



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des anciens combattants

---

ACVA • NUMÉRO 037 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le lundi 7 février 2011**

**Président**

**M. Gary Schellenberger**



## Comité permanent des anciens combattants

Le lundi 7 février 2011

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Gary Schellenberger (Perth—Wellington, PCC)):** Je déclare la séance ouverte.

Soyez les bienvenus à la 37<sup>e</sup> séance du Comité permanent des anciens combattants. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous étudions le stress lié au combat et ses conséquences sur la santé mentale des vétérans et de leurs familles.

Aujourd'hui, nous accueillons des témoins du Bureau de l'ombudsman des vétérans: MM. Guy Parent, nouvel ombudsman des vétérans, et Charlie Cue, directeur intérimaire, Recherche et Enquêtes.

Je vous souhaite la bienvenue, messieurs.

Monsieur Parent, nous vous écoutons.

[Français]

**M. Guy Parent (ombudsman des vétérans, adjudant-chef (à la retraite), Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Merci.

Monsieur le président, membres du comité, j'aimerais tout d'abord vous remercier de votre invitation à comparaître devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. Ceci est ma première comparution devant un comité parlementaire, et je suis heureux de participer à cet échange avec vous aujourd'hui.

Je suis accompagné du colonel à la retraite Charlie Cue, directeur de la section Recherche et enquêtes et conseiller spécial de mon bureau.

Vous m'avez invité aujourd'hui pour discuter du travail que fait le Bureau de l'ombudsman des vétérans en ce qui a trait au stress de combat et de ses conséquences sur le bien-être des vétérans et de leur famille.

J'aimerais débiter en disant que j'apprécie le travail réalisé par ce comité et, en fait, par plusieurs autres organismes sur cette question. J'ose espérer que mon point de vue sera utile à votre effort de réflexion.

[Traduction]

Avant d'entrer dans le vif du sujet, permettez-moi de vous expliquer le fonctionnement du Bureau sous ma direction. À l'heure actuelle, nous assurons principalement trois services à la communauté des vétérans. Nous dispensons de l'information sur les divers programmes et services qu'Anciens Combattants Canada et d'autres groupes de soutien aux anciens combattants offrent aux vétérans et à leurs familles. Nous fournissons de l'aide et des services d'aiguillage aux vétérans qui le demandent, souvent en dernier recours, après être passés d'organisation en organisation ou avoir reçu des conseils contradictoires. Nous effectuons également des interventions. Il peut s'agir d'une médiation officieuse entre un vétéran et un fournisseur de services dans un dossier simple, ou encore de l'étude détaillée

d'un problème systémique pour produire un rapport officiel qui contiendra des recommandations.

[Français]

Revenons sur le sujet. Permettez-moi tout d'abord de préciser que je préfère employer le terme « blessures de stress opérationnel », car c'est un terme plus vaste que « stress de combat ». De nombreux vétérans qui sollicitent l'aide du Bureau de l'ombudsman des vétérans sont souvent aux prises avec des enjeux liés aux blessures de stress opérationnel, même si la raison de leur appel est autre. C'est pourquoi le bureau s'intéresse à cette question.

• (1535)

[Traduction]

Voici quelques exemples pour illustrer les diverses questions présentées à notre bureau par les vétérans et leurs familles au sujet de leurs rapports avec Anciens Combattants Canada. Ces deux cas indiquent qu'Anciens Combattants Canada est peut-être mal outillé pour appuyer les vétérans en situation de crise.

Dans le premier cas, un vétéran recevait des services psychiatriques d'un médecin à Ottawa, même s'il habitait Montréal. Anciens Combattants Canada, conscient de l'importance de la relation patient-médecin, avait accepté de rembourser les frais de déplacement liés à ce traitement. Le médecin en question a toutefois été affecté à Trenton, et quand le vétéran s'est trouvé en situation de crise et qu'il a demandé l'autorisation de se rendre à Trenton pour le consulter, Anciens Combattants Canada la lui a refusée. Trois mois plus tard, la conjointe du vétéran a communiqué avec Anciens Combattants Canada parce que le vétéran était devenu suicidaire, et on lui a dit de composer le 911. En désespoir de cause, elle a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui a entamé des négociations avec Anciens Combattants Canada en son nom. Pendant ces négociations, le ministère de la Défense nationale est intervenu. Il a réglé la question en deux jours et il a accepté de rembourser au vétéran ses coûts de déplacement jusqu'à Trenton.

Dans le deuxième exemple, lors d'une entrevue de transition en profondeur, il a été reconnu que le vétéran avait de sérieux problèmes de santé mentale. Anciens Combattants Canada n'a pas effectué de suivi auprès du vétéran après son départ des Forces canadiennes, et lorsque son état s'est détérioré, le vétéran s'est retrouvé dans le système de justice pénale et il a été incarcéré dans un établissement psychiatrique. La famille a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans parce qu'elle ne savait pas vers qui se tourner. Nous avons alors assuré la liaison avec Anciens Combattants Canada, qui a fini par régler la question.

[Français]

Ces deux exemples démontrent l'importance de répondre rapidement aux besoins des vétérans souffrant de blessures de stress opérationnel, puisque les problèmes de ceux-ci peuvent dégénérer rapidement.

C'est pourquoi le Bureau de l'ombudsman des vétérans va continuer de veiller au grain et de fournir des conseils quant aux services et programmes offerts aux vétérans aux prises avec des blessures de stress opérationnel et à l'agenda de transformation du ministère. Toutes les mesures visant à simplifier et accélérer la livraison des services auront une incidence positive sur les vétérans atteints de blessures de stress opérationnel.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans va collaborer avec le ministère, et le mettra parfois au défi, en ce qui concerne les questions de santé mentale lorsque nous intervenons au nom des vétérans qui font appel à nos services. J'aimerais également signaler que les employés du bureau ont reçu une formation pour mieux aider les vétérans en détresse lorsqu'ils nous appellent. Cette formation s'est avérée très utile.

Les interventions individuelles, les discussions avec le ministère à ce sujet, ainsi que toute recherche systémique que nous pourrions entreprendre à l'avenir seront basées sur les recherches et les études faites par d'autres organisations. Cela évitera la duplication d'efforts de ce côté.

[Traduction]

Dans le cadre de vos travaux, vous pourriez examiner divers domaines pertinents qui ont peut-être été éclipsés par des questions de plus grande visibilité. Je songe entre autres à l'accès aux cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et aux défis de la transition. Je vais expliquer rapidement ces aspects particuliers.

Pour ce qui est des cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, nous craignons que les personnes en crise n'y aient pas directement accès. La transition présente divers défis, car il faut passer de l'éventail des soins assurés par la Défense nationale à l'éventail des soins d'Anciens Combattants Canada. Les difficultés liées à la transition entre médicaments et entre fournisseurs de soins doivent être étudiées.

À Anciens Combattants Canada, il existe une bureaucratie complexe et des lourdeurs administratives qui, de fait, sont plus pénibles pour quelqu'un qui souffre de problèmes mentaux que pour quelqu'un qui souffre d'une blessure physique. Tout est plus compliqué, pour eux.

Il y a aussi le traitement que réserve Anciens Combattants aux nouvelles études disponibles dans différents domaines, la reconnaissance de certains des rapports les plus récents qui établissent des liens entre les conditions de service et d'éventuelles blessures. Il y a la stratégie nationale pour lutter contre l'itinérance chez les vétérans, il y a la sensibilisation et l'accès aux programmes et aux services, en particulier pour les réservistes, et la pénurie d'études sur les vétérans dans le système de justice pénale. Je vous ai cité l'exemple d'une personne qui a abouti dans le système de justice, mais il n'y a aucune façon de savoir combien de vétérans se trouvent actuellement dans ce système.

En 2011, je continuerai de promouvoir les dossiers des vétérans en faisant notamment ressortir les pratiques injustes et en formulant des recommandations réalistes pour les modifier. Cela profitera à tous les vétérans anciens combattants, y compris ceux qui souffrent de blessures de stress opérationnel.

