



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## **Comité permanent des anciens combattants**

---

ACVA



NUMÉRO 016



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 7 juin 2016**

**Président**

M. Neil Ellis



## Comité permanent des anciens combattants

Le mardi 7 juin 2016

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Neil Ellis (Baie de Quinte, Lib.)):** La séance est ouverte.

Bonjour tout le monde. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée le 25 février, le Comité reprend son étude sur la prestation de services aux anciens combattants. Après la réunion, j'aimerais que nous poursuivions à huis clos pour environ 5 à 10 minutes afin de régler certaines affaires du Comité.

Passons maintenant à l'étude sur la prestation de services aux anciens combattants. Nous accueillons aujourd'hui Robyn Hynes, directeur général des Opérations, et Gary Walbourne, ombudsman, du Bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Nous allons commencer par une déclaration préliminaire de 10 minutes des témoins, puis nous passerons aux questions.

Bienvenue. Merci d'être là aujourd'hui.

**M. Gary Walbourne (ombudsman, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes):** Merci de m'avoir invité aujourd'hui à donner mon point de vue sur la prestation des services aux anciens combattants.

L'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes est complètement indépendant des filières hiérarchiques militaires et civiles et relève directement du ministre de la Défense nationale. En tant qu'organisation neutre s'appuyant sur des données probantes, nous ne favorisons aucun groupe précis. Cependant, nous prônons l'équité et veillons à ce que les politiques et les processus du ministère fassent en sorte que tous les membres militaires et civils soient traités équitablement.

Les anciens membres des Forces armées canadiennes sont l'un des groupes que nous représentons. Si leurs problèmes sont liés aux Forces armées canadiennes, ils se tournent vers les services offerts par mon bureau; si leurs problèmes concernent la réception de prestations ou de services d'Anciens Combattants, alors c'est l'ombudsman des vétérans qui s'en occupe.

Comme vous pouvez l'imaginer, vu le chevauchement de nos clientèles, nos bureaux entretiennent une collaboration efficace. En fait, plusieurs membres de mon bureau ont déjà travaillé pour l'ombudsman des vétérans. J'y ai moi-même passé trois ans en tant qu'adjoint à l'ombudsman.

Nous n'avons pas affaire à chacun des 200 000 anciens combattants clients d'Anciens Combattants, seulement à ceux qui sont tombés entre les mailles du filet. Une transition en douceur ne fait malheureusement pas encore partie de la réalité de la plupart des militaires malades ou blessés; c'est plutôt pour eux un parcours parsemé d'embûches.

Les efforts en vue de simplifier la prestation des services n'ont pas produit les résultats escomptés. Il existe encore beaucoup de chevauchements dans les programmes et les services, tandis que

d'autres sont terriblement complexes et causent beaucoup de frustration. Par exemple, le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes, Anciens Combattants Canada et le RARM, le fournisseur de services d'assurances, ont tous leurs propres gestionnaires de dossiers et leurs propres programmes de formation professionnelle et de réadaptation.

Il arrive que certains programmes soient inaccessibles simplement parce que les militaires sont mal renseignés ou ne connaissent pas les critères d'admissibilité. Il serait préférable de fournir aux militaires une personne-ressource compétente, qui les accompagnerait tout au long de leur parcours.

Nous sommes tous au courant de la quantité astronomique de formulaires à remplir et des longues périodes d'attente avant de recevoir les décisions d'arbitrage. Il faut encore s'acquitter d'une pléthore de formalités administratives, car il s'agit encore de la principale façon d'obtenir des indemnités et des services auprès d'Anciens Combattants. À l'heure actuelle, les dossiers passent d'abord du ministère de la Défense nationale à Anciens Combattants, et le militaire doit ensuite attendre la décision d'arbitrage. L'attente peut parfois être très longue si le dossier est complexe ou comporte des particularités. Pour ce qui est de l'arbitrage, selon moi, le délai de 16 semaines est inacceptable.

Pour ce qui est de déterminer si une blessure ou une maladie est attribuable au service, je crois que les Forces armées canadiennes disposent de toutes les données qu'il nous faut. En effet, avant de libérer un militaire, elles font un suivi auprès de ce dernier pendant une période qui est plus ou moins longue selon la nature de la maladie ou de la blessure. Nous savons où, quand et comment le soldat s'est blessé ou est tombé malade. À mon avis, tout devrait et peut être mis en place avant la libération du militaire.

La première chose à faire pour faciliter la vie des gens serait d'établir si les blessures ou les maladies sont attribuables ou non au service. Selon moi, il s'agit probablement du principal obstacle lorsqu'on parle du besoin de faciliter la transition et l'accès aux services.

Je crois fermement que les Forces armées canadiennes sont responsables des militaires pendant qu'ils portent l'uniforme. Je crois donc que, si le bureau du médecin-chef détermine que la blessure ou la maladie est attribuable au service, Anciens Combattants devrait pouvoir offrir ses programmes en fonction des besoins du client et en tenant compte de la maladie ou de la blessure et de l'impact sur la qualité de vie. Je pense aussi qu'il faudrait instaurer des services d'arbitrage au sein d'Anciens Combattants Canada, surtout pour les blessures de stress opérationnel qui, souvent, se manifestent plus tard dans la vie.

Vous savez, je demande souvent à mon équipe de me décrire ce à quoi devrait ressembler un modèle de prestation de services; je la mets au défi de me le dire. Vous voulez savoir pourquoi? Parce que, en tant que bureaucrates, nous avons tendance à chercher des solutions axées sur les processus plutôt que sur les besoins des anciens combattants. Par exemple, le problème dans le cadre du projet Vétérans 20/20, c'est que nous devenons si concentrés sur le projet lui-même que nous oublions d'en regarder les résultats.

Pour ce qui est de faciliter la transition, comme je viens de le mentionner, je sais que le ministère travaille en étroite collaboration avec Anciens Combattants Canada dans le cadre du projet Vétérans 20/20, qu'on appelle maintenant « Bienveillance, compassion, respect 20/20 ». Je sais que de nombreux groupes de travail ont été créés et que ceux-ci misent sur la participation des représentants des deux entités. Je crois réellement que les discussions de ce genre aideront, mais je crois aussi que nous devons réfléchir aux éléments de base, à notre façon de fonctionner. Un changement fondamental de notre modèle de prestation de services est requis.

On a beaucoup parlé de réouverture de bureaux et d'embauche d'employés supplémentaires, mais je crois que nous devons mettre autant, sinon plus, d'efforts dans le changement du modèle de prestation lui-même. Refaire sans cesse la même chose comme nous l'avons fait par le passé ne nous donnera pas de meilleurs résultats. Nous devons remettre en question nos méthodes de fonctionnement au sein des ministères.

Mon bureau s'est engagé à contribuer à cet effort et a déjà commencé à imaginer ce à quoi pourrait ressembler un nouveau modèle de prestation du point de vue des militaires en transition. Ce modèle pourrait être utile au Comité, et devrait être prêt au cours des 6 à 10 prochaines semaines.

Le dernier commentaire que j'aimerais formuler, monsieur le président, concerne les familles des militaires en transition. Je pense que nous pouvons et devrions en faire plus pour ces personnes, que ce soit l'accès aux soins de santé mentale, des soins de relève ou une forme d'aide financière afin d'aider ceux qui soutiennent nos militaires en transition. Je pense que ce sera un point à prendre en considération, peu importe ce que nous ferons à l'avenir.

Je suis à votre disposition si vous avez des questions.

• (1105)

**Le président:** Merci.

Nous allons commencer par M. Kitchen.

**M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous deux d'être là. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Vous avez parlé dans votre déclaration préliminaire du besoin d'accélérer l'accès aux services. Le Comité a beaucoup parlé de la prestation des services et de la façon dont nous procédons. Nous constatons qu'il s'écoule beaucoup de temps avant l'accès aux services.

Avez-vous d'autres commentaires à nous faire sur les mesures que, selon vous, nous devrions prendre? Nous parlons du besoin de cerner dès le début les étapes par lesquelles le soldat doit passer et de lui expliquer le processus. En procédant ainsi, au bout du compte, le militaire connaît bien toute la situation et les services auxquels il a accès. Lorsque les militaires passent sous la gouverne d'Anciens Combattants, nous constatons parfois que des dossiers disparaissent. Nous perdons des choses.

Avez-vous quelque chose à dire sur une ou deux mesures que nous pourrions prendre pour accélérer les choses, de façon à ce que le processus ne dure pas 16 semaines, mais que nous puissions tout faire en 8 semaines?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que nous pouvons le faire encore plus rapidement.

Par exemple, revenons à la question de la détermination des raisons médicales attribuables au service. Actuellement, lorsqu'un militaire est libéré pour cause de maladie ou de blessure, il bénéficie des soins du système médical des Forces armées canadiennes. Nous restons aux côtés du soldat jusqu'à ce qu'il se voie attribuer une catégorie médicale permanente et qu'il soit sur le point d'être libéré. À ce moment-là, nous savons quand, où et comment le soldat s'est blessé.

Le transfert de dossiers dont vous parlez concerne les dossiers médicaux que les Forces armées canadiennes doivent fournir au ministère des Anciens Combattants. Selon moi, si nous déterminons qu'un militaire est libéré pour des raisons médicales attribuables au service au sein des Forces armées canadiennes, son dossier n'a pas à être transféré. Nous allons simplement envoyer l'information selon laquelle ce soldat est blessé et que sa blessure est attribuable au service : voici ce qui s'est produit et voici la date de l'événement. À ce moment-là, Anciens Combattants Canada peut offrir les programmes qu'il doit offrir, notamment les services et les prestations dont le militaire a besoin à la lumière de sa maladie.

Je crois que nous pouvons accélérer le processus et tout faire en bien moins de huit semaines, mais je crois que la première étape doit être de déterminer que la libération est attribuable au service. Actuellement, les Forces armées canadiennes prennent cette décision pour les membres de la Force de réserve, pour que ceux-ci aient accès au programme d'assurance des employés du gouvernement. Nous le faisons déjà pour les réservistes, et je crois qu'il faudrait le faire pour tous les membres des forces armées qui sont libérés pour des raisons médicales.

Ainsi, on éviterait d'avoir à transférer les dossiers. Il n'y aurait plus d'examen. Lorsque Anciens Combattants prend le relais, on pourrait passer immédiatement à la prestation des programmes. Nous pouvons le faire, et nous pouvons le faire très rapidement. C'est quelque chose que nous faisons déjà pour les membres de la Force de réserve, et je crois qu'on pourrait le faire pour tous les membres des forces armées.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Je suis chiropraticien de métier et j'ai travaillé pour de nombreuses organisations. Au fil des ans, j'ai constaté qu'on invente des acronymes pour tout. J'ai l'impression que, dès qu'on propose un budget, on change les acronymes de tous les programmes. Est-ce que cela crée de la confusion chez les anciens combattants?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que c'est une source de confusion pour tout le monde.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Robert Kitchen:** Ce l'est pour moi, alors...

**M. Gary Walbourne:** Nous-mêmes devons remettre les pendules à l'heure, et nous assurer de bien respecter la nouvelle terminologie. Le projet Vétérans 20/20 s'appelle maintenant Bienveillance, compassion, respect 20/20. C'est une source de confusion non seulement pour nous qui travaillons et vivons dans ce milieu, mais aussi pour ceux qui tentent d'avoir accès aux prestations et aux services. Ils sont confrontés à ce problème. Bien sûr, c'est un problème mineur, mais c'est une source de frustration.

