret ou de postes de fonctionnaires comme le mien, dépendent d'un système de classification prévoyant une méthodologie.

À titre de comparaison, si l'on regarde les divers tribunaux et commissions, qu'il s'agisse de nominations par décret ou non, on constate que les titulaires de poste n'ont pas droit au même chèque de paie. Il existe un système qui tient compte de la complexité, des conséquences des erreurs, de la prise de décisions, du nombre d'employés, et ainsi de suite.

Je ne peux que présumer que dans le cas des ombudsmans, qu'il s'agisse de celui de la Défense nationale ou d'un autre ministère, les titulaires ont des rôles et des responsabilités qui diffèrent quelque peu, et les responsables de la classification ont déterminé que le niveau GIC-2, je crois que c'est celui auquel vous avez fait référence, constitue un niveau approprié, compte tenu du rôle et des responsabilités du titulaire comparativement à...

**M. Scott Andrews:** Le niveau de classification relève-t-il du ministre?

**M. Keith Hillier:** Non, ce n'est pas le ministre qui décide. C'est une décision administrative prise au sein du gouvernement. Le ministre ne participe pas à la classification. Cette tâche relève de l'administration du gouvernement, et le ministre ne participe pas à la détermination de la rémunération.

**M. Scott Andrews:** Mettons de côté la question de la rémunération. N'êtes-vous pas d'accord que les deux ombudsmans devraient avoir le même niveau d'accès au sein du ministère?

**M. Keith Hillier:** Pas forcément. L'accès accordé à un ombudsman, à une personne nommée par décret ou encore aux employés du ministère, est fonction d'un protocole d'entente ou des modalités du contrat d'embauche. Dans le cas de l'ombudsman des vétérans, le décret lui confère certains pouvoirs précis en excluant bien précisément d'autres. Le niveau, qu'il soit 2, 6 ou 5, n'est pas pertinent. Ce qui compte, c'est le mandat accordé par le gouvernement du Canada. C'est le facteur qui nous intéresse.

**M. Scott Andrews:** Lorsque l'ombudsman a comparu, il a laissé entendre qu'il réussissait à obtenir certains renseignements uniquement en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. C'est bien cela? Les renseignements obtenus en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ne seraient-ils pas accessibles de toute façon?

**M. Keith Hillier:** Je ne peux parler au nom de l'ombudsman. Je peux vous dire, cependant, que je ne suis au courant d'aucun incident où des renseignements ont été refusés ou bien à l'ombudsman, ou bien à son personnel, exception faite d'informations bénéficiant du secret du cabinet ou du secret professionnel de l'avocat. J'ignorais qu'on lui refusait éventuellement des renseignements ou un accès.

SI l'ombudsman invoque la Loi sur l'accès à l'information, soit; je ne peux me prononcer là-dessus. Je peux vous dire, cependant, que puisqu'il a été nommé en vertu d'un décret, l'ombudsman et ses employés, qui sont employés du gouvernement du Canada et qui ont la même cote de sécurité que tous nos employés, peuvent consulter les dossiers des clients à la fois sur support papier et électronique. Ils peuvent consulter nos politiques, notre manuel des politiques, l'ensemble des politiques ainsi que nos bases de données en ligne. Tout y est.

• (1630)

**M. Scott Andrews:** D'accord.

Lorsque l'ombudsman soumet ses rapports au ministre, les rapports sont-ils vérifiés par des cadres avant de parvenir au ministre? Les rapports sont-ils changés ou modifiés, ou bien le rapport remis au ministre est-il le même qui sera publié?

**M. Keith Hillier:** Les rapports entre l'ombudsman et le ministre sont clairement définis. L'ombudsman remet ses rapports au ministre. Ni moi-même, ni les autres fonctionnaires, ne le voyons. Les rapports sont remis au ministre et sont ensuite publiés. Les dirigeants du ministère n'en vérifient pas le contenu, et nous n'avons pas notre mot à dire quant aux éléments qui ne devraient pas y paraître.

Je dois dire, cependant, et cela vient rejoindre la question d'un autre député, qu'il ne faut pas confondre les pommes et les oranges. Il y a ce qu'on pourrait appeler des rapports ou des documents, rédigés par l'ombudsman mais qui ne sont pas destinés au ministre. Ces documents peuvent éventuellement parvenir au ministre. L'ombudsman peut faire part au ministère de ses préoccupations dans certains domaines et nous y réagissons. C'est à l'ombudsman de décider des renseignements qui seront transmis au ministre. Nous n'intervenons aucunement entre l'ombudsman et le ministre. Les discussions ont lieu entre ces deux acteurs. L'ombudsman est un élément à part. Il agit de façon indépendante relativement à la gestion du ministère.

**M. Scott Andrews:** Donc...

**Le président:** Je suis désolé, mais vous avez largement dépassé votre temps de parole.

**M. Scott Andrews:** On s'amuse tellement qu'on ne voit pas le temps passer.

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

Monsieur Lobb, vous avez cinq minutes.

**M. Ben Lobb (Huron—Bruce, PCC):** Merci.

Monsieur Hillier, j'aimerais vous remercier de l'accueil que vous nous avez réservé la semaine dernière à Charlottetown. Nous avons beaucoup appris et ce fut grâce à vous ainsi qu'à votre personnel.

J'aimerais tirer au clair certains des points avancés par M. Stoffer. Je suis sûr que M. Harris a renseigné M. Stoffer sur la teneur de la dernière séance et lui a transmis les notes pertinentes.

L'ombudsman a indiqué clairement pendant son témoignage que son rapport n'était pas encore terminé. Je me demandais si vous étiez d'accord avec cette affirmation.

**M. Keith Hillier:** Je sais ce que j'ai lu dans la transcription. S'il n'a pas terminé son rapport, j'en conclus qu'il n'a pas terminé son rapport.

**M. Ben Lobb:** Oui, je suis d'accord avec cela, et c'est pourquoi il est difficile pour le ministre de réagir aux conclusions du rapport.

Au sujet de la dotation, je me rappelle aussi que l'ombudsman a mentionné qu'il avait de nouvelles ressources maintenant. Je pense que c'est ce qu'il a dit dans son témoignage, donc pour la dotation à son bureau, je crois que les choses avancent assez bien.