Pour concentrer les énergies et orienter tant mon travail que celui du Bureau de l'ombudsman, j'ai choisi pour 2011 le thème « Un seul groupe de vétérans ». Il appuie le principe selon lequel les marins, les militaires, les aviateurs et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne remettent pas en question ni quand ni où ils doivent servir. C'est pourquoi il s'agit d'une injustice de premier ordre pour Anciens Combattants Canada de déterminer le niveau de programmes et de services en fonction du service dont le client est issu.

À cet égard, je collaborerai étroitement avec des groupes de défense des intérêts des vétérans et des anciens combattants pour les encourager à unir leurs efforts dans le but de concrétiser le principe d'« Un seul groupe de vétérans » à ACC, en misant sur le service en général plutôt que sur le lieu et la période du service. Je crois que l'application de ce principe simplifiera les processus, réduira les coûts et améliorera les services aux vétérans et aux anciens combattants.

Au cours des prochains mois, dans la foulée du rapport publié par le Bureau en septembre 2009 et intitulé « Service avec honneur, départ dans la dignité », je veux poursuivre les recommandations déjà adressées au ministre relativement aux frais de funérailles et d'inhumation. Je vais formuler des recommandations sur les injustices reconnues dans le Programme d'autonomie des anciens combattants et j'examinerai d'un œil critique le programme de transformation d'Anciens Combattants Canada.

Je vous encourage, vous et vos collègues du Parlement, à adopter rapidement le projet de loi C-55, Loi modifiant la Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes et la Loi sur les pensions. Bien que partiel, le soutien supplémentaire qui y est prévu est nécessaire.

Pour terminer, je veux vous dire que je veux mettre l'accent sur les personnes et sur les résultats plutôt que sur les processus. Au Bureau de l'ombudsman des vétérans, nous constatons que des changements positifs se produisent dans le monde de la santé mentale. Nous continuerons de fournir un point de vue objectif au sujet du succès des initiatives.

Merci, monsieur le président.

• (1540)

**Le président:** Merci, monsieur, de cet exposé.

Chers collègues, n'oublions pas que nos questions doivent être brèves si nous voulons que le témoin ait le temps d'y répondre. L'ombudsman est avec nous seulement jusqu'à 16 h 30, et nous voulons qu'il puisse répondre au plus grand nombre de questions possible.

Nous allons commencer par M. Lamoureux. Nous vous écoutons.

**M. Kevin Lamoureux (Winnipeg-Nord, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Dans vos conclusions, vous mentionnez le projet de loi C-55 et vous souhaitez qu'il soit adopté. J'imagine que vous en connaissez bien la teneur. Alors, pourriez-vous nous dire si certains autres éléments devraient y figurer et pourraient faire l'objet d'amendements? Est-ce que les vétérans espèrent d'autres choses?

**M. Guy Parent:** Oui.

Nous appuyons évidemment ce qui est proposé dans le projet de loi. Il corrige sans aucun doute certaines des lacunes qui ont été cernées jusqu'à maintenant en ce qui a trait à la perte de revenu ainsi qu'à l'AIE et à l'ADP. Il envisage en outre le salaire de base du point de vue de la perte de revenu. Toutes les recommandations qui concernent les paiements forfaitaires sont également jugées nécessaires. Il apporte des améliorations marquées à cet égard.

Cela dit, je crois que nous craignons, tout comme les vétérans, que rien ne puisse vraiment être fait avant l'adoption du projet de loi. C'est pourquoi nous demandons au comité d'agir dans les plus brefs délais pour faciliter l'adoption du projet de loi.

Quant à ce qui devrait également figurer dans le document, je pense que mon collègue peut vous en parler.

**M. Charlie Cue (directeur intérimaire, Recherche et des enquêtes, Bureau de l'ombudsman des vétérans):** Oui.

Le projet de loi corrige simplement les faiblesses de l'AIE et de l'ADP. Il corrige une lacune constatée dans la loi antérieure et il le fait bien. Il modifie le nom du programme d'aide au placement et il crée quelques options en matière de paiement forfaitaire. Tout cela... ce n'est pas complet, ce sont des changements mineurs.

Ce sont les premiers changements apportés au projet de loi, mais notre bureau n'y voit pas d'objection. C'est un petit pas en avant. La question du salaire minimum n'est pas traitée dans le document; elle figure dans le Règlement. Elle peut être modifiée sans qu'il soit nécessaire de toucher au projet de loi, si c'est ce qu'on veut faire.

• (1545)

**M. Guy Parent:** Ce qui nous inquiète peut-être, au sujet du salaire de base et de la perte de revenu, c'est le fait qu'il existe une différence entre la force régulière et la réserve. Cela est un peu inquiétant. Si nous revenons au thème « Un seul groupe de vétérans », peu importe dans quel service vous étiez si vous êtes allé, par exemple, en Afghanistan, vous devriez avoir droit aux mêmes prestations, ce qui comprend la même rémunération, le même salaire de base.

**Le président:** Oui, mais permettez-moi de faire une observation. Je sais que le projet de loi C-55 sera bientôt étudié, mais aujourd'hui nous voulons parler du stress opérationnel et du suicide. J'aimerais que nous nous en tenions le plus possible à ce sujet.

Allez-y, vous avez encore deux minutes.

**M. Kevin Lamoureux:** D'accord. Merci.

Vous avez mentionné que vous aidez les vétérans à communiquer avec Anciens Combattants et vous avez donné quelques exemples. Dans quelle mesure, à titre d'ombudsman des vétérans, pouvez-vous vous adresser à des organismes extérieurs, le ministère de la Santé de l'Ontario ou du Manitoba par exemple, pour demander une aide qui ne relève pas d'Anciens Combattants? Avez-vous des rapports qui contiennent ce genre d'information?

**M. Guy Parent:** La réponse est oui pour vos deux questions.

Au premier niveau d'intervention, celui de l'information fournie, nos agents de première ligne, les représentants de notre service à la clientèle, répondent aux appels. Nous recevons environ 2 000 appels par année. Il y a des gens qui cherchent de l'information sur ce qu'il faut faire. C'est là qu'on les dirige — environ 2 000 par année — vers les programmes pertinents. S'il n'y a pas de programme à Anciens Combattants Canada, nous les dirigeons certainement vers des programmes locaux, provinciaux ou communautaires qui répondent à leurs besoins.

**M. Kevin Lamoureux:** Vous êtes sans doute plus que quiconque en mesure de nous fournir une sorte d'estimation — si possible — sur les suicides. Pouvez-vous nous dire de quel ordre est le phénomène?

**M. Guy Parent:** Je ne peux certainement pas vous donner d'estimation, parce que je pense que nous avons le même problème à l'interne, au Bureau de l'ombudsman des vétérans, que le MDN et Anciens Combattants, et c'est un problème de suivi. Comme de nombreux vétérans sont auto-identifiés, il est presque impossible à l'heure actuelle de vraiment évaluer le phénomène en raison des lacunes du suivi.

Le suivi global, entre Défense nationale et Anciens Combattants, et le programme de transition nous aideront à déterminer cela à l'avenir.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur André, allez-y

[Français]

**M. Guy André (Berthier—Maskinongé, BQ):** Bienvenue à notre comité, monsieur Parent. Je suis enchanté de vous rencontrer. Je crois que c'est votre première comparution ici.

**M. Guy Parent:** Oui, mais ce n'est pas la dernière.

**M. Guy André:** Absolument pas, espérons-le.

Félicitations pour votre nomination en date du 11 novembre. Nous sommes heureux que vous soyez ici. Les anciens combattants ont besoin d'un ombudsman pour défendre leurs dossiers.

L'un des dossiers porte sur le stress post-traumatique. Lorsque nous avons étudié la question des gens aux prises avec le syndrome de stress post-traumatique, plusieurs témoins sont venus ici et nous ont fait part de statistiques. Plusieurs étaient découragés du fait que, selon leurs dires, de 70 à 90 p. 100 des premières demandes pour obtenir des services ou une pension d'invalidité étaient refusées. On semblait plus ouvert aux deuxièmes demandes, qui étaient acceptées dans une proportion de 40 à 50 p. 100. C'était devenu comme un automatisme pour le ministère des Anciens Combattants et ses intervenants de refuser une première demande. Plusieurs témoins ont souligné cela. M. Denis Beaudin, par exemple, avait témoigné ici en ce sens.