**M. Robert Kitchen:** D'accord. Merci.

Je crois savoir que votre bureau s'est penché sur la question des blessures de stress opérationnel parmi les réservistes et ce genre de choses. Je me demande si vous pouvez nous formuler quelques commentaires ou si vous êtes en mesure de nous fournir de nouveaux renseignements sur ce dont il est question et là où vous êtes rendus.

• (1110)

**M. Gary Walbourne:** Le rapport est terminé. Le délai de 28 jours imposé par le ministre prend fin aujourd'hui ou demain matin, et nous prévoyons communiquer le rapport à 15 heures demain. C'est ce que nous prévoyons faire actuellement. Le rapport est terminé, et il sera bientôt distribué puisque le délai imposé par le ministre tire à sa fin.

**M. Robert Kitchen:** C'est donc un « non » jusqu'à demain.

**M. Gary Walbourne:** Jusqu'à demain. Désolé.

**M. Robert Kitchen:** D'accord.

Pour ce qui est des blessures de stress opérationnel — problème que nous rencontrons de plus en plus — et de l'emplacement des cliniques à l'échelle du pays, est-ce qu'on vous a déjà dit que certaines personnes n'arrivaient pas à avoir accès aux cliniques pour les blessures de stress opérationnel? Y a-t-il des tendances qui se dessinent à ce sujet?

**M. Gary Walbourne:** Comme c'est le cas pour quiconque tente d'avoir accès à des soins de santé au Canada, plus on s'éloigne des grands centres, moins les services sont accessibles. Notre examen des traumatismes de stress opérationnel chez les réservistes le soulignera, parce que ce sont des gens qui sont vraiment loin des centres et qui ne sont pas associés à une unité ou une base d'attache. Ils ont de la difficulté à trouver certains des services alors oui, l'endroit où les personnes vivent est un bon indicateur du type de services auxquels elles ont accès.

Je n'ai pas entendu de plaintes formulées par les personnes qui se sont présentées elles-mêmes aux cliniques — qu'on a refusé de les servir ou qu'elles n'ont pas reçu les soins dont elles avaient besoin —, mais il y a des militaires qui ont de la difficulté à se rendre dans les grands centres pour recevoir les services dont ils ont besoin.

**M. Robert Kitchen:** Ces personnes peuvent-elles avoir accès à de l'information en ligne, à des services de télémédecine ou à ce genre de choses?

**M. Gary Walbourne:** Je crois savoir qu'Anciens Combattants Canada réalise actuellement un projet pilote dans le cadre duquel on commencera à offrir ces services, surtout dans le Nord. Les responsables du ministère commencent à examiner ces types de technologie. Selon moi, tout type d'interaction qui permet aux soldats d'avoir accès à un régime de soins de santé est selon nous bénéfique. Je crois que nous devons utiliser tous les types de technologie pour joindre les soldats.

Vous savez, le profil démographique au sein d'Anciens Combattants Canada change beaucoup. Nous parlons actuellement des anciens combattants de la guerre de Corée, mais il y a aussi les vétérans de la guerre d'Afghanistan. Il y a un large éventail de profils démographiques, et les vétérans ont tous des besoins et des désirs différents concernant la façon dont il faut interagir avec eux. Selon moi, toute cette technologie permettant de nous aider est bénéfique.

**M. Robert Kitchen:** Parfait. Merci.

**Le président:** C'est au tour de Mme Lockhart.

**Mme Alaina Lockhart (Fundy Royal, Lib.):** Merci beaucoup. Nous sommes très reconnaissants de votre exposé. Vous avez décrit une bonne partie des choses dont nous avons discuté au cours des dernières semaines.

Dans votre déclaration, vous avez parlé des Forces armées canadiennes, d'Anciens Combattants Canada et du RARM. Pouvez-vous nous en dire plus sur les services fournis par le RARM? Le régime est-il efficace ou est-ce une pierre d'achoppement dans le cadre du processus? J'aimerais bien connaître les recommandations que vous avez à formuler à ce sujet.

**M. Gary Walbourne:** Dans ma déclaration préliminaire, j'ai parlé rapidement du fait qu'il y a plusieurs intervenants en cause. Le RARM en est un autre.

C'est un régime d'assurance. Le chef d'état-major de la Défense est un souscripteur. Le régime offre un programme de réadaptation professionnelle, par exemple, mais il est assorti d'un plafond de 25 000 \$. Le programme de réadaptation professionnelle offert par Anciens Combattants Canada est quant à lui assorti d'un plafond de 75 000 \$. C'est toute une différence.

Les critères d'admissibilité pour participer au programme du RARM sont différents des critères utilisés dans le cadre de l'autre programme. Cette situation rend le système très complexe. Le RARM, en tant que premier payeur, ne donne pas aux militaires de possibilités ou d'options quant à savoir où ils devraient aller. Chaque organisation compte un gestionnaire de cas qui utilise des règles et des ordres différents. Les programmes offrent des niveaux différents de soutien financier et d'assistance.

Selon moi, le système ne fonctionne pas bien. Nous avons formulé plusieurs recommandations lorsque j'étais adjoint à l'ombudsman d'Anciens Combattants, et je remarque que l'ombudsman des vétérans est encore d'avis qu'il convient d'examiner ces programmes pour cerner ceux qui fonctionnent bien et ceux qui ne fonctionnent pas bien. Je crois savoir qu'une demande de propositions a été communiquée en ligne il y a deux ou trois semaines. On cherche une entité qui viendra examiner tous les programmes de réadaptation pour définir la meilleure marche à suivre. Selon moi, c'est une mesure positive, mais je crois que nous devons commencer à simplifier un peu le système.

**Mme Alaina Lockhart:** Entendez-vous une plainte récurrente au sujet du RARM? Y a-t-il des choses précises que vous devez cerner dans le cadre de vos travaux?

**M. Gary Walbourne:** J'imagine que la principale plainte au sujet du programme offert par le RARM comparativement aux autres... le niveau de soutien financier différent, la période différente durant laquelle les militaires peuvent participer à l'un de ces cours. C'est probablement la principale plainte que nous avons reçue.

• (1115)

**Mme Alaina Lockhart:** Qu'en est-il des ressources pour guider les soldats et les vétérans dans le cadre de ce processus? Y a-t-il des ressources en place leur permettant d'avoir accès à un service personnalisé lorsqu'ils tentent de cheminer dans ce processus ou sont-ils laissés à eux-mêmes?

**M. Gary Walbourne:** C'est un peu des deux selon moi. Je crois que les ressources sont là, mais, par exemple, j'ai souligné le fait qu'Anciens Combattants Canada, le ministère de la Défense nationale et le RARM fournissent chacun un gestionnaire de cas. Chacun de ces gestionnaires de cas applique un ensemble d'ordres différents.

Si un militaire communique avec un ou deux de ces gestionnaires de cas durant cette transition, le niveau de détails des renseignements et les exigences seront différents selon l'entité. Le militaire doit patauger dans tout cela. Une fois qu'il a accès à un petit volet d'un programme, il bénéficie d'un bon encadrement et d'un bon soutien, mais il n'y a pas d'intervenant qui possède une compréhension générale de tout le système.

**Mme Alaina Lockhart:** Puis, si les militaires se voient affecter un gestionnaire de cas, disons, ou un ensemble de personnes préalablement, lorsqu'ils sont encore en service, cette équipe les suivrait pour combler la brèche? C'est ce que vous suggérez?

**M. Gary Walbourne:** Nous en parlions l'autre jour. L'une des notions qui ont été soulevées, c'est celle d'un « service de conciergerie ». Ce dont le soldat a besoin, c'est d'un champion, d'un intervenant qui lui est attribué avant sa libération, pas seulement au moment de la libération.

Lorsque les militaires se blessent, on leur accorde une catégorie médicale temporaire en vertu de laquelle ils s'acquittent de tâches légères ou font différentes choses. Avant que les militaires n'obtiennent une catégorie permanente, si un intervenant est affecté à ce moment-là, qu'il parle à ces personnes de ce que leur réserve l'avenir, des possibilités qui s'offriront à eux, cela change tout, vraiment.

Selon ma vision des choses, la beauté de l'affaire, c'est qu'on le fait avant que le militaire enlève l'uniforme, parce qu'il y a des possibilités de recours pour lui et d'autres ressources sur lesquelles il peut s'appuyer qui ne sont pas accessibles une fois l'uniforme enlevé. Si nous en faisons plus à l'interne pour nous assurer que le militaire est le mieux préparé possible à sa libération, je crois que cela aiderait beaucoup. Le fait d'avoir un point de contact qui encadre le militaire durant tout le processus serait essentiel à ce que nous tentons de réaliser à l'avenir.

**Mme Alaina Lockhart:** Est-il juste de dire — c'est ce que j'ai compris de votre exposé — que, selon vous, pour qu'Anciens Combattants puisse faire ce qu'il faut, nous devons réaliser une évaluation préalable? Est-ce que c'est ce que vous recommandez?

**M. Gary Walbourne:** Oui, tout à fait, et je comprends... Dans mon bureau, la première chose que j'ai dite à toutes les personnes avec qui j'ai parlé depuis que j'assume cette fonction, c'est que la collaboration est la meilleure façon d'aller de l'avant pour tout le monde, mais, à un moment donné, nous avons tous certaines responsabilités dans notre champ de compétence, et il faut les assumer.

Selon moi, il faudrait probablement que toutes les parties prennent un peu de recul et ne se précipitent pas dans le précipice comme des lemmings. Prenons un temps d'arrêt maintenant, réfléchissons à ce que nous faisons, et demandons-nous si nous faisons bien les choses.

Si nous voulons revenir sur la façon de bien faire les choses, Anciens Combattants est là pour fournir des prestations et des services aux vétérans. Je sais que le ministère s'occupe maintenant de l'arbitrage, mais, selon moi, cela ne fait que rendre les choses plus complexes. On accorde ainsi deux ensembles de responsabilités à une entité qui ne devait faire qu'une chose. Je crois que nous avons rendu les choses plus complexes au fil du temps, une couche à la fois. Selon moi, ce n'était pas dans l'intention de personne d'être rendu là où nous en sommes, mais nous y voilà, oui, c'est ce que je crois.

**Mme Alaina Lockhart:** À la lumière des témoignages que nous ont fournis certains témoins, je crois que c'est une cause de frustration pour eux, cette impression que leur service n'est pas

considéré comme important ou que leurs blessures ne sont pas reconnues. Je crois que c'était important de le souligner.

Merci.

**Le président:** Allez-y, madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen (London—Fanshawe, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup, madame Hynes et monsieur Walbourne, de votre travail incroyable. J'ai eu la chance d'interagir avec vous et je sais que vous êtes là pour les vétérans et que vous êtes de grands défenseurs de leurs intérêts. Je vous en suis très reconnaissante.

J'ai un certain nombre de questions. La première concerne quelque chose de très simple. Vous avez parlé des problèmes liés au RARM, et ce sont des choses que nous avons souvent entendues. Avez-vous aussi pu cerner des problèmes liés à l'Unité interarmées de soutien du personnel, l'UISP?