L'autre question était celle de l'arriéré. Soyons clairs. Pour le compte rendu, il a dit à l'égard de ces 6 000 demandes que « bon nombre de personnes qui s'adressent à notre bureau veulent simplement de l'information où les coordonnées des personnes-ressources »; il y en a donc beaucoup qui ne donnent pas lieu à de longues enquêtes en profondeur. Bien que le chiffre laisse craindre une lourde charge de travail, sa réponse se limitera souvent à un strict minimum. Il a aussi mentionné qu'il voulait simplifier ses façons de faire, miser sur les aptitudes professionnelles de son personnel et lui offrir de la formation, donc j'espère que le député ne critiquait pas l'ombudsman, parce que de toute évidence, il essaie de mettre de l'ordre dans son bureau et fait de son mieux.

De plus, il a mentionné que sauf pour quelques enjeux, comme l'itinérance, il avait une assez bonne relation de travail avec le ministre. D'après moi, il se dégage vraiment de son témoignage qu'il y a une relation de travail très décente entre les deux. Êtes-vous d'accord ou non?

**M. Keith Hillier:** Je suis d'accord.

**M. Ben Lobb:** Très bien. Je suis content de l'entendre.

Toujours au sujet de l'itinérance, une question qui me tient très à coeur, je suis d'accord avec vous que ce n'est qu'un caillou dans l'engrenage. Quand nous avons visité vos bureaux, j'ai été très impressionné de la multitude des services que vous leur offrez, particulièrement en santé mentale, en toxicomanie et en finances. Pouvez-vous nous expliquer un peu ce que vous faites pour en donner une idée aux membres du comité qui n'ont pas pu se rendre à Charlottetown?

• (1635)

**M. Keith Hillier:** Je pense que l'essentiel, c'est de créer un lien avec les anciens combattants et d'établir une relation fondée sur la confiance, donc quand nous disons que nous leur offrons ces programmes et ces services, c'est que nous sommes là pour aider les anciens combattants. Malheureusement, certains d'entre eux vivent des situations vraiment désespérées et ne font plus confiance à personne. Il faut donc prendre le temps d'établir et d'entretenir une relation avec eux et de leur parler d'entraide.

Nous pouvons les inscrire à un programme d'entraide. Nous pouvons les amener dans l'une de nos cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel. Il y en a un peu partout au pays, et nous les tenons avec nos collègues du MDN. C'est un réseau intégré de cliniques, et nous y offrons bien sûr des services comme la réadaptation professionnelle et la réadaptation psychologique. Tout est interrelié. Nous avons aussi un programme d'aide au placement. Il faut toutefois préciser que si je me rends dans un refuge pour itinérants un après-midi et que je dis que je viens du ministère des Anciens Combattants et que je peux aider les gens à rédiger un curriculum vitae, je serais probablement très déconnecté. L'essentiel cet après-midi-là, c'est surtout de créer une relation pour que la personne se sente en confiance.

La nouvelle Charte des anciens combattants prévoit des programmes et des mesures dont des prestations d'invalidité et tout ce que vous voulez. Il y a donc des choses que nous pouvons faire. Il faut toutefois comprendre qu'il n'y a pas autant d'anciens combattants dans la rue au Canada qu'il y en a ailleurs, en pourcentage, parce que notre filet de sécurité sociale est beaucoup plus solide à mon avis que celui d'autres pays. Aux États-Unis, il y a 27 millions d'anciens combattants. Je pense qu'on peut dire sans prise de position politique, que les filets de sécurité sociale varient beaucoup aux États-Unis d'un État à l'autre. Il y a donc probablement un risque beaucoup plus grand là-bas que certains anciens combattants tombent dans l'oubli, simplement parce qu'ils n'ont pas accès à des programmes similaires à ceux que nous offrons au Canada à nos anciens combattants.

La clé, c'est d'établir un contact, une relation de confiance, puis de diriger la personne vers les programmes qui, de l'avis des professionnels des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, seraient les mieux adaptés à l'état d'esprit de l'ancien combattant et à son aptitude à accepter un nouveau programme ou de nouveaux services.

**Le président:** Merci, monsieur Lobb et monsieur Hillier.

[Français]

Monsieur Gaudet, vous disposez de cinq minutes.

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

Monsieur Hillier, je ne veux pas faire de la politique et ce n'est pas dans mes habitudes d'en faire, mais lorsque le gouvernement conservateur a été porté au pouvoir, on avait un ministère et un tribunal d'appel. Ensuite, le gouvernement a créé la Charte des anciens combattants et le poste d'ombudsman. Plus tôt, vous avez dit qu'on pourrait abolir le poste d'ombudsman. Vous avez également dit à M. Lobb qu'entre le ministère et les anciens combattants, ça allait comme sur des roulettes.

Il y a une chose que je ne comprends pas. Pourquoi l'ombudsman est-il venu, mercredi dernier, nous dire que cela n'allait pas si bien? J'aimerais que vous nous donniez votre point de vue. On a eu la Charte des anciens combattants, un ombudsman et ça va bien, mais l'ombudsman est venu nous dire que ça ne va pas si bien concernant la question du type de gouvernement Westminster, au sujet duquel je n'ai pas encore obtenu de réponse. J'avais posé la question mercredi dernier et je n'ai pas encore obtenu de réponse. J'aimerais bien savoir ce qui se passe exactement.

Je veux la vérité, car moi-même et M. Perron, que vous avez bien connu, étions contre le fait que l'ombudsman relève du ministère, du ministre, car c'est ce qui se passe. Si vous vous souvenez, M. Marin, qui était l'ombudsman de la Défense nationale, a démissionné parce que justement — ce n'était pas de votre temps, c'était du temps des libéraux —, il relevait du ministre et ça ne fonctionnait pas. Lorsqu'un poste relève du ministre responsable, rien ne fonctionne. Si la personne ne fait pas l'affaire du ministre, elle est reléguée aux oubliettes et les dossiers sont mis sur une tablette.

• (1640)

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** Récapitulons un peu. Il faut clarifier une chose. Si j'ai bien compris, il n'a jamais été question du pouvoir de démettre l'ombudsman de ses fonctions. Je ne pense pas que c'était la nature de la discussion.