Cela a pour effet de décourager ces personnes aux prises avec un problème psychologique personnel très grave. Elles ont l'impression d'être obligées de se battre contre le ministère des Anciens Combattants pour faire reconnaître leur invalidité.

L'examen de cette situation ne devrait-il pas être une priorité pour l'ombudsman? Avez-vous défini clairement l'état de la situation?

C'est assez courant. On entend beaucoup d'anciens combattants se plaindre du fait qu'on a refusé de leur accorder le statut d'invalides. Cela les place vraiment en situation précaire. Ce sont des gens très vulnérables. Quelques-uns se découragent et attendent des années avant de réclamer leur dû.

Vous connaissez probablement la situation. J'aimerais vous entendre en parler.

• (1550)

**M. Guy Parent:** Dans ma présentation, je n'ai pas réellement donné de détails sur nos priorités à venir, mais je vous dirais que notre prochaine enquête systémique abordera justement ces sujets d'inquiétude.

Certainement, le ministère des Anciens Combattants ne fait pas la différence entre les besoins immédiats de la personne et les besoins de longue durée. Surtout dans les cas relatifs aux blessures psychologiques, cela cause de gros problèmes. Il faut tenir compte des besoins immédiats et des besoins à long terme.

Donc, on commence une enquête systémique. En fait, on ne la commence pas, on est presque rendu à l'étape du rapport. On étudie le processus de décision arbitrale, à partir de la demande initiale jusqu'à l'appel et la revue par le tribunal d'appel. On devrait avoir des rapports à ce sujet au cours des 10 prochaines semaines.

Nous fournirons probablement nos recommandations au ministère ainsi qu'au ministre sous forme d'observations. Si nous en voyons le besoin, il y aura un rapport public. Quoi qu'il en soit, c'est certainement l'un des gros sujets d'inquiétude que nous étudions aussi.

On examine de très près la transformation du ministère, qui affirme justement vouloir diminuer les temps d'attente. Cela soulève aussi des inquiétudes. C'est à se demander si on va tout simplement changer la méthode de calcul ou si on va introduire des processus plus efficaces.

Bref, notre bureau enquête présentement à ce sujet.

**M. Guy André:** Pensez-vous que ce soit attribuable à une incompétence des intervenants, qui ne seraient pas en mesure de bien évaluer la personne aux prises avec un stress post-traumatique, ou serait-ce plutôt attribuable à une politique du ministère des Anciens Combattants voulant qu'on refuse la première demande et qu'on remette l'acceptation à plus tard?

**M. Guy Parent:** Je ne parlerais pas d'incompétence, mais il s'agit certainement d'un manque d'éducation et d'expérience, étant donné que c'est un sujet assez nouveau. Ce sujet n'est pas facile, surtout quand on parle de stress post-traumatique. Cela requiert une expérience assez ciblée.

Sans parler d'incompétence, je crois qu'il y a certainement du travail à faire. Il faut bien préparer les gens qui décident d'accepter ou de refuser les demandes, pour qu'ils soient en mesure de comprendre les circonstances dans un tel cas.

**M. Guy André:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Stoffer, nous vous écoutons.

**M. Peter Stoffer (Sackville—Eastern Shore, NPD):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Parent, monsieur Cue, merci beaucoup d'être venus aujourd'hui. J'aime bien le concept de « Un seul groupe de vétérans ». Je crois que tous nos interlocuteurs reconnaissent qu'il n'y a pas trente-six sortes de vétérans, ni plusieurs catégories de conjoints.

Cela dit, est-ce que vous demanderiez des prestations d'hospitalisation comme celles auxquelles ont droit, à certaines conditions, les anciens combattants qui ont servi outre-mer pendant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, par exemple, à Camp Hill, à Sainte-Anne, etc.? Est-ce que vous alléguiez que nos vétérans contemporains, ceux qui ont servi après 1953, devraient y avoir aussi accès — dans un cas comme le vôtre, vous qui comptez plus de 37 années de service? Si vous aviez une déficience quelconque et qu'il vous fallait des soins de courte durée ou de longue durée en établissement, est-ce que cela devrait faire partie des avantages fournis par le gouvernement fédéral?

**M. Guy Parent:** Eh bien, le principe d'« un seul groupe de vétérans » va évidemment dans ce sens; c'est certainement ce qui est envisagé pour l'avenir quand des programmes seront créés, qu'il s'agisse de quelque chose comme la nouvelle charte des vétérans, sans distinction fondée sur le type de vétéran et le lieu et le moment du service.

Je sais que ce concept de ségrégation s'est établi à la longue, pas tellement après la Première Guerre mondiale, mais de plus en plus après la Seconde Guerre mondiale, la guerre de Corée, la guerre du Golfe, etc. Alors aujourd'hui nous avons un grand nombre de petites organisations distinctes ainsi que des programmes et des prestations qui sont fondés sur un service, un lieu et une époque, et nous voulons nous éloigner de ce modèle.

**M. Peter Stoffer:** Oui. Une de mes craintes c'est qu'à la mort du dernier ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale ou de la Corée, ces lits d'hôpitaux disparaîtront. Ils seront cédés aux provinces, et vous pourrez prendre un numéro comme tout le monde. J'ai toujours craint cela, parce que nous avons de nombreux anciens combattants septuagénaires qui ont maintenant besoin de soins de longue durée ou de courte durée, et ils se tournent vers la province pour cela.

Vous avez dit aussi que vous ignoriez combien de vétérans sont détenus dans nos systèmes de justice. Ne pourriez-vous pas écrire aux responsables des services correctionnels fédéraux pour leur demander de faire un sondage auprès de la population carcérale pour déterminer combien de détenus ont servi leur pays? Cela serait utile.

• (1555)

**M. Guy Parent:** Je pense que oui, je crois que vous avez raison, cela serait utile. Mais je pense aussi que nous revenons au processus d'auto-identification. Est-ce qu'ils le feront?

**M. Peter Stoffer:** Je comprends, mais le dossier d'un détenu est très clair, que ce soit dans un établissement provincial ou un établissement fédéral, et je pense qu'il serait très utile de savoir combien de détenus, dans nos systèmes carcéraux, ont peut-être un jour servi notre pays. S'ils sont nombreux, il existe peut-être un problème que nous pourrions tuer dans l'oeuf, comme vous l'avez dit dans le cas de ce vétéran. C'est simplement une recommandation que je fais.

Mais j'ai quelque chose qui vous plaira. Je sais que je ne dois pas vous interroger au sujet du projet de loi C-55, et je vais m'en abstenir, mais en ce qui concerne les militaires qui quittent les forces armées et entrent dans la fonction publique, vous le savez, la GRC vient de remporter une victoire devant les tribunaux et peut maintenant transférer les congés accumulés. Si vous avez 16 années de service dans les forces armées et que vous démissionnez en raison d'un problème médical pour accepter un poste de fonctionnaire quelque part, vous commencez au bas de l'échelle en matière de congés. De nombreux militaires trouvent que c'est une situation vraiment injuste.

Les membres de la GRC ont maintenant cela, parce qu'ils sont allés devant les tribunaux pour l'obtenir. Est-ce que les vétérans vous ont présenté une demande de cette nature? Ils sont nombreux à avoir besoin de ces congés supplémentaires. Parce qu'ils souffrent de TSPT, ils ont besoin de plus de congés dans leur nouveau poste, simplement pour retrouver leur équilibre, mais souvent ils recommencent au bas de l'échelle pour ce qui est des congés et ils ont de la difficulté à faire face à cette situation.

**M. Guy Parent:** À ce que je sache, nous n'avons reçu aucune plainte à cet égard, mais je suis certainement d'avis qu'il devrait s'agir d'un avantage transférable. C'est quelque chose qu'on a gagné. J'ai connu cette situation dans mon poste antérieur, au bureau, alors que j'avais quitté les Forces canadiennes avec six semaines de congé, je n'avais plus droit qu'à trois semaines dans la fonction publique. Cela peut certainement sembler inéquitable.

Mais je crois que cela relève plutôt de l'ombudsman du MDN, puisqu'il s'agit de la transférabilité d'un droit, et la fonction publique et l'ombudsman peuvent collaborer.