**M. Gary Walbourne:** Nous avons réalisé plusieurs examens de l'UISP au fil des ans. Je sais que quand le chef d'état-major de la Défense, le général Vance, est entré en fonction, il a déclaré qu'un de ses objectifs personnels était d'aller au fond des choses en ce qui a trait à l'UISP, pour tout mettre en place et s'assurer que l'unité est fonctionnelle et peut fournir ce service à tous les militaires qui en ont besoin.

Selon moi, le principal problème de l'UISP concerne les niveaux de dotation. Je suis en poste depuis un peu plus de deux ans et demi, et, depuis le début, j'entends dire qu'il n'y a pas assez d'employés sur le terrain. J'ai appris aujourd'hui qu'il manque encore 30 personnes pour atteindre des effectifs opérationnels complets. Le problème avec ce niveau d'effectif opérationnel complet, c'est qu'il a été établi avant qu'on sorte d'Afghanistan, alors je me demande si le nombre que nous avons pris pour cible — il s'agissait de 457, et je crois qu'on l'a augmenté à 474 — est approprié? S'il l'est, alors pourquoi n'en faisons-nous pas plus pour pourvoir les postes plus rapidement?

Je sais que des salaires compétitifs sont offerts partout au pays. C'est le genre de choses qu'il faut régler, mais ce n'est pas comme si nous venions de le découvrir aujourd'hui. Nous le savons depuis plusieurs années. Voilà ce qui me préoccupe au sujet de l'UISP.

Je sais que le général Vance a consacré beaucoup d'efforts à l'organisation et à sa structure. Certaines responsabilités seront dévolues aux chaînes de commandement locales. Selon moi, c'est probablement une bonne chose afin qu'il y ait une certaine souplesse sur le terrain et qu'il soit possible de s'adapter. Je me garde de formuler des commentaires finaux jusqu'à ce que j'aie vu le résultat final et jusqu'à ce que l'Unité compte sur un effectif complet et ait réalisé une analyse de l'environnement pour s'assurer de compter sur le bon ratio de responsables de la gestion de cas et que les gens puissent cheminer dans le système au rythme nécessaire.

• (1120)

**Mme Irene Mathysen:** C'est toujours remarquable de constater que l'argent n'est jamais un problème lorsqu'on part se battre, mais on ne réfléchit pas aux conséquences. Nous composons tout à fait directement avec les conséquences de ces décisions, et nous sommes mûrement conscients de la nécessité de nous assurer que les mesures de soutien sont en place.

Tout cela m'amène aux enjeux liés aux réservistes blessés et particulièrement aux taux de suicide. On entend de plus en plus parler des taux de suicide parmi les vétérans libérés et même des personnes au sein du MDN qui ne réussissent pas à s'adapter ou à trouver l'aide dont elles ont besoin. En ce qui a trait aux statistiques, avez-vous des commentaires à formuler sur le nombre de suicides et sur la mesure dans laquelle nous manquons à notre devoir à l'égard de ces vétérans ou membres des FC?

**M. Gary Walbourne:** Je n'ai pas beaucoup d'information sur les chiffres. J'en sais autant que vous.

Si nous voulons parler du soutien à offrir aux vétérans, voici ce que je vous dirais : je ne sais pas si quiconque d'entre nous a une solution pour prévenir le suicide, mais je crois que nous avons la possibilité d'éliminer le plus d'obstacles environnementaux possible. Par exemple, je sais que c'est toujours délicat d'en parler, mais parlons d'argent. Lorsque les gens appellent à mon bureau, ce n'est pas pour dire qu'ils n'ont pas obtenu leur médicament la semaine dernière, c'est parce qu'ils ne savent pas comment ils pourront payer leur hypothèque le mois prochain ou comment payer les études de leurs enfants.

Si vous prenez une personne — surtout une personne qui souffre de blessures de stress opérationnel — et que vous ne lui fournissez pas un cadre solide avant de la libérer, je crois que vous n'aidez en rien la situation. Avant de libérer un militaire en raison de ce type de maladie, il faut s'assurer que tout ce dont il aura besoin est en place. Il doit savoir quand son allocation pour perte de revenu ou son chèque de pension sera déposé dans son compte. Il doit savoir qui sera son médecin, en quoi consisteront ses prestations de service.

Nous pouvons le faire. Nous avons la capacité de le faire. Il faudra un peu de leadership et le désir de changer les choses, mais je crois que notre travail consiste à éliminer le plus d'obstacles possible sur la route des militaires libérés afin que nous puissions réduire ces chiffres.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

Nous avons beaucoup parlé des mesures de soutien à l'intention des familles et du fait que les familles se sentent souvent marginalisées. On met uniquement l'accent sur le vétéran ou le membre des FC qui prend sa retraite, et la famille est souvent oubliée. De toute évidence, les membres de la famille ont besoin de soutien. Avez-vous des recommandations à formuler à ce sujet?

Je suis très enthousiasmée par le travail que vous avez fait sur le nouveau modèle de prestation et le fait que vous fournirez au Comité les résultats de vos efforts. Avez-vous des commentaires à formuler sur la façon dont on peut s'assurer de prendre en considération et de soutenir les familles qui soutiennent les vétérans?

À ce sujet, qu'en est-il des vétérans qui n'ont pas de soutien familial? A-t-on suffisamment réfléchi à leur situation?

**M. Gary Walbourne:** Nous parlons des familles. Vous savez, pour moi, les familles font partie de ma clientèle. Tous les militaires et leur famille, tous les anciens militaires et tous les anciens cadets et leurs familles respectives représentent une grande partie de ma clientèle, et leur sort me préoccupe toujours.

Selon moi, le problème des familles, c'est qu'on entend toujours dire qu'il faut tout faire pour les soldats et leurs familles, mais que fait-on vraiment pour les familles?

Anciens Combattants Canada offre certains programmes qui, dans une certaine mesure, aident les familles, comme les soins de relève. Je crois que les familles ont droit à deux ou trois semaines de soins de relève. Cependant, ce que vous devez comprendre, c'est que,

lorsqu'un membre est aux prises avec une blessure de stress opérationnel, nous sommes pour notre part confrontés à cette situation huit heures par jour, tandis que la famille vit avec le vétéran touché tout le reste de la journée. Si quelque chose de négatif ou de mauvais arrive au militaire en question, ce sont les gens chez lui qui le ressentiront en premier; alors pourquoi ne permettons-nous pas aux membres de la famille d'avoir accès aux cliniques afin qu'ils puissent parler à des conseillers? Leur donne-t-on suffisamment de renseignements? Sont-ils assez sensibilisés?

Nous avons essayé — par l'intermédiaire de notre petite entité — de publier le plus de renseignements possible sur notre site Web et de rendre cette information le plus accessible possible, mais je crois que nous pouvons en faire plus. Au sein d'Anciens Combattants, lorsqu'un soignant s'occupe d'un ancien combattant, il est payé. Si un membre de la famille le fait, c'est une tout autre histoire.

• (1125)

**Le président:** Il vous reste environ 20 secondes.

**M. Gary Walbourne:** Pour répondre à votre question, les familles ont besoin de plus de soutien. Cependant, il faut vraiment réfléchir à ce que nous voulons offrir aux familles, et pas seulement répéter sans arrêt le même leitmotiv : « et les familles ».

**Mme Irene Mathysen:** On brasse donc plein de choses sans vraiment réfléchir au modèle qu'il faut utiliser.

**M. Gary Walbourne:** Exactement.

**Le président:** Merci.

C'est au tour de M. Eyolfson.

**M. Doug Eyolfson (Charleswood—St. James—Assiniboia—Headingley, Lib.):** Merci.

Merci d'être là. Je tiens aussi à vous remercier du travail que vous faites. Vous accomplissez du travail très utile, et nous vous en sommes reconnaissants.

Vous parliez des gestionnaires de cas et du fait qu'il y a un gestionnaire de cas différent à chaque étape du processus. Serait-il bénéfique d'attribuer aux militaires un gestionnaire de cas pendant leur service, une fois qu'on détermine que la libération est imminente, et de leur permettre de conserver ce même gestionnaire de cas pendant tout le processus et une fois leur dossier transféré à Anciens Combattants? Pouvez-vous envisager un tel modèle?

**M. Gary Walbourne:** C'est exactement le modèle vers lequel nous nous dirigeons. Selon nous, dès que le militaire se voit attribuer une catégorie médicale temporaire, il faut réaliser une évaluation pour déterminer s'il peut retourner au travail ou s'il doit être libéré.

Contrairement à ce qu'on peut entendre dans les médias, les Forces armées canadiennes — selon moi — font de l'excellent travail auprès des militaires blessés. Les responsables les épaulent durant tout le processus, et les militaires ne sont pas libérés tant qu'un plan qui décrit leurs soins médicaux futurs n'a pas été défini. Je tiens donc à féliciter les Forces armées canadiennes. C'est du bon travail, bien fait. Cependant, il faut comprendre que, à mesure qu'on passe d'un programme, d'une prestation et d'un service à un autre, les règles et la réglementation changent, et il faut apprendre de nouvelles choses.

Vous avez tout à fait raison : dans le cadre du processus, il faut absolument que les militaires aient un seul point de contact, et ce, du moment où la décision est prise jusqu'à la toute fin, lorsqu'ils sont libérés, qu'ils reçoivent des prestations et des services et que leur vie reprend son cours. Prenons l'exemple des blessures de stress opérationnel : elles peuvent se manifester de nombreuses façons. Le chaos et la confusion n'aident pas du tout quelqu'un qui souffre de ce type d'affection. Selon moi, il est absolument essentiel de bénéficier d'une certaine constance dans la vie lorsqu'on passe par là.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Des gens nous ont dit que leurs gestionnaires de cas semblaient vraiment surchargés. C'est en partie en raison du ratio gestionnaires de cas et clients. Avez-vous découvert que les gestionnaires de cas s'acquittent de beaucoup de tâches qui pourraient être réaffectées à d'autres intervenants? Il y a des tâches administratives et des choses qui ne sont pas liées directement à ce qu'ils sont censés faire, mais il n'y a personne d'autre pour le faire. Je parle des documents à remplir et de ce genre de choses. Ces tâches accroissent-elles la charge de travail des gestionnaires de cas?

**M. Gary Walbourne:** C'est une partie du problème. Reprenons l'exemple de l'UISP. Robyn a en sa possession les chiffres réels, mais il manque environ 30 gestionnaires.

Je crois que c'est 23 gestionnaires de cas...

**Mme Robyn Hynes (directrice générale, Opérations, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes):** Il en manque 27.

**M. Gary Walbourne:** C'est donc 27 membres du personnel infirmier responsables de la gestion de cas, mais il y a aussi sept postes administratifs vacants. Ces postes administratifs sont nécessaires pour que la machine tourne rondement.

Je dois dire que tous les gestionnaires de cas à qui j'ai eu l'occasion de parler sont sans exception des gens merveilleux qui font preuve d'empathie dans le cadre de leur travail. J'ai vu des gestionnaires de cas revenir au bureau à 21 ou 22 heures pour faire avancer leurs dossiers.

Alors oui, cette situation contribue probablement au problème.