Voici comment je vois les choses. L'ombudsman est en poste depuis environ un an et demi. Cela va faire deux ans en novembre. À

mes yeux, et j'ai jeté un coup d'oeil au témoignage prononcé ici la semaine dernière, le problème en est un d'accès à l'information, en partie. Je dois quand même rappeler qu'il y a divergence d'opinions sur certains enjeux comme l'itinérance, mais je pense que ce n'est qu'un enjeu parmi bien d'autres. Il y a beaucoup de dossiers dans lesquels nous travaillons ensemble. Cela dit, le problème semble surtout lié à l'accès à l'information frappée du secret ministériel. Il me semble pourtant bien compris dans cette ville que les membres du Conseil privé de la Reine jouissent de certains privilèges et que l'information échangée au cabinet n'est pas accessible à tous.

Je pense que le concept du secret professionnel est bien accepté dans le secteur privé comme dans le secteur public. Je dirais que l'opinion juridique qu'un de mes collègues ou moi-même pourrait obtenir, par exemple, n'est peut-être pas si pertinente. Pour moi, le rôle de l'ombudsman est de déterminer s'il y a un problème concernant un client particulier ou s'il y a un problème systémique concernant une politique ou un programme. C'est le plus important. Il ne me semble pas nécessaire de comprendre qui a demandé une opinion juridique et en quoi elle consistait. En même temps, il faut nous fier au décret, et c'est ce que le décret dit.

Pour ce qui est des problèmes existants, je n'entrerai pas dans cette discussion. Je vais laisser le soin aux avocats de débattre du sens du mot « examen » et du reste. De cette perspective, je pense que le travail avec l'ombudsman se déroule relativement bien. Il y a un petit problème, et il y en aura de temps à autre, mais je le répète, la bonne nouvelle, c'est qu'il y a un ombudsman et qu'il y a une charte des droits.

[Français]

**M. Roger Gaudet:** Nous étions d'accord pour qu'il y ait une Charte des anciens combattants et un poste d'ombudsman. Par contre, tout à l'heure, vous avez dit que des gens appelaient pour dire qu'ils n'avaient pas reçu leur chèque de pension. Comment se fait-il qu'ils appellent l'ombudsman plutôt que le ministère? Est-ce qu'on dort, au ministère?

Comment se fait-il que l'année dernière, il y ait eu 8 000 demandes dont 2 000 sont restées... Si ce n'est pas le ministère ni l'ombudsman, il y a des personnes qui ne font pas leur travail, à moins que je ne connaisse rien à la fonction publique. J'ai été maire pendant 12 ans et je peux vous dire que quand il y avait des problèmes, on s'organisait pour que la situation ne s'éternise pas trop. Celui qui n'avait pas reçu son chèque de paie avait un problème.

[Traduction]

**M. Keith Hillier:** D'abord et avant tout, les clients appellent là où ils le veulent bien. Si quelqu'un appelle pour dire qu'il n'a pas reçu son chèque, par exemple, ce peut être simplement dû au fait que son dernier changement d'adresse n'a pas été entré à temps dans le système pour l'émission des chèques. C'est alors très simple à régler. Est-il utile d'appeler l'ombudsman pour cela? Non, les gens peuvent composer notre numéro 1-800. Nous recevons environ un million d'appels par année dans nos centres d'appels nationaux.

Je tiens aussi à souligner, monsieur Gaudet, que nous avons ouvert un centre d'appels à Montréal en avril dernier, justement pour améliorer la qualité des services offerts à nos clients francophones. Ce centre est situé à Montréal, de sorte que nos clients francophones peuvent maintenant parler à quelqu'un dans la langue de leur choix.

Il faut parfois tenir compte de la nature humaine. L'ombudsman lui-même admet que dans les 5 000 ou 4 000 demandes qu'il a reçues — je ne sais plus combien il y en a —, il n'y a pas que des plaintes. Certaines sont des demandes d'information. Certaines personnes peuvent simplement se demander comment effectuer leur changement d'adresse. En outre, la nature humaine est telle que certaines personnes peuvent avoir l'impression que l'ombudsman a plus de pouvoir que les gens du centre d'appels, donc s'ils n'obtiennent pas la réponse voulue au centre d'appels national ou à nos bureaux locaux, ils se disent que l'ombudsman a peut-être le pouvoir de la renverser.

L'ombudsman n'a clairement pas le pouvoir de renverser les décisions ministérielles. Il peut signaler ce qu'il considère comme une erreur, et nous allons la corriger le plus rapidement possible. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons un mécanisme qui permet de transférer un appel à un responsable du ministère très rapidement.

Je pense qu'il vous dirait lui-même que lui et son personnel sont en train d'apprendre à trancher quand un dossier mérite une investigation ou quand il s'agit simplement d'une demande de quelqu'un qui veut effectuer une simple transaction et qui a trouvé le numéro de l'ombudsman sur un site Web ou ailleurs.

Cela dit, il ne faut pas oublier que le simple fait de créer un poste d'ombudsman a créé une demande de service. C'est bien, parce qu'en bout de ligne, si les clients reçoivent le service ou l'information dont ils ont besoin, même s'ils se sont adressés à l'ombudsman plutôt qu'aux fonctionnaires du ministère, l'essentiel, c'est qu'on réponde à leurs besoins.

• (1645)

**Le président:** Je vous remercie.

La parole va maintenant à Mme Tilly O'Neill-Gordon.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Hillier, soyez le bienvenu. C'est avec plaisir que nous vous accueillons aujourd'hui.

J'aimerais faire écho à ce qu'a dit notre autre collègue, c'est-à-dire à quel point notre journée à l'Île-du-Prince-Édouard fut agréable. L'appui et l'effort sincères de votre personnel en vue de faire ce qu'il y a de mieux pour tous les vétérans étaient bien évidents, ce dont j'ai été ravi.

Je suis également heureuse de vous entendre dire avec votre bonne disposition habituelle que les divergences seront aplanies. S'il y a une chose à faire, c'est bien d'aplanir les divergences, parce que je suis sûre que nous mettons tous l'épaulé à la même roue. Nous cherchons tous à travailler dans le meilleur intérêt des vétérans.

Comme nous le savons tous, l'ombudsman a effectué certaines visites. Après sa tournée pancanadienne des hébergements pour sans-abri, a-t-il présenté à votre ministère un rapport dans lequel il fait état de ses constatations?

**M. Keith Hillier:** Pas que je sache. Je n'ai pas vu de rapport de ce genre. Il a effectivement parlé d'un document lorsqu'il a comparu devant les sénateurs il y a quelques semaines, mais je ne l'ai pas vu,

ce qui ne devrait probablement étonner personne, étant donné l'absence de liens de dépendance.