**M. Peter Stoffer:** Une dernière petite question, avant qu'on m'ordonne de me taire. Monsieur, est-ce qu'il y a des psychiatres ou des spécialistes de la santé mentale qui travaillent au Bureau de l'ombudsman?

**M. Guy Parent:** Pas à l'heure actuelle.

**M. Peter Stoffer:** Est-ce que vous espérez en avoir un un jour?

**M. Guy Parent:** Ce que nous avons, c'est la capacité, par exemple, de retenir les services de diverses personnes pour nous aider à enquêter quand nous n'avons pas les compétences et les connaissances nécessaires. Nous pouvons faire appel à un spécialiste de la santé mentale à contrat pour appuyer un processus d'enquête.

**Le président:** Monsieur Kerr.

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

Je suis heureux de vous revoir tous les deux. Soyez les bienvenus.

Je vais commencer par dire que le président va me rappeler que je dois m'en tenir au stress et à la santé mentale — c'est le sujet de l'étude —, car il y a de nombreuses questions que nous aimerions poser, je le sais.

Je veux en particulier signaler que nous sommes très heureux de vous voir occuper ce poste. Je crois que nous nous disons que vous cherchez ce qui peut être amélioré et que vous voulez aider ceux qui ont besoin d'aide. C'est précisément la raison d'être de votre poste. Il ne faut pas l'oublier pendant notre examen de cette difficile question du stress. Nous avons un ministère qui peine depuis quelques mois, nous le savons tous, pour s'adapter aux changements. Je voulais le rappeler, parce que vous y avez fait allusion à deux ou trois reprises.

Mais pour commencer ma série de questions, je dirai qu'il est vrai que dans ces situations stressantes les délais d'attente sont parfois trop longs et qu'il est parfois difficile d'intervenir dans une situation d'urgence. Je veux tout d'abord vous demander... Nous découvrons tous que le domaine de la santé mentale et du stress est complexe dans le secteur privé, dans la plupart des compétences au monde, etc. Alors est-ce qu'il est important, pour progresser, de renforcer la relation entre le MDN et Anciens Combattants Canada pour la transition, évidemment, mais aussi pour le dépistage précoce et la surveillance continue? Est-ce que c'est un élément important du processus, selon vous?

**M. Guy Parent:** Je ne crois pas que c'est important: je crois que c'est essentiel. Je crois que c'est critique. Il faut améliorer la collaboration entre les deux ministères pour qu'effectivement, les questions de transition et de suivi, par exemple, soient prises en compte du début à la fin. Une foule de solutions et de mesures provisoires ont été prises, mais rien n'a été fait, vraiment, pour que quelqu'un puisse passer des Forces canadiennes à Anciens Combattants Canada sans perte d'identité. Le centre de transition, pour l'utilisateur, est l'endroit rêvé pour donner à quelqu'un une identité de vétéran.

De fait, dans les Forces canadiennes, nous avons la carte d'états de service qui nous identifie comme militaire et qui précise le nombre d'années de service, mais elle ne nous est vraiment d'aucune utilité, tandis que si le MDN et Anciens Combattants collaboraient vraiment, ils pourraient exploiter cette excellente occasion. Ils pourraient en profiter pour suivre tous les vétérans qui se présentent au centre de transition, ils pourraient leur donner une carte d'identité et leur dire « Vous êtes maintenant un vétéran du Canada et vous pouvez être identifié comme tel pour tous les autres programmes ». Le suivi serait immédiat. Il n'y aurait pas de transition.

Là encore, tout cela devrait être examiné conjointement par le MDN et Anciens Combattants Canada, pour instaurer ce qui serait vraiment un type de soutien du berceau à la tombe.

• (1600)

**M. Greg Kerr:** C'est vrai. Je dis simplement que certains de ces éléments sont déjà en place, et que la collaboration est bien meilleure que ce qu'elle était il y a quelques années.

**M. Guy Parent:** C'est indéniable.

**M. Greg Kerr:** La mentalité était différente, vous savez. Quand vous avez quitté les Forces, c'était un vrai départ, par opposition à un genre de service après coup.

Alors dans le contexte de cette transition, nous avons notamment appris — parce que nous avons parlé de tout, par exemple du rapport entre l'itinérance et la santé mentale — c'est l'importance du processus des pairs qui a été instauré, la reconnaissance des pairs, le contact avec les pairs. Avez-vous l'impression que c'est mieux ainsi? On nous a souvent dit qu'il était parfois difficile pour le personnel ou les professionnels d'établir un contact avec les vétérans qui n'en veulent pas, mais de grands progrès ont été réalisés récemment, je crois, en matière de contact avec les pairs, avec ceux qui ont vécu la même chose, si vous voulez. Est-ce que vous en voyez des signes?

**M. Guy Parent:** Vous parlez du réseau de soutien du SSBSO?

**M. Greg Kerr:** Grâce à ce processus, oui.

**M. Guy Parent:** En effet, c'est un programme extraordinaire, et le Canada a été salué par de nombreux autres pays comme un pionnier de ce type de démarche. Nous avons eu connaissance de nombreuses situations où les pairs coordonnateurs sont intervenus. Parce qu'ils ont vécu la même chose, ils peuvent établir un contact, une relation... c'est déjà là. Ils peuvent convaincre ces personnes de s'auto-identifier et de s'inscrire aux programmes, ce qu'elles ne feraient pas d'elles-mêmes. Je sais que dès les débuts ils ont dit qu'ils avaient sauvé bien des vies en prévenant le suicide.

Oui, je serais en faveur... De fait, cette philosophie est déjà manifeste dans le système de jumelage en Afghanistan: on s'épaule entre copains, et c'est certainement une bonne façon de procéder.

**M. Greg Kerr:** Est-ce qu'il me reste du temps, monsieur le président?

**Le président:** Pas assez pour que le témoin puisse vous répondre, alors...

**M. Greg Kerr:** Je le savais.

**Le président:** ... vous aurez encore une occasion.

Madame Sgro.

**L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.):** Merci beaucoup. Pardonnez-moi d'être arrivée en retard.

Je me suis rendue à notre salle habituelle, mais nous avons changé de pièce en raison de votre visite, aujourd'hui, alors je vous présente mes excuses.

Soyez le bienvenu. Je suis heureuse de voir que vous avez du temps à nous consacrer aujourd'hui, pour discuter de cette importante question. Je vais essayer de ne pas aborder les autres questions dont j'aimerais vous parler, à titre d'ombudsman, et m'en tenir au thème de la santé mentale de nos vétérans.

Pouvez-vous me donner une idée du nombre de cas où les vétérans qui viennent vous voir sont frustrés parce qu'ils n'arrivent pas à obtenir de l'aide? Combien en avez-vous vu? Vous occupez votre poste depuis peu. Quelle est la charge de travail relativement à cette situation?

**M. Guy Parent:** Nous avons très peu de plaintes précises concernant le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel ou l'accès au traitement, par exemple, mais nous recevons de nombreuses plaintes de personnes qui souffrent de blessures invisibles ou de stress post-traumatique et qui se plaignent du système et des processus. C'est pourquoi j'ai mentionné dans mon exposé que la bureaucratie et les lourdeurs administratives rendent le processus deux fois plus complexe pour quelqu'un qui a des problèmes de santé mentale.

Nous recevons de nombreuses plaintes au sujet de la bureaucratie — les délais d'attente pour obtenir la réponse d'Anciens Combattants Canada à une demande de pension d'invalidité, etc. Nous n'avons pas de catégorie qui nous donnerait une idée du nombre de personnes souffrant de TSO ou de stress mental qui communiquent avec le bureau. J'ai mentionné deux cas, mais il y en a peut-être dix qui se sont présentés depuis l'ouverture du bureau, des situations particulières, des personnes qui avaient un problème lié à une blessure due au stress mental.

● (1605)

**L'hon. Judy Sgro:** On nous dit souvent, dans le cadre de notre étude, que quelqu'un peut avoir quitté le service 20 ans auparavant et éprouver soudainement divers symptômes. Il me semble qu'il serait difficile de s'en ouvrir à quelqu'un. Est-ce que vous êtes accessible aux personnes qui veulent parler à l'ombudsman?