**M. Doug Eyolfson:** En ce qui concerne les postes vacants et les personnes qui vont faire ce genre de travail, nous avons dit que les vétérans eux-mêmes sont assez dépassés par le grand nombre et la complexité des documents à remplir, et qu'il manque d'employés pour faire une partie du travail. Serait-il possible d'embaucher des vétérans qui connaissent le service afin qu'ils puissent aider à s'acquitter de ce genre de tâche? Pourrait-il s'agir d'une possibilité d'emploi intéressante pour certains vétérans qui cherchent du travail?

**M. Gary Walbourne:** Je crois que ce serait une excellente possibilité d'emploi, surtout pour les vétérans qui ont déjà été libérés et qui sont passés par là. Ils ont vécu une expérience que, je l'espère, aucun d'entre nous n'aura à vivre, c'est le moins qu'on puisse dire.

Je crois qu'embaucher les vétérans qui ont les connaissances et les capacités nécessaires serait extrêmement bénéfique pour les vétérans eux-mêmes. Encore une fois, ils en retireront un sentiment d'appartenance et le sentiment de faire partie d'une équipe, alors oui.

**M. Doug Eyolfson:** D'accord. Merci.

Nous avons parlé de la numérisation des dossiers médicaux et de la mesure dans laquelle cette tâche aide vraiment à accélérer la transmission des renseignements d'un praticien à un autre. Est-ce que les choses avancent bien sur ce front? Sommes-nous rendus là où nous voulions être ou reste-t-il encore un bout de chemin à faire?

**M. Gary Walbourne:** Lorsque j'ai commencé à travailler pour le ministère en 2004 — je ne devrais pas le dire —, j'étais responsable de la section des dossiers, et nous parlions déjà à ce moment-là de numérisation. Nous en parlons encore 12 ans plus tard.

Dans ma déclaration préliminaire, j'ai parlé de l'évaluation permettant de déterminer si la maladie ou la blessure est attribuable au service. J'ai dit que, si cette décision était prise par les Forces armées canadiennes, le transfert du dossier devenait inutile. Que faut-il transférer? La décision est déjà prise.

Il y a un seul avis à transmettre à Anciens Combattants pour préciser, par exemple, que tel soldat s'est blessé à telle date en faisant telle ou telle chose et que son problème est lié à son service au Canada. Ça disparaît.

Je crois que c'est ce qu'il faut faire. Je sais que les efforts sont encore en cours, mais je ne crois pas que ce soit déjà fini.

**M. Doug Eyolfson:** Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Une minute.

**M. Doug Eyolfson:** Je ne sais pas s'il s'agit d'une suggestion pragmatique ni même si les capacités nécessaires existent, mais l'une des choses que nous avons remarquées concerne les soins médicaux. Durant leur carrière, les militaires bénéficient des soins médicaux du ministère de la Défense nationale. Une fois qu'ils sont devenus des vétérans, tout d'un coup, ce sont les provinces qui s'occupent d'eux. Serait-il possible ou non pour le ministère de la Défense nationale de continuer à fournir les soins médicaux aux vétérans?

• (1130)

**M. Gary Walbourne:** Selon moi, c'est purement une question de capacité. Si on regarde la quantité de travail actuelle au sein du système, je crois que, s'il fallait continuer à s'occuper des vétérans après leur libération, on ferait tout simplement face à un problème de capacité.

**M. Doug Eyolfson:** Merci. Je n'ai plus d'autres questions.

**Le président:** J'aimerais vous poser une question pour obtenir une précision au sujet des gestionnaires de cas. Je crois vous avoir entendu dire qu'il manquait 27 gestionnaires et 7 agents administratifs. De quelle proportion des effectifs parle-t-on? Dix pour cent, 5 %...?

J'aimerais aussi savoir depuis quand dure cette situation de sous-effectif au sein du ministère? Un an, deux ans, trois ans, ou est-ce une situation qui dure depuis toujours et qui est acceptée?

**M. Gary Walbourne:** Je crois qu'on parle d'un manque à gagner d'environ 8 à 10 %. Cette situation n'a rien de nouveau. Il manque d'employés depuis plusieurs années. Il y a deux ans, j'ai rencontré pour la première fois des gens en qualité d'ombudsman à Halifax. J'ai parlé aux responsables de la clinique là-bas, et j'ai appris qu'il manquait sept membres à l'équipe, et ce, depuis quelques années.

Il ne s'agit pas d'un nouveau problème. Il existe depuis un certain temps.

**Le président:** Merci.

Nous poursuivons avec M. Fraser.

**M. Colin Fraser (Nova-Ouest, Lib.):** Merci beaucoup à vous deux d'être là aujourd'hui et de nous avoir présenté un excellent exposé. L'une des choses que j'ai remarquées dans votre exposé et que nous avons entendues très souvent — le Comité a déjà rencontré un certain nombre de vétérans —, c'est que vous vous occupez de ceux qui ont passé entre les mailles du filet.



Pouvez-vous nous en dire plus sur ce sujet afin que nous comprenions bien pourquoi des gens sont laissés pour compte et nous préciser les mesures que nous pouvons recommander afin de resserrer, justement, les mailles du filet. Ça semble être le noeud du problème : certains anciens combattants s'en sortent bien, mais il y en a quelques-uns pour qui les choses sont plus difficiles et qui passent à travers les mailles du filet. Nous voulons régler ce problème.

**M. Gary Walbourne:** Comme je l'ai mentionné, Anciens Combattants Canada compte environ 200 000 clients. De façon générale — et j'ai été adjoint à l'ombudsman des vétérans —, Anciens Combattants fait du bon travail. Ce ne sont pas les 200 000 vétérans qui se plaignent chaque jour. Lorsque je parle de ceux qui sont passés à travers les mailles du filet, je parle de ceux qui attendent la décision de l'arbitrage parce que leur dossier n'a pas encore été numérisé ou n'a pas encore été envoyé à Anciens Combattants Canada. Parfois, leur dossier a été envoyé à ACC, mais il manquait des renseignements ou encore le dossier a bel et bien été envoyé à Anciens Combattants Canada, mais ils sont en désaccord — pour une raison ou pour une autre — avec la décision prise au premier palier d'arbitrage. Peut-être que l'arbitre estime que la blessure ou la maladie n'est pas attribuable au service et, le dossier passe au deuxième palier d'arbitrage. On parle de personnes qui attendent une prestation ou un service sans avoir d'autres choix pendant de 6 à 8 mois, et parfois 12 ou 14 mois. Vous comprendrez facilement qu'une personne qui souffre d'une BSO ou qui a besoin de médicaments peut perdre le contrôle dans une telle situation.

Pour ce qui est de ce que vous avez dit au sujet du besoin de resserrer les mailles, je ne peux qu'affirmer à nouveau ce que j'ai dit durant ma déclaration initiale : si la décision sur le fait que la maladie est attribuable au service était prise par les Forces armées canadiennes avant la libération, la situation ne serait plus la même sur le terrain. Les militaires n'auraient plus à attendre de savoir s'ils font encore partie du club ou non. Je suis sûr que si quelqu'un qui se voit attribuer les trois cinquièmes et qu'il en veut quatre, il y aura un processus d'arbitrage au sein d'Anciens Combattants Canada pour trancher dans ces situations.

Ceux qui doivent attendre très longtemps pour quelque raison que ce soit sont ceux qui passent entre les mailles du filet. C'est d'eux que nous entendons parler. Ce sont eux qui doivent attendre sans jamais obtenir de réponse. Ce sont eux les laissés-pour-compte. Je crois que nous pouvons régler ce problème en laissant aux Forces armées canadiennes la tâche de déterminer si la blessure ou la maladie est attribuable au service.

• (1135)

**M. Colin Fraser:** Merci.

En ce qui a trait aux réservistes, nous savons que certains sont préoccupés par le fait que les réservistes sont traités différemment des autres anciens combattants. Pouvez-vous nous dire de quelle façon ils pourraient s'inscrire dans le modèle dont vous parlez et nous préciser les différences qu'il pourrait y avoir dans le cas des réservistes en transition?

**M. Gary Walbourne:** J'étais là quand M. Parent a affirmé qu'un ancien combattant est un ancien combattant. Je crois que, à un moment donné, il faudra commencer à dire qu'un soldat est un soldat, un marin, un marin, et un aviateur, un aviateur. Pourquoi avoir des catégories de soldats?

En 2006, le gouvernement australien a décidé d'opter pour la parité à l'échelle du système : tous les soldats — le gouvernement a même inclus les cadets — sont couverts. S'ils tombent malades ou se

blessent durant leur service ou lorsqu'ils sont sous la responsabilité du pays, tous ces militaires — y compris les réservistes et les autres — bénéficient d'un accès total aux prestations et services. J'ai demandé à l'inspecteur général de l'Australian Defence Force des renseignements sur ce qui s'est produit du point de vue financier, et on m'a répondu que, essentiellement, rien n'avait changé, ni du côté administratif, ni du côté des programmes.

Je crois que nous allons probablement dans la même direction. Au sein des Forces armées canadiennes, il y a l'armée, la marine et la force aérienne, puis il y a des groupes spéciaux. La façon dont les réservistes sont utilisés, engagés, déployés et employés est différente d'un groupe à l'autre. Je crois qu'il faut assurer une certaine continuité à l'échelle des Forces armées et que nous en sommes rendus à un point où il faut commencer à simplifier le système, parce que la première chose qu'un réserviste doit faire... La question sera la suivante : quel genre de soldat êtes-vous : A, B, B-plus ou C? Une fois le type déterminé, certaines portes s'ouvrent, et certaines options s'offrent aux soldats. Si un soldat n'est pas du type B-plus, alors il n'a pas accès à certaines prestations ni à certains services.

Pourquoi parlons-nous encore en ces termes? Je crois qu'il faut commencer à dire qu'un soldat, c'est un soldat. Cette modification changera les règles du jeu. Le fait de simplifier le système permettra de s'attaquer au cœur des problèmes dont nous parlons, de tenir compte de ceux qui sont oubliés durant la transition et de ceux qui ne bénéficient pas du soutien dont ils ont besoin après leur libération. C'est ma réponse à cette question.

**M. Colin Fraser:** Je suis heureux que vous ayez parlé de la comparaison avec le modèle australien. J'allais vous demander si, selon vous, nous avons examiné les pratiques exemplaires des autres pays au chapitre de la transition. Selon vous, a-t-on d'autres choses à apprendre? Vous avez mentionné l'Australie. Y a-t-il d'autres pays qui ont un système qui fonctionne bien et qui serait satisfaisant pour nous, suffisamment pour que nous essayions d'appliquer leurs pratiques exemplaires chez nous?

**M. Gary Walbourne:** Le document dont j'ai parlé et qui sera prêt dans six à dix semaines se penchera sur les systèmes de tous nos alliés et les services qu'ils offrent.

Dans un premier temps, comme tous les membres des Forces armées canadiennes ou tous les vétérans vous le diraient probablement, nous avons besoin d'une solution canadienne, mais je ne crois pas que cela nous empêche de regarder les pratiques exemplaires.