Il a certes indiqué qu'il avait visité plusieurs refuges pour sans-abri un peu partout au pays, ce qui est selon moi une bonne chose. S'il y a en fait rencontré des personnes qui étaient peut-être des anciens combattants qui avaient besoin de notre aide ou de nos services, rien ne nous ferait plus plaisir que d'en être informés. Même si nous n'avons pas le nom de la personne, nous saurons au moins que c'est un ancien combattant ou qu'il pourrait l'être et nous irons aux sources.

Un des problèmes qui se posent dans certaines villes canadiennes, c'est que certains anciens combattants qui s'y trouvent ne sont pas de la responsabilité du gouvernement du Canada. D'anciens combattants des forces américaines visitent des hébergements canadiens et y vivent, mais le gouvernement du Canada n'a pas d'obligation à leur égard. Nous avons une responsabilité à l'égard de ceux qui ont servi sous nos drapeaux et c'est sur ceux-là que nous nous concentrons. Si un Canadien a franchi la frontière et a servi dans les forces américaines, ce n'est pas la responsabilité du gouvernement du Canada, sauf dans certains cas où il existe des ententes réciproques concernant les pensions notamment. Ce sont là des choix que font ces personnes.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Voilà qui me rassure.

Les hauts fonctionnaires de votre ministère ont aussi mis en place des services d'approche et visité différents hébergements au Canada. Grâce à ces services, est-ce que le ministère a pu aider des vétérans sans-abri?

**M. Keith Hillier:** Ils ont parfois pu le faire, mais parfois aussi, les vétérans n'étaient pas prêts à recevoir de l'aide.

Il est très important de comprendre que les marginaux des rues vivent en marge de la société, contrairement à nous qui avons en règle générale des emplois et allons travailler tous les jours. Il est arrivé que nous établissions le contact avec des vétérans par l'intermédiaire de nos services d'approche. Nous avons réussi parfois à les faire admettre dans un programme, mais il arrive également qu'ils nous fassent faux bond, étant donné leur vie itinérante.

La semaine dernière, un vétéran sans abri s'est présenté au bureau de district de Vancouver. Il s'est présenté en personne au bureau. Nous avons pu lui venir en aide. Il nous a dit qu'il était à Calgary la semaine précédente et ailleurs, la semaine qui l'a précédée. Ce sont donc des personnes qui vivent une vie itinérante. Parfois, quand vous établissez ce contact, ils partent vivre ailleurs. Nous travaillons actuellement avec ce vétéran à Vancouver. Nous collaborons aussi avec le Fonds du Coquelicot de la Légion royale canadienne. Nous essayons de lui trouver un logement. Donc, soit qu'il demeure à Vancouver, soit qu'il prend la poudre d'escampette et se retrouvera peut-être à Halifax, le mois prochain. C'est la nature itinérante de cette population. Toutefois, nous avons certes pu établir certains contacts.

Si vous voulez mon avis, un des moyens les plus efficaces de travailler avec ces personnes consiste en réalité à passer par les réseaux d'entraide. La grande famille militaire est tricotée très serrée. Si communiquez avec certains réseaux, vous rencontrez peut-être un ancien combattant du 22<sup>e</sup> ou du Princess Patricia, ce qui leur permet de faire davantage. Ils les suivent, à mon avis, pour le reste de leur vie. Ils tiennent à s'entraider.

Donc, nous avons des discussions avec ces organismes. Par exemple, si un ex-officier de marine d'Halifax vit des moments difficiles, ces organismes peuvent le convaincre de se faire connaître du ministère ou, sans forcément s'y présenter... D'où toute l'importance des réseaux d'entraide. Il n'est pas nécessaire de se présenter à un bureau des Anciens combattants pour avoir de l'aide. Il pourrait s'agir d'aller au Tim Hortons et de prendre une tasse de café avec le sans-abri, ou encore de marcher à ses côtés, de simplement tenter d'établir un contact, de dire: « Je comprends votre souffrance, car je suis moi-même passé par là. Il existe des personnes qui peuvent vous aider ». Cependant, comme pour toute autre forme de dépendance, il faut que la personne veuille qu'on l'aide, et c'est pourquoi le contact et des liens de confiance sont si importants.

• (1650)

**Le président:** Madame O'Neill-Gordon, désolé de vous interrompre, mais le temps dont vous disposiez est épuisé.

Monsieur Hillier, merci également.

La parole va maintenant à M. McColeman, pour cinq minutes.

**M. Phil McColeman (Brant, PCC):** Merci beaucoup.

J'en profite pour vous remercier moi aussi d'avoir accepté notre invitation. J'ai été enchanté de ma visite à Charlottetown et de constater à quel point vous et votre personnel avez à cœur le sort des vétérans là-bas.

Quand il a témoigné, l'ombudsman a soulevé certains points, à bon droit, qui me portent à me poser beaucoup de questions. J'en ai probablement beaucoup à apprendre à ce sujet, de sorte que mes questions visent peut-être plus à me renseigner sur ce que vous recherchez idéalement comme qualité chez l'ombudsman quand le poste a été créé. À quel genre d'engagement vous attendiez-vous?

**M. Keith Hillier:** Il faut se reporter au décret qui établit en réalité le pouvoir de l'ombudsman. Je peux vous en parler jusqu'à un certain point puisque que c'est moi qui étais responsable de donner mon avis au gouvernement dans ce dossier particulier.

En réalité, l'activité de l'ombudsman se déroule sur deux plans à la fois. Ainsi, il s'occupe de cas particuliers. Quelqu'un se plaint à lui, estime ne pas avoir été traité par le ministère conformément à la déclaration des droits des anciens combattants. En d'autres mots, la personne estime ne pas avoir été traitée équitablement lors de la révision de son dossier ou du refus d'une demande de service ou de prestations. Peut-être cette personne estime-t-elle que le gestionnaire de son cas s'est comporté de manière inadéquate. Les plaintes varient énormément. Donc, un ancien combattant souhaite attirer l'attention de quelqu'un sur le fait qu'il n'est pas satisfait d'une décision ou d'une activité du ministère.