**M. Guy Parent:** Vous voulez dire moi personnellement, ou s'ils veulent faire examiner leur cas par...

**L'hon. Judy Sgro:** Vous personnellement, parce que j'imagine que la plupart d'entre eux veulent procéder ainsi.

**M. Guy Parent:** Nous avons un processus, et c'est très important de le suivre, parce qu'il est graduel. Pour nous, c'est un moyen de cerner des problèmes systémiques. Si quelqu'un s'adresse directement à moi, ou s'il vient dans nos bureaux et nous dit « Vous devriez examiner les questions systémiques », nous n'avons pas de données pour définir la portée de l'étude et examiner ce genre de choses. Alors, tout doit nous arriver sous la forme d'une plainte personnelle, que nous traitons; nous avons alors des moyens pour suivre la question pour voir si c'est effectivement un problème systémique.

Vous dites que les gens attendent parfois des années; nous voyons aussi cela pour les blessures physiques. Les anciens combattants, les vétérans et les militaires sont des gens fiers; ils n'aiment pas dire qu'ils souffrent de ceci ou de cela, et ils souffrent en silence pendant des années. Quarante ans plus tard, ils se rendent compte que peut-être ils devraient... C'est quelque chose dont ils souffrent et ils n'en

ont jamais parlé à personne. Ces personnes sont dans la même situation: elles n'ont pas de camarades, elles n'ont plus le lien avec le MDN et ACC. Cela n'est pas rare dans la communauté des vétérans et des anciens combattants.

**L'hon. Judy Sgro:** D'après le travail que nous avons réalisé et le travail que vous avez accompli et ce que vous avez vu au cours de toutes ces années, si vous aviez une recommandation à nous faire, qu'est-ce qu'elle serait?

**M. Guy Parent:** J'insisterais sur le suivi, parce que ce sont les gens qui nous intéressent. Si vous savez où ils sont, vous pouvez découvrir ce qui ne va pas, vous pouvez déterminer leur situation, mais c'est souvent la difficulté. Si nous avons des moyens de repérer les gens, de savoir où ils sont, alors nous pouvons vérifier s'ils se portent bien, mais si vous n'avez pas ces moyens... C'est toujours aux personnes qu'il faut penser.

**L'hon. Judy Sgro:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Monsieur McColeman, vous pouvez partager votre temps, mais vous avez cinq minutes. Allez-y.

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

Merci d'être venu, monsieur.

J'ai écouté avec intérêt vos commentaires et vos exemples au sujet d'Anciens Combattants qui est mal outillé pour les situations de crise, je crois que c'est ce que vous avez dit, et le lien avec l'accès aux cliniques de TSO, qui est si important.

Est-ce que vous avez une vision ou une recommandation à formuler sur ce que le comité devrait examiner en matière de prestation de services aux personnes en situation d'urgence?

**M. Guy Parent:** Je crois que l'une de mes premières recommandations serait de sensibiliser et de former le personnel d'Anciens Combattants pour répondre aux besoins immédiats — autrement dit, traiter les personnes en crise, parce qu'il ne suffit pas toujours de composer le 911, de se tourner vers un autre service. Parfois, il est possible d'effectuer une intervention immédiate.

Il y a donc une question d'éducation, je crois, pour le personnel d'Anciens Combattants. Il faut aussi de la publicité pour expliquer à quoi servent vraiment les cliniques de TSO. Je crois qu'on les considère à tort comme des cliniques d'urgence pour les personnes qui souffrent de TSO, mais ce n'est pas le cas: ce sont des cliniques spécialisées. Il faut améliorer la communication.

Cela dit, si nous les considérons comme des cliniques d'urgence pour le TSO, alors elles devraient avoir l'équipement et le personnel nécessaires. Le problème, je crois, est lié à la sécurité et aux restrictions, à ce genre de questions structurales.

**M. Phil McColeman:** D'accord.

Passons à autre chose. D'après votre expérience, est-ce que les traumatismes liés au stress occupationnel — les TSPT, etc. — sont encore tabous chez les vétérans? Est-ce qu'il est encore presque impossible, dans la population, d'admettre qu'on a ce genre de problème?

•(1610)

**M. Guy Parent:** Certainement.

Combien de temps faut-il pour changer une culture? Je crois que nous évoluons, mais il faudra des générations avant que nous puissions voir un véritable changement. Malheureusement, à cet égard, les personnes qui sont le plus à même de s'occuper des leurs sont celles qui sont le plus ancrées dans la culture du refus, du secret. Dans l'arme de combat, par exemple, dans les régiments, on dit « Vous avez une famille » et des choses de ce genre, mais c'est peut-être dans l'arme de combat que les gens hésitent le plus à admettre que l'on puisse souffrir aussi bien de blessures invisibles que de blessures visibles. Il y a donc un problème culturel.

Et c'est une question de fierté, évidemment, pour les soldats qui rentrent au pays. Ajoutez à cela des facteurs comme l'universalité des services. Si je déclare que j'ai un problème, cela va influencer sur ma capacité de servir pour le reste de ma carrière et donc sur le bien-être de ma famille, etc. Il ne s'agit pas simplement d'accepter le fait que des gens vont revenir blessés.

**M. Phil McColeman:** Dans vos exemples, vous avez aussi mentionné dans l'un ou l'autre, ou dans les deux, que c'était les parents qui vous les envoyaient, à vous ou à votre bureau. Je sais que vous occupez depuis peu vos fonctions, mais est-ce que c'est la norme? Ce ne sont pas les vétérans eux-mêmes qui se manifestent, mais plutôt leur entourage qui remarque les symptômes des problèmes et qui tente d'aider la personne?

**M. Guy Parent:** Je pense que vous avez raison. Souvent, ce sont des membres de la famille qui s'inquiètent et qui font les premiers pas en communiquant avec les pairs qui coordonnent le système par l'entremise du SSBSO ou avec notre bureau ou Anciens Combattants Canada.

Si je devais faire une autre recommandation au comité, je dirais qu'il faut également examiner l'aspect familial. Les familles ont droit à beaucoup de publicité mais à bien peu d'action. Elles font partie de l'unité militaire. Les militaires ont des conjoints et des enfants, ils font partie de leur vie et de leur carrière. Il faut aussi en prendre soin.

**M. Phil McColeman:** Mon dernier commentaire, si vous me le permettez, monsieur le président, est très bref.

Je veux simplement vous féliciter de votre exposé d'aujourd'hui. Je crois que le principe d'« Un seul groupe de vétérans » est excellent pour inspirer l'organisation. J'ai beaucoup aimé votre introduction, quand vous nous avez expliqué les services qu'offre votre bureau. J'ai aimé que vous abordiez la question de cette façon. Ce sont des renseignements qui pourraient être utiles au comité, nous aider à mieux nous concentrer sur les vétérans.

Merci.

**Le président:** Merci.

Monsieur Vincent.

[Français]

**M. Robert Vincent (Shefford, BQ):** Merci, monsieur le président.

Votre rôle en tant qu'ombudsman des vétérans consiste à représenter les anciens combattants, à entendre leurs demandes et autres réclamations et à les défendre auprès du gouvernement. C'est bien ça?

**M. Guy Parent:** C'est bien ça. Je suis conseiller du ministre, je l'avise des inquiétudes en ce qui concerne les programmes et avantages. Par mandat, je suis le représentant des anciens combattants du Canada.

**M. Robert Vincent:** Cela veut donc dire que si un ancien combattant a un problème et devient suicidaire — vous en avez parlé un peu tout à l'heure —, sa femme peut appeler l'ombudsman pour signaler qu'il y a un problème, que son mari veut se suicider et qu'il a composé le 911. Vous pouvez agir à titre d'intervenant, puisque vous êtes le représentant des anciens combattants. C'est bien ça?

**M. Guy Parent:** D'un côté, oui. Or, il est important de réaliser que le Bureau de l'ombudsman des vétérans est un bureau de dernier ressort. D'habitude, on dirige les gens vers les programmes existants. Cependant, on peut utiliser une autre approche lorsque les circonstances l'exigent — en anglais, on parle de *compelling circumstances*. S'il y a un danger immédiat pour la famille, qu'il s'agisse de santé, de bien-être ou de finances, on peut prendre part à l'intervention sans passer par les mécanismes existants.