Nous avons examiné le cas de l'Australie... Je crois vraiment que la parité à l'échelle du système est une pratique exemplaire. Les Américains font certaines choses afin de s'assurer de ne pas libérer un soldat et de le garder en uniforme jusqu'à ce que tout soit en place. Par conséquent, il continue de mener sa vie et de recevoir son salaire; toutes ces choses sont maintenues jusqu'à ce qu'il ait une place où aller.

Nous examinons les pratiques exemplaires, et elles seront incluses dans le document que j'espère produire au cours des prochaines six à dix semaines.

**M. Colin Fraser:** Parfait.

Merci.

**Le président:** Il vous reste quelques secondes.

**M. Colin Fraser:** Je n'en ai pas besoin.

Merci.

**Le président:** Nous passons à M. Clarke.

[Français]

**M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur l'ombudsman et madame Hynes, je vous souhaite la bienvenue. Je suis très heureux de votre comparution devant le Comité ce matin. Je vous remercie du travail exceptionnel que vous accomplissez.

Monsieur l'ombudsman, vous avez parlé des centres intégrés de soutien du personnel, ou CISP. Parlez-vous du personnel non militaire? Ai-je bien compris ce que vous avez dit?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Oui.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Certains vétérans ont dit qu'il y avait un manque de supérieurs militaires. Dans ces centres intégrés de soutien du personnel, il y a beaucoup de personnes de rang, mais pas beaucoup d'officiers. On m'a dit que ce manque de supérieurs militaires conduisait indirectement à des suicides, c'est-à-dire qu'il n'y a pas assez de supérieurs pour encadrer directement les militaires ou les superviser de près. Un supérieur ne peut pas vraiment constater qui ne va pas bien dans sa troupe parce qu'il doit gérer 50 personnes au lieu de 30, ce qui est un nombre normal pour un lieutenant, par exemple.

Êtes-vous au courant de ces problèmes? Si oui, qu'avez-vous dit à l'armée pour qu'elle remédie à la situation?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Comme je l'ai mentionné tantôt, le général Vance a fait de la structure et de la gestion de l'UISP l'un des ses principaux produits livrables. Certaines responsabilités sont transférées aux commandements locaux. On a même décidé d'accroître le grade de la personne responsable, ce qui signifie que, si l'intervenant avait le grade de major, il deviendrait lieutenant-colonel ou colonel. Ils fournissent plus de ressources du niveau supérieur. C'est ce que le général Vance prévoit faire. Nous devons lui donner l'occasion de mettre en place un tel programme. Puis, comme toujours, nous l'examinerons pour en évaluer l'efficacité.

• (1140)

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Vous avez parlé plusieurs fois de votre modèle de prestation des services. Dans votre texte, il est question de « changement fondamental ». Vous avez déjà énuméré plusieurs éléments de ce changement fondamental, mais j'aimerais que vous énumériez certains autres aspects de ce changement fondamental dont vous n'avez peut-être pas eu la chance de nous parler jusqu'à maintenant. Je suppose que vous avez une liste concrète de ces changements fondamentaux qui sont requis.

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** J'ai appris ici que la meilleure façon de manger un éléphant, c'est d'y aller une bouchée à la fois. Je crois que l'attribution au service est une mesure qui peut changer la donne sur le terrain. Je crois qu'on pourrait immédiatement soustraire de quatre à six semaines au processus.

La deuxième chose qu'il faut faire, c'est abandonner notre système de classement des soldats : A, B, B-plus, C, Force régulière, Force de réserve. Il faut arrêter.

Troisièmement, lorsque ces deux autres choses auront été faites, il faut s'engager auprès des soldats blessés ou malades qui souffrent. Il

ne faut pas laisser partir ces soldats tant que nous n'avons pas tout mis en place. C'est ce que j'aimerais accomplir grâce au modèle de prestation. L'attribution au service revient aux Forces armées canadiennes. Anciens Combattants Canada prend les décisions sur la qualité de vie et fournit les prestations et les services. Puis, avant d'en arriver là, les Forces armées canadiennes doivent maintenir le militaire en poste jusqu'à ce que tout soit prêt.

Voilà pour les trois mesures que j'aimerais bien nous voir prendre. Je crois que nous devons le faire de façon progressive. Nous devrions commencer par l'attribution au service. Puisque nous le faisons déjà pour les réservistes, pourquoi ne pas élargir cette structure? À l'avenir, je crois que les autres problèmes disparaîtront d'eux-mêmes : si nous éliminons les catégories de soldats, tout le monde obtient un traitement égal. La troisième recommandation, c'est cette idée qu'on ne laisse pas partir le soldat tant que tout ce qui est nécessaire n'a pas été mis en place. On éliminera ainsi la plupart des problèmes de transition.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** J'ai une question d'ordre plus général. Elle ne touche pas nécessairement votre rôle officiel, mais elle vous concerne quand même.

J'ai entendu dire que le gouvernement devrait prévoir des fonds en cas de conflits futurs. Cela va au-delà du ministère de la Défense nationale. Il semble qu'il y ait déjà des fonds disponibles pour répondre à la demande croissante de prestations de services au cours d'une certaine période, comme ce qui est le cas présentement en ce qui a trait à l'Afghanistan.

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Je crois que vous soulevez là un excellent point et je suis tout à fait d'accord avec vous.

Nous avons les données. Quelqu'un m'a déjà dit qu'Anciens Combattants Canada possédait beaucoup de données, mais peu de connaissances. Je crois vraiment que le ministère a les données nécessaires. Grâce aux données recueillies au cours des 50 ou 60 dernières années, nous devrions être en mesure de prévoir les coûts associés au fait d'envoyer un soldat dans un théâtre d'opérations.

Nous pouvons utiliser la comptabilité d'exercice : si nous savons qu'il coûte 5 \$ pour envoyer un soldat dans un théâtre d'opérations, mais qu'il en coûte cinq autres pour le soutenir à son retour au pays, alors il faudrait réserver ces fonds. Nous ne devrions plus avoir ces conversations, parce que, à chaque mission, à chaque affectation spéciale ou je ne sais quoi d'autre, nous revenons et nous recommençons ces mêmes conversations. L'ombudsman se présente devant des comités, et nous parlons aux parlementaires. Nous avons ces mêmes conversations. Si nous avons la capacité et les données, pourquoi n'exploitons-nous pas ces données pour dire à ceux qui prennent ces décisions qu'il en coûte 5 \$ pour y aller, mais qu'il en coûte cinq autres au moment du retour au pays? Je crois que nous pourrions le faire. Je crois que nous avons suffisamment d'expertise et de technologie aujourd'hui pour faire des extrapolations et déterminer quels pourraient être ces coûts potentiels.

**M. Alupa Clarke:** Il me reste 20 secondes, alors je vais simplement vous dire merci beaucoup.

**Le président:** Allez-y, madame Romanado.

**Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.):** Je vous remercie tous les deux d'être là aujourd'hui. Je sais que nous avons eu l'occasion de nous rencontrer il y a deux ou trois mois.

Vous avez parlé un peu de l'équipe de transition et de l'objectif en vertu duquel un même intervenant du MDN pourrait accompagner le militaire dans le cadre de sa transition vers Anciens Combattants. Je vais poser une question à laquelle vous ne voudrez peut-être pas répondre, mais pourquoi Anciens Combattants est-il une entité distincte du MDN? J'ai l'impression que cela entraîne un dédoublement de certains services.

La transition ne se fait pas en douceur en raison de l'échange d'information ou de l'absence d'échange d'information. Le vétéran doit rencontrer de nouvelles personnes parce qu'il ne fait plus partie du MDN. Le militaire devient un vétéran. Il perd son identité et n'est plus membre du MDN. Il était un membre des Forces armées canadiennes, et il est maintenant un vétéran.

Je me demande pourquoi il y a deux entités distinctes. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

• (1145)

**M. Gary Walbourne:** Apparemment, je réponds à toutes les questions.

**Mme Sherry Romanado:** Cette question unique vous est destinée.

**M. Gary Walbourne:** D'entrée de jeu, les deux entités ont des responsabilités différentes — il va sans dire —, mais la première est-elle le prolongement de l'autre?

Permettez-moi de compliquer la situation; je vais probablement avoir beaucoup d'ennuis pour ce que je m'appête à dire. Pourquoi y a-t-il deux ombudsmans? Je sers les anciens membres et les membres actuels des Forces armées canadiennes, et mon ami Guy Parent fait la même chose. Je comprends les complexités de chaque entité, mais nous le faisons nous-mêmes. Nous parlons de nous rencontrer — de nous rapprocher — et, pendant ce temps-là, nous faisons la même chose.

Je crois que les deux ministères pourraient être plus près l'un de l'autre. Ce concierge, ce coach de vie ou peu importe le nom qu'on lui donne, ne doit pas nécessairement être un employé du MDN. Ce pourrait être un employé d'Anciens Combattants Canada, ou peut-être un vétéran qu'on embauche à cette fin. Il y a de nombreuses possibilités.

Est-ce que les deux ministères pourraient être plus près l'un de l'autre? Oui, mais je vais rappeler un commentaire formulé par un de vos collègues ce matin au sujet des couloirs de nage. Les couloirs deviendront plus flous. Nous savons que les fonds destinés aux vétérans sont un financement prévu par la loi et ne seront pas touchés, c'est évident, mais de quelle façon administrerons-nous tout ça et à quoi ressemblerait une telle organisation?

Je regarde la situation actuelle et l'existence de deux ministères et je crois qu'on pourrait difficilement les réunir. Il y aura des problèmes, et ce sera difficile à faire, mais, selon moi, cela ne nous empêche pas de trouver de meilleures façons de travailler ensemble, comme en se disant : « Voici ta responsabilité. Fais telle ou telle chose, puis je ferai telle ou telle autre ». C'est ce que je tenterai de faire avant de dire : « Rapprochons les deux entités ».

**Mme Sherry Romanado:** Passons à autre chose. Nous avons entendu des témoignages sur les blessures de stress opérationnel et le fait que ces problèmes sont amplifiés lorsqu'un vétéran vit du stress en raison de la transition et ce genre de choses.

Nous avons aussi entendu dire que, parfois, les problèmes commencent avant même que les militaires se retrouvent sur un théâtre d'opérations. Par exemple, nous avons essayé certaines pertes au CMR de Kingston. Nous savons que, en raison du concept de

l'universalité du service, des militaires actifs craignent de s'ouvrir et de dire qu'ils souffrent ou qu'ils ont certaines difficultés parce qu'ils ne veulent pas avoir quoi que ce soit dans leur dossier indiquant qu'ils ne sont pas aptes au service. C'est donc le problème de la poule et de l'oeuf. Les militaires ne veulent rien dire et ne veulent pas obtenir de l'aide parce qu'ils craignent de perdre leur emploi, mais s'ils n'obtiennent pas d'aide, il n'y aura rien dans leur dossier plus tard pour prouver que leurs problèmes sont attribuables au service.

Que pensez-vous du fait de s'assurer que les militaires actifs des Forces armées canadiennes, qu'il s'agisse de réservistes ou de personnes au CMR, aient accès à une tierce partie, à un type de programme d'assistance à l'intention des employés auquel le reste d'entre nous ont accès, afin qu'ils puissent obtenir l'aide dont ils ont besoin sans craindre que leur employeur en soit informé?