L'ombudsman est aussi mandaté pour s'occuper de ce que j'appelle les problèmes systémiques. À l'examen de divers cas, il constate peut-être... Par exemple, si la moitié de sa tâche a trait à un genre particulier de prestations de maladie, il peut en discuter avec les fonctionnaires. Peut-être s'agit-il d'un malentendu au sujet d'une prestation de maladie, ou encore d'un pépin informatique. Il a la possibilité de vraiment prendre du recul, de dire qu'il s'agit d'un cas particulier, mais qu'il en voit beaucoup d'autres de ce genre de sorte qu'il aimerait bien comprendre ce qui se passe. Peut-être aussi, dans le cadre de divers programmes d'extension ou par l'intermédiaire d'organismes d'anciens combattants, l'a-t-il appris en discutant avec des anciens combattants. De plus, l'ombudsman des vétérans a un conseil consultatif qui le tient au courant des faits dont il entend parler et qu'il constate.

Demain, je serai à la base des Forces canadiennes de Gagetown, et j'en ai visité plusieurs aux quatre coins du pays: Valcartier, Edmonton, Cold Lake, Halifax et Esquimalt. Il est possible en réalité d'aller rencontrer les commandants de base et de leur demander ce qui se passe et ce qu'ils entendent dire des hommes et des femmes qui servent dans les Forces canadiennes. Il est possible de leur demander de vous parler franchement. Il est bon de savoir ce qu'on fait bien, mais j'aime aussi être informé des sources de préoccupation — non pas en qualité d'ombudsman, mais comme responsable de la prestation de services. Nous travaillons dans les mêmes plates-bandes, en fin de compte.

Si l'ombudsman était assis à mes côtés, cet après-midi, il conviendrait avec moi, j'en suis sûr, que notre raison d'être tous deux est les vétérans.

• (1655)

**M. Phil McColeman:** C'était si évident à Charlottetown. Ce qui m'a vraiment étonné, c'est que le système mis en place là-bas a pour seule raison d'être, sans équivoque, les vétérans. Divers paliers d'appel sont prévus, des paliers qu'ils franchissent... J'ai oublié le nom du monsieur en charge des services juridiques là-bas, mais il a affirmé essentiellement que, lorsqu'il recrute de nouveaux avocats, ceux-ci lui demandent comment il est possible que des demandes puissent être rejetées, qu'on puisse rejeter la demande d'un seul vétéran.

L'ombudsman représente pour moi un autre palier d'arbitrage, si vous me passez l'expression, ou de défense des intérêts des vétérans.

**M. Keith Hillier:** Oui.

**M. Phil McColeman:** Serait-il juste de parler de palier d'arbitrage?

**M. Keith Hillier:** Je n'irais pas jusque-là. Je parlerais plutôt d'un autre processus de révision ou de défense.

L'ombudsman n'est pas habilité à invalider les décisions rendues par le ministère, mais il a le pouvoir en fait d'attirer notre attention sur des problèmes. C'est un tout autre niveau de révision. Il y en a beaucoup, notamment le Bureau de services juridiques des pensions. Le Canada est le seul pays au monde qui offre des services de représentation, aux frais de la Couronne, aux anciens combattants qui font appel au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

**Le président:** Monsieur McColeman, je vous remercie, mais vous avez épuisé le temps qui vous était alloué. On ne voit pas le temps filer.

C'est maintenant au tour de M. Stoffer, pour cinq minutes.

**M. Peter Stoffer:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Hillier, si vous vous rendez à Gagetown demain et que vous souhaitez y rencontrer certaines personnes, je peux vous fournir les noms et les coordonnées d'un tas d'entre elles. Il s'agit de membres de Military Widows on a War Path, qu'on pourrait rendre en français par les veuves de l'armée sur pied de guerre. Elles seraient ravies de vous rencontrer pour parler de l'agent Orange, mais je suis sûr que votre emploi du temps est trop chargé pour que ce soit possible.

Notre attaché de recherche, Michel, a suggéré une question dont je lui suis très reconnaissant. Je vous en fais la lecture: « Le mandat indique que le personnel du Bureau de l'ombudsman des vétérans est embauché conformément à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et fait partie du ministère. Est-ce que les membres et le personnel du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) font partie du ministère? »

**M. Keith Hillier:** Non. Les membres comme tels du tribunal sont des titulaires de poste pourvus par le gouverneur en conseil, tout comme l'ombudsman. Le personnel du tribunal fait partie du tribunal. Sans vouloir entrer trop dans le détail, je vous dirais que les employés, autres que ceux qui occupent des postes pourvus par le gouverneur en conseil du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)... De manière plus générale, ils font tous partie du portefeuille intitulé Anciens combattants. Je reviendrai en discuter avec le comité mercredi. Ce portefeuille est composé d'organismes distincts, soit le ministère des Anciens combattants et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). C'est pourquoi les rapports sur les plans et les priorités sont signés par le président et le sous-ministre.

**M. Peter Stoffer:** Vous avez déclaré que le ministère des Anciens combattants contribue au processus d'embauche pour doter les postes dont a besoin le Bureau de l'ombudsman. Combien y a-t-il de postes actuellement au Bureau de l'ombudsman des vétérans? Combien de personnes y travaillent vraiment?

**M. Keith Hillier:** Je ne saurais vous répondre. Je crois que le nombre se situe entre 30 et 40, mais je n'ai pas le chiffre exact.

• (1700)

**M. Peter Stoffer:** Si possible, il nous serait utile de l'avoir.

**M. Keith Hillier:** Je vous l'obtiendrai.

**M. Peter Stoffer:** Je sais que le colonel Stogran a servi dans les forces, mais combien de personnes, dans son bureau, ont des antécédents professionnels dans le domaine médical, militaire ou juridique? Vous ne le savez probablement pas.

**M. Keith Hillier:** Non. Sauf votre respect, je vous dirais qu'il vaut mieux poser la question à l'ombudsman.

**M. Peter Stoffer:** Il me semble que si le ministère des Anciens combattants aide l'ombudsman à recruter les employés, il a la réponse.

**M. Keith Hillier:** Dans les dossiers des ressources humaines, il arrive que les personnes précisent ou ne précisent pas qu'elles ont servi dans les forces, mais il ne conviendrait pas que j'aie vu dans les dossiers et que je fournisse des renseignements sur des employés.

**M. Peter Stoffer:** Voilà qui est compréhensible.

Je vais me faire l'avocat du diable pour quelques instants. J'ai toujours cru que le rôle d'un ombudsman était d'agir comme chien de garde d'un ministère, par exemple Bruce Hood, commissaire aux plaintes des passagers de l'air. Il y a eu aussi l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et toutes sortes d'autres ombudsmans — dans le secteur bancaire et ainsi de suite. Si vous interrogez des membres du grand public, vous constaterez qu'ils ont l'impression que ces ombudsmen jouent le rôle de chien de garde au sein d'un ministère.