**M. Robert Vincent:** En fin de compte, c'est comme si vous étiez le représentant syndical des anciens combattants devant le gouvernement, à la différence près que le président du syndicat est payé par le gouvernement.

**M. Guy Parent:** Moi aussi, je suis payé par le gouvernement.

•(1615)

**M. Robert Vincent:** Oui, c'est ce que j'ai voulu dire.

Quelles sont vos cibles par rapport au suicide dans les Forces canadiennes? Qu'avez-vous l'intention de faire, en tant qu'ombudsman, pour réduire le nombre de suicides au sein des Forces canadiennes? J'aimerais vous entendre parler de cette question.

**M. Guy Parent:** Premièrement, on vient de parler de mon mandat comme ombudsman des vétérans. Vous comprendrez que mon travail est plus orienté vers les vétérans que vers les membres en service.

**M. Robert Vincent:** Oui, naturellement, mais vous savez que même une personne qui a démissionné ou qui a été renvoyée des Forces canadiennes peut avoir vécu un stress post-traumatique dont les symptômes surgiront plus tard, par exemple des idées suicidaires. Un ancien combattant, donc qui a quitté les Forces canadiennes, pourrait souffrir des mêmes symptômes qu'un membre des forces toujours en service.

Quelles cibles vous êtes-vous fixées pour mieux encadrer les gens qui ont des tendances suicidaires?

**M. Guy Parent:** Comme je l'ai déjà mentionné, nous avons affaire à peu de cas réellement liés à des idées suicidaires ou à des tentatives de suicide. Par conséquent, ce n'est pas une de nos cibles présentement. Comme je le disais tout à l'heure, on voit cela comme un sujet systémique pour ce qui est des vétérans, et non pas des ombudsmans.

**M. Robert Vincent:** On parle toujours des vétérans. Je suis d'accord avec vous.

**M. Guy Parent:** Pour ce qui est des vétérans, ce n'est pas une cible actuellement, ni dans un avenir rapproché.

**M. Robert Vincent:** M. Denis Beaudin, fondateur du regroupement Vétérans UN-NATO Canada, est venu nous dire qu'il ne restait aucun psychologue ni psychiatre à l'hôpital Sainte-Anne. Donc, comment fait-on pour traiter les anciens combattants ayant subi un stress post-traumatique, s'il n'y a pas de ressources appropriées?

**M. Guy Parent:** Je ne voudrais pas me prononcer à ce sujet. Est-ce vrai qu'il n'y a aucun psychiatre ni psychologue à l'hôpital Sainte-Anne? Cela m'étonnerait, puisque c'est le centre de coordination des cliniques de stress opérationnel. Je n'ai pas nécessairement lu les détails, mais cela m'étonnerait qu'on en soit rendu à ce point.

**M. Robert Vincent:** Vous étiez directeur des enquêtes pour les anciens combattants. Que comprend ce travail de directeur des enquêtes?

**M. Guy Parent:** Je pourrais demander à mon collègue, qui est l'actuel directeur des enquêtes, de répondre à votre question.

**M. Robert Vincent:** Vous avez occupé ce poste beaucoup plus longtemps.

**M. Guy Parent:** En fait, j'occupais le poste de directeur de la section Recherche et enquêtes, et l'un mène à l'autre. La recherche nous amène à déterminer les sujets systémiques qui, plus tard, vont servir...

**M. Robert Vincent:** Pourriez-vous être plus concret? De quel genre de recherche s'agit-il?

[Traduction]

**Le président:** Nous prenons du retard. Accélérons un peu.

Monsieur Storseth

**M. Brian Storseth (Westlock—St. Paul, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Parent, d'être venu. Votre exposé était excellent. L'étude que nous commençons est ambitieuse, alors je vais m'en tenir à un domaine particulier que, selon moi, vous devriez assez bien connaître.

En matière de stress opérationnel dans les Forces canadiennes, est-ce que le pire problème est le manque de ressources ou la difficulté qu'ont les militaires à trouver de l'aide dans les méandres bureaucratiques?

**M. Guy Parent:** Je dirais que c'est un peu des deux. Par exemple, nous examinons actuellement la sensibilisation et l'accès aux prestations parce que nous voulons que les gens en bénéficient. Une fois qu'ils sont admis, la gestion de leur problème devient possible. Mais s'ils ne sont pas inscrits au programme, il ne se passe rien. L'accès est donc important. Il faut les inscrire le plus rapidement possible, et efficacement. C'est pourquoi nous suivons de près la transformation, pour voir avec quelle efficacité on va s'attaquer aux écueils administratifs.

Dans les autres secteurs, la gestion du stress par exemple, c'est difficile.

Je ne suis pas certain de ce que vous voulez dire.

• (1620)

**M. Brian Storseth:** D'accord. Nous pouvons passer à autre chose, parce que je suis parfaitement d'accord avec vous au sujet de l'éducation, et le chef d'état-major de la défense a fait un excellent travail pour mettre sur pied certains programmes qui commencent à faire bouger les choses. Mais je dirais qu'à mon humble avis, il n'est pas courant que les militaires se manifestent et disent qu'ils ont un problème de stress opérationnel et qu'ils ont besoin d'aide. C'est généralement cyclique. Ils en souffrent, eux ou leurs familles, pendant des années avant d'en arriver à cette conclusion.

Un de mes problèmes c'est que quand ils en arrivent à cette conclusion, s'ils sont encore militaires, ils ont de la difficulté à s'y retrouver dans les méandres bureaucratiques et, souvent, les réponses qu'ils obtiennent, les explications qu'on leur fournit au sujet des décisions qui ont été prises, sont très difficiles à comprendre. Les réponses sont très brèves. Elles n'expliquent pas grand-chose, ce qui accentue le stress.

Êtes-vous d'accord?

**M. Guy Parent:** Je suis d'accord avec vous, les lettres de décision, par exemple, ne sont pas très bien rédigées, les motifs des décisions ne sont pas bien expliqués, et le ministère s'efforce d'améliorer et de simplifier la correspondance avec les clients pour qu'ils comprennent où ils en sont relativement à la décision qui a été prise. C'est certainement une de nos préoccupations.

**M. Brian Storseth:** Effectivement. C'est encore plus frustrant pour les militaires à la retraite. Il leur faut souvent 5, 10, voire 15 ans pour simplement admettre qu'ils ont des problèmes et tenter de les régler. Ils finissent par traiter avec la Sun Life et les compagnies d'assurance, et c'est un tout autre univers bureaucratique où l'aide est moins généreuse, il me semble, pour ces personnes.

Avez-vous des recommandations à nous faire quant à la façon de mieux lutter contre ce problème? Devrions-nous établir un partenariat avec la compagnie d'assurance? Je vous le dis franchement, cela ne semble pas avoir été très satisfaisant jusqu'à maintenant.

**M. Guy Parent:** Je crois qu'un des aspects que l'on pourrait examiner, en particulier à Anciens Combattants Canada, est encore l'éducation. Plus les gens doivent prendre de temps pour raconter leur histoire, et plus cela leur est difficile. Alors il faut certainement bien documenter le contact initial, pour que les gens n'aient pas constamment à se replacer dans le théâtre, dans leurs souvenirs, à répéter leur histoire. Je crois que cela est important.

**M. Brian Storseth:** C'est précisément le problème, que les blessures soient mentales ou physiques. Souvent, on dit que l'incident n'a pas été bien documenté. Que le gars a sauté du camion et qu'il s'est foulé la cheville et puis qu'il a continué à travailler. Qu'il ne s'est pas arrêté pour remplir les formulaires nécessaires. C'est la même chose pour les troubles liés au stress opérationnel, sauf que c'est plus grave parce que vous ne pouvez pas déterminer exactement le moment de la blessure. J'aimerais que vous nous présentiez par écrit des recommandations sur la façon dont nous pourrions régler le problème et mieux aider l'administration grâce à quelques suggestions.