**M. Gary Walbourne:** C'est le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui parce qu'il y a — Robyn, vous pouvez me corriger en ce qui concerne le chiffre — 10 000 membres en service actif qui reçoivent actuellement des services et des prestations du ministère des Anciens Combattants. Je dirais que la chaîne de commandement n'est pas informée de ce fait dans environ trois quarts de ces cas.

Le général Vance a déclaré, il y a quelques semaines, que l'universalité du service est essentielle aux activités des forces, et qu'il faut maintenir ce principe. Je vais laisser le commandement et le contrôle des Forces armées canadiennes au général Vance. Certains pays examinent l'universalité du service et tentent de cerner si ce principe imposé depuis 50, 60, 70 ou 80 ans est toujours un outil viable. Je suis d'avis que le chef d'état-major de la Défense serait plus en mesure de répondre à ces questions.

**Mme Sherry Romanado:** En ce qui concerne la transition, vous avez parlé quelque peu des familles. Sur le plan de la formation permettant aux familles de prendre soin de leurs anciens combattants — parce que, bien souvent, ce sont les familles qui soutiennent les anciens combattants pendant leur transition, en particulier ceux qui sont malades et blessés —, devrions-nous améliorer la formation offerte aux membres des familles afin de les aider? Ce sont les personnes qui resteront à la maison pour prendre soin des anciens combattants. Je souhaite connaître votre avis à ce sujet.

**M. Gary Walbourne:** Les familles doivent faire partie du processus plus tôt. Quand on soupçonne la présence de ce type de problème, les Forces armées canadiennes doivent mobiliser les membres de la famille beaucoup plus tôt. Ils doivent recevoir une formation les informant de ce à quoi ils doivent s'attendre à mesure que ces maladies se manifestent. Je crois que les familles devraient avoir la possibilité de communiquer par téléphone avec des personnes-ressources pour demander de l'aide et en recevoir rapidement.

Je ne sais pas si nous devons mettre sur pied une toute nouvelle structure, mais peut-être que nous devons étendre celle qui existe actuellement. En ce moment, le ministère des Anciens Combattants et le ministère de la Défense nationale, ainsi que les Forces armées canadiennes, ont étendu aux familles les services offerts par l'entremise des Centres de ressources pour les familles des militaires, les CRFM, pour quelques années après la date de retraite du militaire. Je crois que c'est une excellente idée. Cela assure une certaine continuité avant qu'ils puissent passer à la prochaine étape de leur vie. Je crois que la même chose pourrait être offerte en ce qui concerne la santé mentale.

Nous devons faire participer les membres de la famille, en particulier les conjoints, et les informer de ce à quoi ils peuvent s'attendre et des ressources dont ils disposent pour obtenir de l'aide, parce que les premiers symptômes de ces maladies apparaissent à la maison.

• (1150)

**Le président:** Merci.

Il ne reste que cinq minutes.

La parole est à M. Van Kesteren.

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Leamington, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je disais à certains des autres députés quand j'ai commencé à siéger au Comité que j'en étais à ma 11<sup>e</sup> année au Parlement et que je n'avais jamais été membre du Comité permanent des anciens combattants. C'est nouveau pour moi. C'est un privilège d'être ici.

Quand vous commencez à siéger à un nouveau comité, ce qui est fâcheux, c'est d'avoir une compréhension peu approfondie des sujets. C'est comme une chaîne de prière : quand vous êtes à la toute fin, tous ceux qui vous ont précédé ont prié pour la même chose qui fera l'objet de vos prières. J'en suis rendu là. J'ai entendu les questions précédentes.

Si je m'apprêtais à prier pour les anciens combattants, une des choses que je demanderais serait que pendant leur transition... Nous avons effleuré le sujet, mais je souhaite poursuivre sur l'importance de l'intégration au marché du travail et sur ce que nous faisons comme gouvernement pour leur faciliter la tâche. Pouvons-nous améliorer certains aspects touchant ces questions?

**M. Gary Walbourne:** Merci. Il s'agit d'un de mes projets préférés.

L'an passé, la Chambre a adopté la Loi sur l'embauche des anciens combattants. J'ai témoigné devant le Comité et j'ai affirmé que j'étais d'avis que l'occasion qui se présentait permettait de donner au ministère de la Défense nationale le pouvoir de déterminer si la blessure ou la maladie était attribuable au service militaire. Si la raison est attribuable au service pour le pays, vous obtenez un droit de priorité statutaire sur la liste. Si vous êtes libéré pour des raisons médicales non attribuables au service, vous obtenez un droit de priorité réglementaire sur la liste. Il est absolument essentiel d'être inscrit rapidement sur la liste, parce que les emplois disparaissent aussi rapidement qu'ils y apparaissent.

Les rouages ont fait en sorte que le pouvoir décisionnel a été attribué au ministère des Anciens Combattants. Je vais vous expliquer ce qui se passe.

Quand le membre est libéré, pour des raisons réglementaires ou médicales, attribuables au service, le dossier est transmis au ministère des Anciens Combattants aux fins de prise de décisions. Il est possible de rendre une décision. Je ne sais pas quel est le délai. J'ai perdu de vue cet élément. Nous avons consenti beaucoup d'efforts pour obtenir ces renseignements, et c'est presque impossible d'y arriver. Voilà une chose.

Ensuite, quand l'agent dit : « oui, d'accord, la raison est attribuable au service, donc votre nom est placé sur la liste », devinez ce qui se passe? Si cet ancien combattant souhaite obtenir des prestations et des services, le dossier doit être soumis de nouveau à un examen aux fins de décision.

Nous faisons cela nous-mêmes. Nous continuons de rendre le processus plus complexe et d'ajouter des étapes qui ne devraient pas exister. Quand j'ai discuté avec le président par intérim de la

Commission de la fonction publique, il m'a déclaré : « il nous importe peu qui nous donne le nom, en autant que la personne soit autorisée à le faire. »

Je crois qu'il s'agissait d'une occasion. Si nous l'avions saisie et avions conféré le pouvoir au ministère de la Défense nationale, il n'y aurait eu qu'un pas à franchir entre ce point et l'autre que j'ai soulevé, soit établir la raison attribuable au service en ce qui concerne l'accès aux services et aux prestations. Nous sommes la cause de beaucoup des problèmes auxquels nous sommes confrontés. Je crois fermement qu'il s'agit d'une occasion ratée.

**M. Dave Van Kesteren:** J'habite près de Détroit. Je ne sais pas si nous avons essayé ce moyen, mais un message publicitaire est diffusé sur le poste de radio WJR. Je ne sais pas si vous l'avez entendu, mais ce sont d'anciens combattants qui s'expriment : « Je fais encore des cauchemars. Ça va, mais des images me reviennent encore. » Il s'agit d'une campagne de sensibilisation du public. Je me souviens de la première fois où je l'ai entendu. Maintenant que je l'ai entendu plusieurs fois, comme civil, cela souligne la gravité de ce que certains de nos anciens combattants ont vécu.

Avons-nous envisagé ce moyen de rejoindre le grand public? Quand je mentionne le fait d'offrir des emplois aussi aux anciens combattants, y a-t-il de la collaboration? Devons-nous cibler les entreprises de façon générale afin de les sensibiliser à la situation difficile à laquelle certains de nos anciens combattants sont confrontés?

**M. Gary Walbourne:** En m'appuyant sur mon expérience acquise auprès du ministère des Anciens Combattants et dans les fonctions que j'occupe en ce moment, je crois que je peux affirmer que les entreprises canadiennes ont assez bien répondu à l'appel. Je crois que les efforts consentis par le ministère des Anciens Combattants et celui de la Défense nationale ont porté fruit, et que ces ministères ont maintenant de nombreux partenaires du monde des affaires.

La mise en garde que je ferais à propos de ces messages publicitaires et annonces est que, parfois, une trop grande visibilité peut effrayer un possible employeur. Nous parlons de blessures de stress opérationnel, et il s'agit d'un terme générique. Cela peut signifier autant de l'anxiété qu'un TSPT aigu ou n'importe quelle maladie dans l'éventail qu'il y a entre les deux.

Je crois que nous devons éduquer le public et expliquer que nous avons des militaires pour lesquels nous avons dépensé des millions de dollars en formation, qui ont appris ce qu'est la loyauté, un ordre, le respect, le dévouement et qui possèdent les qualités que recherche toute organisation, qu'elle soit privée ou publique. Je crois que c'est ce que nous devrions promouvoir. Les personnes qui ont des BSO sont pleinement en mesure d'accomplir des tâches quotidiennes; elles ont des maladies, mais elles ont appris à composer avec leur affection.

Le point sur lequel je crois il faut faire preuve de prudence c'est que ce ne sont pas tous les membres qui quittent les Forces armées canadiennes qui sont brisés. Il y a entre 5 000 et 6 000 membres qui sont libérés chaque année; de ce nombre, environ 1 400 sont libérés pour des raisons médicales — environ 600, pour des raisons attribuables au service, et 900, pour des raisons qui ne sont pas attribuables au service —, donc il y a des personnes possédant de nombreuses qualités et compétences qui quittent l'armée et qui pourraient travailler pour n'importe quelle entreprise. Voilà mes mises en garde à propos de ces sujets.

• (1155)

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen, vous avez trois minutes, et ensuite nous allons prendre une courte pause avant d'entreprendre la prochaine série de questions.

**Mme Irene Mathysen:** D'accord.

Je vous remercie de nouveau. J'ai deux courtes questions à poser.

Nous nous sommes penchés sur les anciens combattants et la préparation en vue de la transition du MDN à ACC. Nous savons également qu'il existe des blessures que les anciens combattants pourraient avoir subies sans en être au courant eux-mêmes; ces maladies apparaissent au fil du temps, peut-être au cours d'une période de 10 à 15 ans. Comment devrions-nous traiter les blessures dont la raison est attribuable au service si le MDN transmet les avis à ACC avant que les membres ne laissent leur uniforme?

Si j'en ai le temps, j'ai une deuxième question à poser. Il y a du personnel de soutien, des personnes qui ont travaillé pour le MDN, mais qui ne font pas partie des forces. Je pense, par exemple, à un interprète afghan qui, en guise de remerciements, a été ramené au Canada et s'est vu offrir l'occasion de parfaire son éducation. Il souffre de TSPT et il n'a pas la capacité de fonctionner. Toutes les possibilités qui lui sont offertes perdent leur sens parce qu'il n'a pas la capacité de fonctionner et qu'il ne peut obtenir de l'aide par l'entremise du MDN ou de la clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel. Est-ce un problème? Personne ne semble s'en préoccuper. Est-ce que nous devrions nous en préoccuper?

**M. Gary Walbourne:** En ce qui concerne l'interprète afghan, je n'ai aucune idée du genre d'entente qui a été conclue. S'il souffre et qu'il est au Canada, j'espère qu'il a accès à du soutien ou de l'aide. S'il est confronté à ce genre de problème et qu'il n'a pas droit à des prestations liées au service, alors, il devrait peut-être communiquer avec l'organisation l'ayant parrainé et examiner ce qui pourrait être fait pour lui. Aucune personne dans cette situation n'a communiqué avec notre bureau. Je ne suis pas certain que je saurais quoi faire si cela se produisait.

**Mme Irene Mathysen:** La deuxième partie de ma question portait sur les maladies qui se manifestent beaucoup plus tard.