Je vous pose la question: la présence au ministère des Anciens combattants d'un ombudsman qui est censé garder l'œil sur le ministère et y repérer les problèmes ou les anomalies, pour offrir des recommandations de manière à ce que le ministère améliore ses services, paraît fort bien. Par contre, si des employés du ministère

travaillent au bureau de l'ombudsman, certains diront que les liens entre les deux sont trop étroits, qu'il n'y a pas beaucoup d'indépendance. On court le risque que l'ombudsman et ses employés aient les mains liées. Par exemple, ils pourraient hésiter à rendre public un rapport trop critique. Cette impression est-elle vraie ou fautive?

**M. Keith Hillier:** Je ne pourrais pas vous dire, parce que je n'ai jamais été témoin de ce genre de situation. Mais laissez-moi vous dire une chose: dans la fonction publique du Canada, la dotation se fait selon le principe du mérite, et c'est la Commission de la fonction publique qui voit à ce que ce principe soit appliqué adéquatement. Chaque fois qu'il faut combler un poste, tous les employés de la fonction publique, à condition qu'ils satisfassent à certaines exigences liées au lieu de travail ou à l'expérience, peuvent poser leur candidature. Si l'on empêchait des employés du ministère de poser leur candidature à un poste au Bureau de l'ombudsman de vétérans, on les priverait des droits que leur confère la Loi sur l'emploi dans la fonction publique.

**M. Peter Stoffer:** Merci.

**Le président:** Merci monsieur Stoffer.

Monsieur Andrews.

**M. Scott Andrews:** Je vous remercie, monsieur le président.

À propos des transferts automatiques dont vous avez parlé à quelques reprises, tenez-vous des statistiques, et savez-vous combien proviennent du bureau de l'ombudsman? Si oui, pouvez-vous nous dire combien?

**M. Keith Hillier:** Je n'ai pas le chiffre avec moi. Certains sont transférés machinalement. L'appel est reçu par un employé déjà occupé qui le transfère aussitôt à un agent dans un centre d'appels. Je n'ai pas donc pas de chiffre précis. Je peux par contre vous parler des 375 appels qui ont été transférés de façon plus formelle. Pour améliorer nos services, nous allons dorénavant désigner certaines personnes qui seront chargées de répondre à ces appels, plutôt qu'ils ne soient simplement transférés à on ne sait trop qui dans un centre d'appels ou un bureau. Nous connaissons donc mieux le type d'appels que nous recevons. En ce qui concerne les autres, les 375 dont je viens de parler, et qui étaient en fait des plaintes, un certain nombre ont été transférés automatiquement. Tout cela se fait de manière très informelle. Les appels sont simplement transférés à un centre d'appels.

**M. Scott Andrews:** Je suis pourtant certain que l'ombudsman tient des statistiques sur la question, et j'aimerais bien pouvoir comparer les deux.

**M. Keith Hillier:** Je verrai ce que je peux faire. Je crois bien être capable de vous en donner une petite idée, mais ne vous attendez pas à un chiffre précis, plutôt à un ordre de grandeur.

**M. Scott Andrews:** D'accord. Ce sera certainement intéressant.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ne relève pas du mandat de l'ombudsman, mais selon les statistiques qu'il nous a fournies la semaine dernière, un certain nombre de demandes s'y rapportent. Pour bien remettre ces statistiques en contexte, que demandait-on exactement? Est-ce qu'on cherchait à savoir précisément comment certains dossiers ont été traités, ce qui ne relève pas du mandat de l'ombudsman? Est-ce que ça devrait en relever? Est-ce que l'ombudsman devrait avoir le pouvoir d'en référer au tribunal des anciens combattants? S'il n'a pas ce pouvoir, pourquoi autant de demandes ont-elles été consignées dans ses registres? Est-ce à cause de la nature même du tribunal de révision et d'appel, qui, selon moi, relève de son mandat?

●(1705)

**M. Keith Hillier:** Je ne répondrai pas à la première partie de la question, car mes commentaires doivent se limiter à ce qui est contenu dans le décret. Quant à savoir ce que l'ombudsman devrait ou ne devrait pas faire, ce n'est pas à moi de le dire.

En ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le décret indique clairement que l'ombudsman ne peut pas interférer dans le processus ni en invalider les décisions. Il pourrait certainement entendre les plaintes de clients clamant que l'avocat du BSJP qui les représentait n'a pas été à la hauteur. Il pourrait également entendre les plaintes de gens mécontents de l'heure de l'audience — comprenez que j'invente au fur et à mesure —, car ce genre de chose n'a aucune incidence sur la teneur de la décision. Comme l'indique le décret, il y a très peu de marge de manœuvre.

D'ici à ce que la stratégie de communication de l'ombudsman prenne forme et que les gens comprennent mieux son rôle, je suis persuadé qu'il y aura encore certains clients qui croiront que l'ombudsman peut invalider une décision, ce qui n'est évidemment pas le cas. Ces clients se plaindront, et c'est leur droit. Nous vivons en démocratie, et si nous avons cette chance, c'est parce que les anciens combattants d'hier et d'aujourd'hui se sont battus et continuent de se battre pour les principes mêmes de la démocratie. On ne peut donc que se réjouir de savoir que quelqu'un fait valoir leurs droits.

Comme l'a souvent dit le ministre, que ce soit ici ou ailleurs, on ne peut jamais trop en faire pour les anciens combattants. Comment peut-on déterminer combien vaut la vie d'une personne, même si son pays lui verse le montant maximal prévu par la loi et les règlements parce qu'elle a été blessée, alors que sa vie a été chamboulée à jamais? On ne peut donc jamais trop en faire pour les anciens combattants.

Il arrive qu'un ancien combattant s'adresse à l'ombudsman, notamment par l'entremise du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), parce qu'il aimerait recevoir plus que ce qu'il est possible de toucher. Mais au bout du compte, on ne peut jamais trop en faire pour les anciens combattants.

**M. Scott Andrews:** Je vous remercie.

**Le président:** Monsieur Andrews, monsieur Hillier, je vous remercie.

Je tiens à souhaiter officiellement la bienvenue à Mme Davidson, qui se joint exceptionnellement à notre comité. Elle a demandé qu'on lui accorde cinq minutes pour poser ses questions.

À vous la parole.