Je sais que je n'ai plus de temps, alors je vais faire rapidement un dernier commentaire. Je suis d'accord avec M. Stoffer. Nous devons être en mesure de rejoindre les gens là où ils se trouvent, comme vous l'avez dit, monsieur Parent. Je crains non seulement pour l'hôpital Sainte-Anne, mais aussi pour les salles de la Légion. Lorsque tous les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale auront disparu, les salles de la légion devront devenir un endroit accueillant pour les militaires actuels, pour qu'ils aient un lieu où se rencontrer et échanger au sujet de leurs expériences. J'aimerais savoir comment nous pourrions rendre tout cela plus pertinent, selon vous.

**M. Guy Parent:** Je crois que le concept est bon. C'est un peu comme les USO américains, les organisations de service unifié, il nous faut des institutions ou des bâtiments de ce genre, où les gens peuvent se rencontrer. De fait, ils le font déjà à Québec, à Place Laurier je crois. Tous les vétérans vont là pour prendre un café et se raconter leurs histoires, et c'est très utile. Alors je crois que c'est un concept... vous pourriez aller encore plus loin et peut-être ouvrir des salles de la légion dans les bases, pour réunir les vétérans et les militaires.

Oui, je suis d'accord. Il faut un endroit pour se rencontrer et discuter.

**Le président:** Merci.

M. Lobb, puis M. Lamoureux.

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

Vous nous avez présenté de nombreuses suggestions et recommandations, aujourd'hui. Pourriez-vous nous les résumer et peut-être nous donner deux ou trois exemples de solutions relativement simples qui nous aideront dans ces dossiers, en particulier pour éliminer certaines lourdeurs administratives? Nous voulons être certains que quand une personne se présentera, elle sera admise dans le système aussi rapidement que possible pour recevoir un traitement. Selon vous, et d'après les recherches que vous avez faites, quelles seraient les solutions que nous pouvons rapidement mettre en place, une fois notre rapport terminé?

**M. Guy Parent:** Je reviendrais, je pense, au concept de la satisfaction des besoins immédiats, suivie de la satisfaction des besoins ultérieurs ou continus, parce que, je le répète, la complexité du processus ne permet pas de répondre aux besoins immédiats. Il faut 20 semaines pour obtenir une décision, mais entre-temps la personne a besoin de prestations, de traitements, etc. Anciens Combattants Canada pourrait apporter quelques améliorations à cet égard, aider ces gens pendant qu'ils attendent la décision.

D'autres recommandations... Je crois que quelques mesures ont été suggérées déjà pour consolider les efforts conjoints du MDN et d'Anciens Combattants Canada afin de faciliter la transition, et le suivi demeure certainement une des recommandations à considérer comme un besoin collectif immédiat.

• (1625)

**M. Ben Lobb:** Voilà qui amène bien ma deuxième question, parce que j'allais justement parler du suivi. Que vous soyez une grande société qui assure un suivi de ses clients ou Anciens Combattants qui aide les vétérans, le travail doit se faire. Nous savons que le ministère a éprouvé des difficultés à cet égard. Dans vos recherches, est-ce que vous avez découvert un pays ou une compétence qui s'en tirait bien dans ce domaine, que ce soit grâce à des bases de données pour les logiciels ou en matière de mise en oeuvre?

**M. Guy Parent:** Je n'en connais pas. Nous n'avons pas fait d'études précisément sur ce sujet. Je crois que nous avons fait porter nos efforts sur les problèmes de transition et de suivi ici, au Canada. Compte tenu de mon expérience à la Défense nationale, au bureau de l'ombudsman du MDN, et de ma participation à l'élaboration du rapport du SSBSO, je crois qu'à l'époque, l'une des recommandations du premier rapport portait déjà sur la création d'une sorte de base de données nationale pour assurer un suivi des personnes depuis leur enrôlement jusqu'à leur départ à la retraite.

**M. Ben Lobb:** Le général Dallaire, maintenant à la retraite et devenu sénateur, est venu témoigner ici il y a trois mois. Il a parlé du succès extraordinaire qu'ont, selon lui, les réseaux du SSBSO. Y a-t-il quelque chose de plus à faire pour les réseaux du SSBSO? Aimerez-vous qu'ils soient élargis, mieux ciblés? Est-ce que vous voudriez y apporter des améliorations?

**M. Guy Parent:** Ce que nous avons maintenant est certainement efficace, mais il est toujours possible de s'améliorer. Je crois qu'ils manquent de ressources. La relation entre les bureaux de district, par exemple, et le coordonnateur du SSBSO pourrait être un peu resserrée pour que l'on sache qu'ils constituent une ressource, certainement dans le cas des besoins immédiats. Je parlais encore d'éducation. Est-ce que tout le personnel d'Anciens Combattants Canada connaît l'existence et les capacités du SSBSO? Je recommanderais cela.

**Le président:** Nous allons passer à M. Lamoureux.

**M. Kevin Lamoureux:** Est-il juste de dire que pour que le gouvernement puisse répondre aux besoins de nos vétérans il doit posséder des données? M. Lobb en a parlé en termes de lacunes du suivi. Vous qui êtes ombudsman, vous produisez un rapport. Est-ce qu'il en est question? Peut-on dire qu'en raison des lacunes du suivi, nous sommes incapables d'offrir un soutien adéquat aux vétérans?

**M. Guy Parent:** Certainement. Un des problèmes vient de l'autoreprésentation. Il incombe à l'intéressé de se présenter et de nous dire de quoi il souffre, alors qu'en réalité, cela devrait être la responsabilité du ministère de dire « Nous vous avons utilisé; nous vous avons fait du mal, et maintenant nous allons vous aider jusqu'à ce que tout soit terminé. » C'est un aspect important. Il faut absolument que le ministère assure un suivi dès le départ.

**M. Kevin Lamoureux:** Généralement, on se tourne vers l'ombudsman. Du moins selon moi, d'après mes connaissances du travail d'ombudsman provincial, il s'agit surtout de processus et d'assurer la justice, de formuler des recommandations, etc. Pensez au vétéran qui prend sa retraite. Qui est le plus à même de défendre ses intérêts, et quel rôle avez-vous à cet égard?

**M. Guy Parent:** Je pense avoir dit dans mon exposé que je crois qu'il existe de nombreux groupes représentatifs qui identifient les gens selon leur service et la période. Certes, mon objectif pourrait être de communiquer avec ces groupes et de leur faire comprendre l'importance de faire front commun. Je ne peux pas appuyer les groupes individuellement, mais je peux certainement examiner les questions qu'ils me présentent, en tant qu'ombudsman, et les soumettre au ministre et au gouvernement. Évidemment, je ne peux pas appuyer une personne en particulier, parce que je me dois de préserver ma neutralité et mon indépendance.

• (1630)

**M. Kevin Lamoureux:** Finalement, dans toute la question des difficultés de la transition, en particulier pour les personnes qui ont des problèmes psychologiques légers au moment où elles quittent les Forces canadiennes, pouvez-vous nous parler des lacunes que vous croyez percevoir? Y a-t-il des faiblesses dans l'accès aux services de transition?

**M. Guy Parent:** J'en ai déjà mentionné deux.

L'une, par exemple, se rapporte à l'éventail de soins et au fait que les médicaments dispensés par le MDN ne sont pas les mêmes que ceux offerts par Anciens Combattants Canada. Il y a une transition à faire pour passer d'un médicament à un autre. Je suis certain que vous avez entendu des témoins qui vous ont dit que les périodes les plus dangereuses pour les personnes qui souffrent de troubles mentaux sont celles où il faut passer d'un médicament à un autre. La deuxième faiblesse touche la transition entre les fournisseurs de soins.

Je crois qu'on peut améliorer les choses dans ce domaine entre Défense nationale et Anciens Combattants, examiner l'éventail des soins et voir comment on pourrait faciliter les choses pour que certains médicaments utilisés par ACC, par exemple, soient également utilisés par le MDN, et inversement, pour que la transition ne pivote pas sur ce qui est offert de ce côté de la clôture. Nous préconisons d'éliminer la clôture dans la transition. Plus la transition se fait en douceur et mieux cela vaut pour l'intéressé.

**M. Kevin Lamoureux:** Est-ce qu'Anciens Combattants couvre entièrement les coûts des divers médicaments d'ordonnance ou est-ce qu'il collabore avec la province, le principal fournisseur de médicaments? Y a-t-il des ententes entre les deux? Comment cela fonctionne-t-il?