**M. Gary Walbourne:** Cela nous ramène au fait qu'il devra toujours exister un processus d'arbitrage au sein du ministère des Anciens Combattants en raison de ce type de maladie. Je suis d'avis que, si la maladie est diagnostiquée pendant que le membre est actif et que c'est consigné, c'est tout ce qu'il nous faut. Nous devons avoir établi la relation de cause à effet entre le service et la maladie afin que le ministère des Anciens Combattants puisse ouvrir la voie aux services et aux prestations.

**Mme Irene Mathysen:** C'est un peu un cercle vicieux, n'est-ce pas?

**M. Gary Walbourne:** C'est un peu un cercle vicieux.

**Mme Irene Mathysen:** Merci.

**Le président:** Cela conclut la première série de questions.

Nous allons prendre une pause pendant environ cinq minutes et nous poursuivrons ensuite.

Merci.

•(1155) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•(1205)

**Le président:** Nous allons commencer la deuxième série de questions par M. Clarke. Vous avez six minutes.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Merci, monsieur le président.

Monsieur l'ombudsman, madame Hynes, lorsqu'un militaire ayant au minimum 10 années de service quitte les Forces armées canadiennes, on lui octroie une carte de service. Selon l'information que j'ai reçue, on n'octroie pas de carte de service si un soldat n'a pas terminé ses 10 années de service.

Ne devrait-on pas octroyer cette carte aux militaires, peu importe le nombre d'années de service qu'ils ont terminées?

Qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Quand j'occupais le poste d'ombudsman adjoint au ministère des Anciens Combattants, nous avons examiné un type de carte d'identité pour les anciens combattants. J'ai été complètement renversé par l'importance des émotions et des sentiments liés à ce genre de documents d'identification. Je crois qu'on devient un ancien combattant le jour où l'on s'engage dans les forces.

Nous en sommes à une époque, je crois, où il faut se demander pourquoi nous avons de multiples cartes; pourquoi n'y aurait-il pas une seule carte que la personne conserverait toute sa vie, qui lui permettrait de recevoir des prestations et des services offerts par le ministère des Anciens Combattants, et qui servirait de document d'identification? Je crois que nous en sommes là. Je suis fermement d'avis que l'on devient un ancien combattant le jour où l'on s'engage et non le jour où l'on quitte l'armée.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Pensez-vous aussi qu'il serait souhaitable d'inclure ultérieurement

[Traduction]

une puce

[Français]

à la carte de vétéran

[Traduction]

qui contiendrait certaines informations sur la santé, entre autres?

**M. Gary Walbourne:** Je suis heureux que vous souleviez ce sujet. Si vous le voulez bien, monsieur, je me permettrai de vous envoyer une copie du rapport relatif à la carte d'identité des anciens combattants, parce que nous y abordons la possibilité d'étendre son utilisation. Le coût prévu de fabrication de la carte s'élève à environ 12,5 \$, et il est possible d'y faire intégrer une puce et de se servir de cette technologie à n'importe quel moment par la suite.

Pour certaines personnes de ma génération, la technologie des puces est quelque chose de magique, mais elle existe depuis 20 ou 30 ans. Les banques l'utilisent. Les gens l'utilisent. Il a été recommandé de choisir une carte qui suivrait la personne tout au long de sa vie, et de munir cette carte d'une puce afin que le détenteur puisse se présenter à un bureau du ministère des Anciens Combattants et faire lire sa carte; son dossier apparaîtrait ensuite, et on pourrait l'identifier.

Oui, je crois que nous en sommes là.

**M. Alupa Clarke:** Je sais que, sous le gouvernement précédent, des mesures ont été prises pour commencer le processus relatif aux cartes 2.0 ou 3.0. Savez-vous s'il se passe quelque chose actuellement au MDN ou à ACC concernant ce projet ?

**M. Gary Walbourne:** À ce que je sache, il n'y a rien qui concerne le type de carte dont nous discutons.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Ma prochaine question est d'un tout autre ordre.

En tant que groupe reconnu par une loi du Parlement, la Légion royale canadienne a une place prédominante dans l'univers des vétérans. Or beaucoup de groupes à Québec, où j'ai été élu, m'ont dit ne pas avoir accès aux installations de la base militaire de Valcartier — notamment le terrain de parade, les installations du gymnase ou le mess des officiers — pour tenir des événements.

Les gens de l'organisme Wounded Warriors, par exemple, m'ont demandé de leur écrire une lettre d'appui pour que le commandant de Valcartier leur permette d'utiliser les installations. Leur cas est le même que celui de la Légion royale canadienne.

Que pensez-vous de cette situation problématique?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Je m'efforce vraiment de respecter les limites de mes pouvoirs. L'usage des installations et la façon dont l'accès est accordé ou refusé relèvent de la chaîne de commandement et pas du tout de ma compétence.

**M. Alupa Clarke:** Je comprends.

[Français]

En 2009, lors de mon premier cours de recrue dans l'armée, qui se tenait à Saint-Hubert dans la région de Montréal, j'ai reçu la visite de l'ombudsman des Forces armées canadiennes. Il nous a fait part des droits que nous avons en tant que Canadiens. Il nous a expliqué que nous avons des droits fondamentaux, même si nous faisons partie d'une institution qui nous prenait en charge.

Lorsque vous visitez des recrues dans le cadre de leur cours, si cela a toujours lieu, les informez-vous de l'existence du ministère des Anciens Combattants et de certains services et avantages auxquels ils pourraient avoir recours à un moment donné?

• (1210)

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Quand nous menons nos activités de communication — l'« engagement des intervenants », comme nous l'appelons — curieusement, beaucoup de questions touchent le ministère des Anciens Combattants et les prestations et les services. Heureusement, j'ai eu l'occasion de travailler au sein de ce ministère, donc je suis en mesure d'avoir un échange un peu plus approfondi.

La question de la transition n'est pas seulement un problème touchant le ministère des Anciens Combattants. Cinquante pour cent des plaintes reçues par mon bureau concernent des problèmes relatifs à la fin de carrière. Jusqu'à maintenant, nous avons reçu 30 % plus de plaintes par rapport à l'an passé, donc il se passe quelque chose.

Selon mon expérience, quand nous mobilisons les gens, en plus de vouloir en connaître davantage à propos de leur situation actuelle, ils souhaitent aussi être renseignés en ce qui concerne leur avenir. Je suis bien content d'être capable de parler un peu du ministère des Anciens Combattants ou des prestations et des services, mais les membres actifs nous posent beaucoup de questions concernant le ministère des Anciens Combattants.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Bien sûr, quand les recrues commencent un cours, elles sont tellement bombardées d'informations qu'elles oublieront sûrement très rapidement l'existence d'Anciens Combat-

tants Canada. Je sais que ces gens reçoivent des trousseaux contenant certaines informations qu'ils jettent rapidement dans une garde-robe. Vous le faites peut-être déjà, mais il serait bon d'inclure une fiche d'information sur Anciens Combattants Canada. Elle se retrouvera peut-être éventuellement dans un coin de la garde-robe de quelqu'un, mais ça, c'est autre chose.

[Traduction]

Puisqu'il ne me reste que neuf secondes, je vais les réserver pour la prochaine série de questions, parce que je souhaite parler de l'universalité du service, qui est un vaste sujet.

**Le président:** Vous venez d'utiliser toutes ces neuf secondes. Merci.

Mme Lapointe est la suivante.

[Français]

**Mme Linda Lapointe (Rivière-des-Mille-Îles, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Walbourne, madame Hynes, je vous souhaite la bienvenue. Je suis très heureuse que vous soyez ici parmi nous aujourd'hui.

M. Van Kesteren est député depuis 11 ans et il est ici pour la première fois. Quant à moi, je ne suis députée que depuis sept mois et c'est aussi la première fois que je siége à ce comité.

J'aimerais vous parler de la lettre de mandat du ministre de la Défense nationale. Dans cette lettre, on retrouve le passage suivant :

Travailler avec le ministre des Anciens Combattants et ministre associé à la Défense nationale en vue d'élaborer une stratégie de prévention du suicide à l'intention du personnel des Forces armées canadiennes et des anciens combattants.

Selon vous, quelles sont les actions prioritaires à entreprendre en matière de prévention du suicide chez le personnel des Forces armées canadiennes et chez les anciens combattants?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** La prévention et la réduction de ce problème passent par une approche à multiples volets. Je suis déterminé à avoir une plateforme solide à l'intention des membres qui sont libérés, comprenant des services financiers, des prestations et d'autres choses essentielles. Je crois que c'est prioritaire.

Ensuite, nous devons recommencer à parler de sensibilisation et d'occasion. Une tierce partie — peut-être que cela représenterait une occasion de participation pour certaines personnes. Si nous choisissons de conserver le principe d'universalité du service, nous allons devoir trouver des lieux et des façons pour que les membres puissent s'exprimer sans craindre de sacrifier leur carrière. Nous devons nous adapter au fur et à mesure.

La lettre de mandat entre le ministre et le ministre des Anciens Combattants, qui est aussi notre ministre associé, visant à ce que les deux collaborent selon une vision d'ensemble, devrait donner de bons résultats, mais nous devons commencer à discuter de façon franche et honnête de la façon de créer une plateforme appropriée pour les membres qui s'apprentent à quitter les forces armées. Tout le reste en découlera. Il faut leur offrir un solide point de départ, un tremplin vers leur nouvelle vie, et ensuite se pencher sur leur avenir.

[Français]

**Mme Linda Lapointe:** Merci.

Plus tôt, notre collègue, M. Clarke, a mentionné que le fait que les officiers supérieurs aient trop de militaires sous leur responsabilité, à savoir une cinquantaine, avait un lien avec le suicide de militaires. Je ne comprends pas ce qu'il a voulu dire.

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Un des constats que vous ferez, en particulier chez ceux qui souffrent de blessures de stress opérationnel, c'est que si vous les sortez de leur unité ou d'un milieu très encadré où il y a une chaîne de commandement claire et que vous les placez dans un environnement un peu plus libre, cela ne les aidera probablement pas. Placer une personne qui avait un mode de vie structuré, où le commandement et le contrôle étaient présents, dans un environnement qui est peut-être un peu moins encadré, ne les aidera probablement pas.

Ce à quoi l'autre député faisait référence était la possibilité d'ajouter des cadres supérieurs dans les UISP afin d'établir une hiérarchie de commandement et de contrôle plus claire et de permettre la prise de décisions localement. Cela fait peut-être partie du problème.

• (1215)

[Français]

**Mme Linda Lapointe:** Je vous remercie de ces éclaircissements.

Je comprenais qu'un nombre de 50 personnes sous la responsabilité de quelqu'un, c'était beaucoup, mais je ne voyais pas le lien avec les problèmes de santé mentale.

Vous avez parlé d'une plateforme. Qu'est-ce qui a été fait en matière de prévention du suicide? Votre bureau a-t-il été consulté concernant ce projet?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Nous n'avons pas été consultés, mais je crois qu'il se passe beaucoup de choses à ce sujet. Je ne sais pas si nous avons réussi à avoir une approche cohérente. Je sais que le chef d'état-major de la Défense et le cadre supérieur des Forces armées canadiennes abordent ce sujet à chaque occasion qui se présente. C'est dans tous les bulletins diffusés. Ce que j'entends m'encourage. Les gens trouvent des façons d'exprimer leur désaccord à propos de l'universalité du service; donc je crois que nous sommes sur la bonne voie.