**Mme Patricia Davidson (Sarnia—Lambton, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Hillier, pour l'information que vous nous avez transmise aujourd'hui.

Même si je ne fais pas officiellement partie de ce comité, je suis très contente d'être ici aujourd'hui. Je compte plusieurs anciens combattants parmi mes proches, dont mon père, alors c'est une question qui me tient vraiment à coeur. Au fil des ans, les membres de ma famille et moi-même avons eu plusieurs fois l'occasion de faire affaire avec le ministère des Anciens combattants, et dans la plupart des cas, l'expérience a été très positive. Dans l'ensemble, on y fait du bon travail.

À mon avis, l'entrée en vigueur de la Déclaration des droits des anciens combattants et la création du poste d'ombudsman des vétérans est un signe d'empathie et de compassion. Je me réjouis de

savoir qu'ils existent. Comme nous l'avons vu ici aujourd'hui, le poste d'ombudsman est relativement nouveau. Il reste certainement quelques ajustements à faire, mais je suis convaincue que tout le monde veut servir au mieux les intérêts des anciens combattants. Nous parviendrons donc à notre but, j'en suis certaine.

Selon l'information que j'ai en main, l'ombudsman peut entreprendre un examen de son propre chef, à la demande du ministre ou à la demande d'un client, c'est-à-dire d'un ancien combattant. Y a-t-il des limitations au type de questions que l'ombudsman peut étudier, ou est-il libre d'approfondir toutes les questions qu'on lui soumet?

●(1710)

**M. Keith Hillier:** Monsieur le président, si vous le permettez, avant de répondre à Mme la députée, je dois dire que mon père aussi est un ancien combattant. Il a servi pendant la Seconde Guerre mondiale. Vous savez, je viens de Terre-Neuve, et je suis fier de dire que mon père a servi dans la Marine royale pendant un certain nombre d'années, ce qui lui a permis de visiter des endroits aussi diversifiés qu'intéressants tout autour du monde. Alors en ce qui concerne la question et le rôle de l'ombudsman, je tiens simplement à signaler que je me considère choyé d'occuper un poste qui me permet d'aider concrètement les anciens combattants d'hier et d'aujourd'hui, parce que c'est un peu comme si j'aidais mon propre père.

Cela étant dit, je vous répondrai que l'ombudsman peut se pencher sur toute question qui relève du mandat qui lui a été confié par décret. Ses attributions sont très clairement définies. Que la question lui soit soumise par le ministre, un client, un employé ou qu'il décide de l'étudier de son propre chef, dans les faits, il doit demeurer dans les limites établies par décret.

Par exemple, en ce qui concerne le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), peu importe qui le lui demande, il ne peut jamais en annuler une décision ni aborder une question qui n'est pas de son ressort. Sinon, et à partir du moment où ces limites sont respectées, l'ombudsman peut poser des questions à qui bon lui semble dans le ministère, et il peut consulter toute la documentation qu'il jugera utile, toujours à l'intérieur des limites définies par décret.

**Mme Patricia Davidson:** J'aimerais revenir sur la question de l'itinérance, qui a peut-être été notre principal sujet d'intérêt ces derniers temps. Selon mes notes, et comme l'ont dit certains de mes collègues, des agents du ministère ont rendu visite aux organismes actifs dans ce domaine. Avez-vous réussi à repérer les anciens combattants sans abri? Si oui, comment? Est-ce que c'est vous qui allez chercher l'information ou attendez-vous qu'on vous la communique? Si vous attendez qu'on s'adresse à vous, qui le fait? Comment procède-t-on?

**M. Keith Hillier:** Il n'y a rien dans notre base de données qui identifie une personne comme étant sans abri. Il y a bien des clients que nous croyons être plus à risque, parce que notre système nous dit qu'ils n'ont pas d'adresse fixe, ce qui peut indiquer qu'ils sont sans abri, mais pas nécessairement.

Ces clients sont confiés à un gestionnaire de cas, qui fait alors le suivi qui s'impose. Alors oui, il y a des gens que nous savons être à risque. Par exemple, chaque fois qu'une personne quitte les Forces canadiennes, on lui fait passer une entrevue de transition. Selon les réponses que l'on obtient, nous pouvons déterminer si cette personne est vulnérable à un certain nombre de choses, dont l'itinérance. Il s'agit donc d'une démarche proactive. Nous voulons que les gens sachent ce que nous pouvons faire pour eux, à commencer par les coordonnateurs du soutien par les pairs de SSBSO. Je peux certainement vous donner quelques exemples. Je pense entre autres à un homme, qui est entré dans le bureau du district de Vancouver en demandant de l'aide. Dans un cas comme celui-là, on ne se pose pas trop de questions.

Ailleurs au pays, le nombre de réservistes n'est pas... Le ministère de la Défense, à cause du rythme soutenu des opérations, fait de plus en plus appel aux réservistes pour ses missions outre-mer, et lorsqu'ils reviennent, les réservistes rentrent chez eux. On leur fait passer une entrevue de transition, c'est vrai, mais les autres, ceux des Forces régulières, restent sur la base ou ne quittent pas leur groupe.

Ce que j'essaie de dire, c'est que nous tendons la main à ces gens-là, nous mettons à l'essai toutes sortes de projets pilotes, notamment en correspondant avec eux... Une forte proportion de réservistes se trouve en Colombie-Britannique, plus précisément dans le Lower Mainland. Nous procédons donc un peu différemment dans ce coin de pays-là. Lors de mon passage en Colombie-Britannique, j'ai discuté avec le responsable des réservistes. Nous privilégions deux moyens pour garder le contact avec eux. Premièrement, nous leur envoyons des lettres de suivi dans lesquelles nous leur disons: « Nous savons que vous êtes réserviste et que vous avez servi en Afghanistan — et en passant, si vous avez besoin de quoi que ce soit, nous vous rappelons que nous sommes là. Voici notre numéro de téléphone, alors n'hésitez surtout pas à nous appeler. »

Deuxièmement, nous agissons pas l'entremise de notre réseau. En Ontario par exemple, nous avons pris contact avec toutes les unités de réserve et leur avons demandé s'ils connaissaient des gens qui étaient susceptibles d'être à risque, parce que si un soldat qui revient de mission ne se présente plus aux entraînements hebdomadaires, c'est peut-être signe qu'il commence à perdre l'intérêt pour ce genre de chose, mais c'est peut-être aussi parce qu'il commence à se replier sur lui-même. Et quand on fouille un peu, on s'aperçoit qu'il n'a pas seulement cessé de prendre part aux entraînements, mais qu'il a aussi quitté son emploi, et que les services sociaux ont reçu des plaintes à son sujet parce qu'il se comportait mal avec sa famille.