**M. Guy Parent:** S'il s'agit d'une blessure liée au service, je crois qu'ACC assume tous les coûts.

**M. Kevin Lamoureux:** Est-ce qu'ils seraient dédommagés par les provinces?

**M. Guy Parent:** Je n'en suis pas certain. Je ne peux pas vous répondre.

**Le président:** Le temps file, mais j'ai accepté de laisser Peter, M. Vincent, M. Mayes et les libéraux poser une courte question, s'ils en ont.

Commençons par M. Stoffer.

**M. Peter Stoffer:** C'est très aimable à vous.

Monsieur, combien de personnes travaillent dans votre service?

**M. Guy Parent:** Pour l'instant, nous avons 32 employés.

**M. Peter Stoffer:** Vous avez 32 employés.

Vous avez dit que vous receviez environ 2 000 appels par année. C'est seulement six ou sept appels par jour. Ce n'est pas une grosse charge de travail, au fond. Il me semble qu'il devrait y en avoir plus que 2 000 par année. Cela fait seulement six ou sept appels par jour. J'aimerais que vous m'expliquiez ce que vous faites d'autre.

**M. Guy Parent:** Je précise ma réponse: il y en a 10 qui font le travail.

**M. Peter Stoffer:** D'accord, très bien. Merci. J'étais simplement curieux.

**M. Guy Parent:** Il y a dix personnes qui travaillent au bureau. C'est l'effectif complet du bureau, mais il y a aussi une division opérationnelle qui traite les cas. Sans simplifier à outrance le processus, disons que les personnes qui répondent au téléphone n'ont pas toujours l'information sous la main. Il y a donc un volet recherche et un volet contact, et il faut communiquer. Cela représente une charge de travail assez lourde.

**M. Peter Stoffer:** J'aimerais un jour présenter une motion pour que, quand le comité en aura l'occasion, nous visitions votre bureau pour voir ce qu'on y fait.

**M. Guy Parent:** Certainement, avec plaisir.

**Le président:** Nous vous écoutons, monsieur Vincent.

[Français]

**M. Robert Vincent:** Merci, monsieur le président.

Votre témoignage aujourd'hui portait sur deux sujets: le suicide et le stress post-traumatique. Depuis que vous êtes en poste, quels problèmes avez-vous décelés à cet égard?

**M. Guy Parent:** Pour ce qui est du suicide, on en a déjà parlé: nous ne considérons pas la question comme un véritable problème maintenant. Ce sera peut-être différent plus tard.

Pour ce qui est du stress post-traumatique, nous sommes actuellement préoccupés par le problème d'accès aux cliniques spécialisées. Ce processus n'est pas aussi ouvert qu'il pourrait ou devrait l'être. De plus, les communications servant à faire la promotion des services disponibles ne sont pas à la hauteur. Les gens ne sont pas au courant des services offerts, ce qui représente un autre problème.

Quant à la bureaucratie et au processus, les étapes à suivre sont déjà tellement compliquées pour quelqu'un disposant de toutes ses capacités mentales, alors cela devient un double défi pour quelqu'un souffrant de stress post-traumatique.

Ce sont donc les trois aspects qui nous préoccupent actuellement.

Comme je l'ai indiqué, on a toujours à l'oeil les développements quant aux sujets d'inquiétude. Toutes les plaintes personnelles qui sont soumises à la ligne de front de notre bureau sont évaluées. Cela nous permet de détecter des sujets qui se développent de façon systémique, lesquels s'ajouteront à nos futurs sujets d'étude.

• (1635)

**M. Robert Vincent:** Monsieur le président, j'aimerais vous poser une question. Est-ce possible que les plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman des vétérans soient classées par catégories? Cela nous indiquerait quels problèmes vécus par les anciens combattants font l'objet du plus grand nombre de plaintes.

**M. Guy Parent:** On peut vous envoyer des statistiques sur les catégories des plaintes que nous recevons. Cela ne pose aucun problème.

**M. Robert Vincent:** Parfait, merci.

[Traduction]

**Le président:** Vous pouvez envoyer cela à la greffière?

**M. Guy Parent:** Oui, nous le ferons.

**Le président:** D'accord, merci.

Écoutons M. Mayes, puis nous donnerons la parole aux libéraux.

**M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup de ce témoignage. Il était très intéressant, et j'ai appris bien des choses.

J'aime bien savoir ce que font les autres pays pour les vétérans et relativement au problème du stress opérationnel. Avez-vous étudié les pratiques exemplaires de pays comme l'Australie, les États-Unis et le Royaume-Uni?

**M. Guy Parent:** Nous ne nous sommes pas penchés précisément sur cet aspect, parce que cela ne fait pas actuellement l'objet d'un examen systémique. Nous surveillons généralement tout ce qui se fait dans les autres pays. Nous sommes évidemment en contact avec d'autres pays, et notre processus d'examen systémique comprend toujours un volet comparatif de ce que font d'autres pays de même mentalité. Mais dans le domaine de la santé mentale, non, nous ne l'avons pas encore fait.

**M. Colin Mayes:** Qu'en est-il de la question du suicide du point de vue de la santé mentale? Avez-vous fait des études à ce sujet?

**M. Guy Parent:** Nous utilisons simplement la documentation existante.

**M. Colin Mayes:** Il me semble que cela est relativement important, car mes lectures m'ont fait découvrir que ce problème existait aussi au Royaume-Uni, par exemple. J'aimerais savoir comment on répond au besoin, là-bas.

**M. Guy Parent:** J'ai aussi collaboré aux travaux à Kingston, à la tribune sur les recherches en santé. Je suis heureux de voir que dans ce domaine, du moins maintenant, nous utilisons des études canadiennes. Je pense que nombre des données qui nous font défaut aujourd'hui seront disponibles d'ici quelques années. Cela va beaucoup nous aider.

**M. Colin Mayes:** Merci infiniment. Je suis impatient de travailler avec vous.

**Le président:** Monsieur Lamoureux, vous avez droit à une petite question.

**M. Kevin Lamoureux:** Pourriez-vous nous dire combien de vétérans il y a au Canada, d'anciens membres de la Force régulière et de la réserve?

**M. Guy Parent:** Vous voulez dire les vétérans qui...?

**M. Kevin Lamoureux:** Combien de vétérans y a-t-il actuellement au Canada — Force régulière et réserves?

**M. Guy Parent:** Vous voulez parler des clients d'Anciens Combattants?

**M. Kevin Lamoureux:** Pardon?

**M. Guy Parent:** Vous parlez des clients d'Anciens Combattants ou des vétérans proprement dits?

**M. Kevin Lamoureux:** Des vétérans.

**M. Guy Parent:** De fait, les vétérans... non, ce ne sont pas des clients.

**Le président:** Je crois que notre analyste a dit qu'ils étaient environ 800 000.

**M. Jean-Rodrigue Paré (attaché de recherche auprès du comité):** Si vous prenez l'ensemble, ils sont environ 800 000. C'est une estimation parce que nous n'avons pas...

**Le président:** J'allais dire qu'il est certain que 800 000 sont des clients potentiels.

**M. Guy Parent:** Il pourrait y en avoir 800 000.

**M. Kevin Lamoureux:** Est-ce que vous nous dites 800 000, ou de 800 à 1 000 vétérans?

**Une voix:** Ils sont 800 000.

**M. Guy Parent:** Cela comprend la réserve et la Force régulière.

**M. Kevin Lamoureux:** Merci.

**Le président:** D'accord. Sur ce, je remercie nos témoins d'aujourd'hui. La rencontre a été très fructueuse.

Nous vous souhaitons bonne chance, monsieur, dans vos nouvelles fonctions, et nous pourrions peut-être faire comme Peter le proposait. Peut-être qu'un jour nous viendrons vous visiter et visiter votre bureau pour voir comment tout cela fonctionne.

Encore une fois, merci beaucoup.

Je crois que le projet de loi C-55 est sur le point d'être déposé, alors la séance est levée.

---





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

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

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les  
Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à  
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

### SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and  
Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the  
following address: <http://www.parl.gc.ca>