Il n'y a donc pas de solution universelle, et c'est pour cela qu'il faut aborder la question sous plusieurs angles. Il faut être sur le terrain, et il faut que les gens sur le terrain entretiennent de bonnes relations avec les gens du milieu, parce que ce ne sont certainement pas les directives qui viennent d'en haut, même si elles sont de moi, qui donnent les meilleurs résultats.

• (1715)

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Hillier et madame Davidson.

Tous les membres du comité ont maintenant pu poser leurs questions, et M. Stoffer deux fois plutôt qu'une. Nous avons un point à éclaircir concernant nos travaux futurs, alors nous devrions nous y attaquer, à moins que quelqu'un ait une question pressante qui ne puisse pas attendre. J'en ai moi-même quelques-unes, car j'aimerais confirmer certains renseignements.

Une question?

[Français]

**M. Guy André:** J'ai une question brève. Vous avez parlé de sans-abri, plus tôt. Ça me semble particulier. Avez-vous des études sur les sans-abri, les anciens combattants qui vivent dans la rue, selon leur groupe d'âge, leur salaire, leur condition physique et mentale, etc. Y a-t-il des documents à ce sujet? Le taux de sans-abri est-il plus élevé parmi les anciens combattants que parmi d'autres groupes de la population?

**M. Keith Hillier:** Nous n'avons pas d'étude de ce genre.

**M. Guy André:** Vous n'avez rien à cet effet. D'accord. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

J'ai trois questions. Je tenterai d'être bref.

Connaissez-vous le nombre d'anciens combattants qui n'ont pas d'adresse fixe? Pouvez-vous nous en faire part? Peut-on avoir ce genre de renseignements?

**M. Keith Hillier:** Vite comme ça, non, je n'ai rien.

**Le président:** Pourriez-vous nous transmettre ces chiffres?

**M. Keith Hillier:** Oui.

**Le président:** Il serait intéressant pour nous de les connaître.

J'aurais une autre question... À la suite des témoignages que j'ai pu entendre lors de la présente réunion et de la précédente, il y a certaines choses qui ne sont pas très claires dans mon esprit. Je vais donc vous poser une question très précise, monsieur Hillier. Quelle était la nature exacte de la communication que vous avez reçue de l'ombudsman concernant cette préoccupation à l'égard des anciens combattants sans abri? Quelle forme prenait cette communication?

**M. Keith Hillier:** Eh bien, je dirais — mais je peux me tromper — que l'ombudsman a soulevé la question de l'itinérance à la fin de l'été ou au début de l'automne, peut-être en septembre. Si vous regardez bien, c'est à cette période qu'il fait référence. Il a alors indiqué, à la lumière des déplacements qu'il avait effectués, qu'il croyait qu'il y avait effectivement des sans-abri parmi les anciens combattants. Je n'ai toutefois pas eu connaissance d'un rapport de l'ombudsman sur le phénomène de l'itinérance.

Parmi les différents documents de travail auxquels j'ai fait référence plus tôt dans mon témoignage d'aujourd'hui, aucun ne traitait des sans-abri, si c'est ce que vous voulez savoir. Il va de soi qu'il a porté la situation à notre attention, et je me dois de lui accorder le mérite qui lui revient. En fait, nous n'avons reçu ni rapport ni requête à ce sujet, si ce n'est une indication de la présence de certains itinérants parmi les anciens combattants. Regardons les choses en face; c'est un phénomène qui existe et nous essayons de retrouver ces gens. Certains d'entre eux ne veulent pas qu'on les retrace. Je pense également qu'il faut trouver un juste équilibre. Bien que nous soyons très préoccupés par le problème de l'itinérance chez les anciens combattants — et je crois que nous serons tous d'accord pour dire qu'un ancien combattant sans abri, c'est un de trop — nous devons aussi penser à nos 220 000 clients qui ont besoin de nos services.

Certains pourraient faire valoir que nous devrions visiter chaque jour les refuges pour itinérants au cas où un ancien combattant s'y pointerait, mais ce n'est bien sûr pas possible. C'est pourquoi il est important pour nous de mener quelques actions sur le terrain, mais aussi auprès de ceux qui ont des liens dans cette communauté afin de conjuguer nos efforts pour aider ceux qui en ont besoin.

• (1720)

**Le président:** J'aimerais reposer ma question très clairement, car je ne voudrais pas vous donner l'impression que je veux diminuer l'importance du phénomène de l'itinérance. C'est justement parce que c'est si important que je m'interroge sur la nature des communications échangées. Vous indiquez que la communication de l'ombudsman ne vous est pas parvenue sous la forme d'un document de travail ni d'un rapport, mais s'agissait-il d'un moyen de communication plus informel comme un coup de téléphone, un courriel ou via la presse?

**M. Keith Hillier:** C'est bien cela. Le document de travail auquel j'ai fait référence précédemment a été élaboré par le ministère. Comme je l'ai indiqué dans mon témoignage, il y a eu de nombreuses discussions avec l'ombudsman. Je ne devrais pas dire avec l'ombudsman lui-même, car je dois préciser aux fins du compte rendu que bon nombre de ces discussions ont été tenues entre les fonctionnaires du Bureau de l'ombudsman et ceux du ministère. Ce n'était pas entre l'ombudsman, les directeurs généraux ou les sous-ministres adjoints.

On n'a produit aucun document auquel nous aurions pu répondre.

**Le président:** En terminant, j'aurais une question concernant la contribution possible de notre comité. Si nous entreprenions une étude sur l'itinérance, croyez-vous que le ministère pourrait bénéficier de l'information que nous pourrions recueillir en convoquant des témoins et peut-être même en nous déplaçant pour faire enquête?

**M. Keith Hillier:** Quand il s'agit d'aider les anciens combattants, toutes les suggestions sont bonnes.

**Le président:** Merci, monsieur Hillier. Nous vous sommes reconnaissants pour votre témoignage.

Si vous souhaitez remercier M. Hillier, faites-le maintenant, car nous allons poursuivre nos discussions à huis clos dans deux minutes pour traiter brièvement des travaux futurs du comité.

*[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.**