En faisons-nous assez? Avons-nous un plan et un programme qui sont cohérents? De quelle façon établissons-nous des liens avec le ministère des Anciens Combattants ou des organisations externes? Je ne sais pas si nous en sommes là. Comme je l'ai mentionné, ce que je vois et j'entends de la part de l'état-major m'encourage, mais nous devons continuer à en discuter. Le degré de visibilité qu'a réussi à atteindre le groupe de la direction est admirable. Avons-nous des programmes et d'autres mesures en place? Si nous faisons davantage de sensibilisation et ouvrons la porte et que les membres s'y engagent, sommes-nous prêts? À quoi cela ressemblera-t-il?

[Français]

**Mme Linda Lapointe:** Merci.

Madame Hynes, avez-vous quelque chose à ajouter à cet égard?

[Traduction]

**Mme Robyn Hynes:** J'ajouterais seulement que, dans le cadre du projet Vétérans 20/20, mentionné précédemment par l'ombudsman, il s'agit d'un des groupes de travail qu'ils ont mis sur pied. Nous avons été invités à participer à titre d'observateurs. Nous n'y sommes pas encore allés, mais nous espérons demeurer informés au moyen de l'observation de ce groupe de travail.

[Français]

**Mme Linda Lapointe:** Merci.

C'est quand même un enjeu vraiment très important.

[Traduction]

**Mme Robyn Hynes:** Absolument.

[Français]

**Mme Linda Lapointe:** Comme il ne me reste qu'une minute, ma question sera brève.

Quelles sont les mesures prioritaires qui devraient être mises en oeuvre pour faciliter la transition entre la vie militaire et la vie civile?

[Traduction]

**M. Gary Walbourne:** Je crois que nous pouvons faire de nombreuses choses. Je vais continuer à soutenir les mesures en ce sens afin de m'assurer que les membres qui quittent les forces ont tout ce qu'il leur faut pour avoir une bonne qualité de vie. Cela signifie couvrir les besoins de base, avoir assez d'argent pour manger, pour se chauffer et s'éclairer et avoir un toit. C'est le minimum. Ces choses doivent être en place avant tout.

Je suis d'avis que nous pouvons prendre de nombreuses mesures en ce qui concerne la transition.

Ce que je ne veux pas que l'on fasse, c'est que l'on devienne des dictateurs de la transition. Nous devons offrir des programmes et des services qui permettent aux membres en transition de se réaliser quelque peu, de prendre des décisions concernant le choix d'un programme de réadaptation professionnelle, et le choix des programmes et de la vie qu'ils souhaitent avoir.

Je crois que nous pouvons établir certains paramètres, mais le système doit être assez flexible pour que le membre puisse se réaliser. À quoi ressemble leur avenir? Les membres doivent faire partie de la solution. Si nous leur dictons ce qu'ils doivent faire, je ne crois pas que nous obtiendrons les résultats souhaités. Je suis d'avis qu'il faut établir un partenariat entre le membre qui quitte les forces et l'organisation.

**Le président:** Allez-y, madame Mathysen.

**Mme Irene Mathysen:** Je souhaite changer de sujet quelque peu et aborder le rapport Deschamps concernant le harcèlement sexuel et les agressions sexuelles dans les forces armées.

En mai 2015, vous avez déclaré, en ce qui concerne vos pouvoirs, que vous n'avez pas la compétence pour examiner des dossiers individuels de harcèlement sexuel et d'agression sexuelle. Le Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle est ouvert depuis septembre 2015. Ce centre répond-il au besoin d'avoir une organisation indépendante — par là j'entends indépendante de la chaîne de commandement militaire — afin de s'assurer que les cas de plainte pour agression sexuelle ou harcèlement sexuel sont traités de façon équitable?

**M. Gary Walbourne:** Le bureau de l'ombudsman a été créé en 1998 à la suite de la mission en Somalie, et si vous connaissez l'historique de cette mission et les problèmes qui sont survenus, il est possible d'affirmer que les agressions sexuelles, le harcèlement sexuel et les inconduites, entre autres, ont servi de catalyseur menant à la création du Bureau de l'ombudsman.

Je n'étais pas là au moment de la création du bureau, donc je ne suis pas tout à fait certain des pouvoirs qui ont été conférés à l'ombudsman à ce moment-là, mais nous avons traité, et continuons de traiter, les plaintes pour agression sexuelle et harcèlement sexuel à notre bureau. C'est un service que nous avons offert et que je continuerai d'offrir jusqu'à ce que j'aie l'assurance que le système en place est vraiment indépendant et inclusif.

Mon bureau offre des services non seulement aux militaires des Forces armées canadiennes, mais aussi aux employés. Cette équipe d'intervention en matière d'inconduite sexuelle n'offre pas de services au personnel civil. Ceux d'entre nous qui travaillons au sein du ministère depuis un certain temps savons que, en particulier dans les régions, des membres des forces dirigent des membres du personnel civil et des membres du personnel civil dirigent des militaires. Nous avons laissées pour compte entre 28 000 et 30 000 personnes. Je ne crois pas que ce soit équitable et j'adhère au principe d'équité. C'est mon rôle, donc, comme je l'ai mentionné, et je vais continuer à affirmer que mon bureau offre le service et continuera de le faire jusqu'à ce que je sois convaincu que nous avons en place un programme inclusif et équitable envers tous.

Pour ce qui est de l'équipe d'intervention en matière d'inconduite sexuelle... on la dit indépendante, mais elle relève du sous-ministre.

• (1220)

**Mme Irene Mathysen:** Croyez-vous que le nombre de signalements d'incidents a augmenté ou que les femmes sont rassurées par le fait de pouvoir signaler des incidents de harcèlement sexuel et des agressions sexuelles parce que ce centre existe?

**M. Gary Walbourne:** C'est ce que j'espère. Rien ne me permet d'affirmer ou d'infirmer cela. Je sais qu'il y a de l'activité au centre. Les responsables ont reçu quelques centaines d'appels ou de communications. Des accusations ont été portées. Ce n'est peut-être pas le modèle que je souhaiterais voir, mais je crois qu'il met en lumière le problème. Je suis d'avis qu'il constitue une autre voie que les personnes peuvent utiliser si elles sont touchées par ce genre de comportement, alors je vais féliciter les responsables pour ce qu'ils tentent d'accomplir. Tout ce que nous pouvons faire pour accroître la sensibilisation et éliminer ces comportements sera bénéfique.

**Mme Irene Mathysen:** Vous avez mentionné les personnes qui ne sont pas visées, soit les 28 000 à 30 000 employés. Mis à part ce fait, souhaiteriez-vous apporter d'autres modifications au modèle?

**M. Gary Walbourne:** Récemment, nous avons demandé aux responsables de nous faire part de leurs procédures et nous les avons reçues. Nous menons actuellement un examen approfondi de ces procédures afin de voir ce qui est inclus dans les fonctions de cette équipe. Une fois l'examen terminé, madame, je serai plus en mesure de répondre à cette question, mais nous menons cet examen en ce moment même.

**Mme Irene Mathysen:** Est-ce que cela viserait aussi les femmes qui éprouvent des difficultés à composer avec, disons, l'agression qu'elles ont subie? C'est lié au service. Êtes-vous d'avis que c'est la façon de voir les choses? C'est lié à leur service ou à leur réalité pendant qu'elles sont membres des Forces canadiennes.

**M. Gary Walbourne:** Si l'incident est survenu pendant leur service, alors je crois qu'il existe une corrélation, oui.

**Mme Irene Mathysen:** D'accord. Cela ne devrait faire aucun doute ni être équivoque?

**M. Gary Walbourne:** Oui, c'est mon avis.

**Mme Irene Mathysen:** Merci, et je vous remercie vraiment de nous avoir fait part de votre avis.

J'avais une autre question, mais je ne peux la retrouver, donc je vais céder la parole.

**Le président:** Merci.

Madame Romanado, vous êtes la suivante.

**Mme Sherry Romanado:** Merci.

Vous avez mentionné pas mal de solutions qui, à mes yeux, semblent assez logiques. Ce sont des renseignements de base. Écoutez, si vous avez été libéré pour cause de maladie, la maladie a été diagnostiquée. Vous avez reçu le diagnostic. Vous ne devriez pas avoir à obtenir un nouveau diagnostic une fois que vous arrivez à Anciens Combattants.

Je suis certaine que vous avez comparu devant de nombreux comités et que vous avez entendu des témoins affirmer qu'ils étaient venus témoigner devant nous auparavant. Pourquoi ne le faisons-nous pas tout simplement? À un moment donné, nous tenons beaucoup de discussions à ce sujet, mais qu'est-ce qui nous empêche de faire en sorte que ces mesures de suivi soient mises en place, à votre avis?

**M. Gary Walbourne:** Je pense qu'il y a deux problèmes.

Le premier, selon moi, serait probablement une augmentation des besoins en ressources par l'entremise du médecin-chef, mais je crois que tout argent investi à ce chapitre sera plus que récupéré à l'autre bout. On en revient à se demander s'il y a du leadership et le désir de le faire. Si on souhaite corriger une situation et qu'on y attribue le bon leadership, ça sera fait.

Je dois également tenir compte du fait que beaucoup d'événements ont lieu dans l'environnement. Il se passe beaucoup de choses. Nous intervenons sur plusieurs théâtres d'opérations. Les Forces armées canadiennes sont un groupe très occupé. C'est la seule marge que je leur donnerai.

Je crois que cela se résume probablement à un petit besoin en ressources et qu'il s'agit tout simplement qu'une personne prenne les choses en main à titre de champion et fasse bouger les choses.

Je crois que, si nous continuons de tenir des conversations au sujet de ce que nous faisons actuellement et que nous poursuivons dans la même voie, nous n'allons jamais changer. Nous devons examiner le modèle et dire : « Il ne fonctionne pas. Jetons-le et recommençons. »

Je ne parle pas de se débarrasser de ressources à l'intérieur d'Anciens Combattants Canada. Embauche les gestionnaires de cas que vous allez embaucher. S'agit-il de gestionnaires de cas? Ils sont peut-être des coachs de vie, peut-être qu'ils sont autre chose. Ils enseignent peut-être aux gens comment rédiger un curriculum vitae et acquérir des compétences en matière d'entrevue, puisque, nous le savons, il y a des lacunes importantes à ce chapitre.

Il y a beaucoup de choses que nous pouvons faire, mais nous ne pouvons continuer de faire ce que nous faisons. Nous allons tenir cette conversation encore et encore. Comme vous l'avez dit, dans 12 mois, dans 2 ans, nous serons de retour pour reprendre la même conversation. Je pense que nous en sommes rendus là.

**Mme Sherry Romanado:** Je n'ai pas posé cette question, mais, étant donné l'importance de l'étroite collaboration entre le MDN et ACC, pensez-vous que le fait que le siège social d'ACC se trouve à Charlottetown pose un problème? À part l'Agence spatiale canadienne, il s'agit de la seule entité gouvernementale qui ne soit pas située dans la région de la capitale nationale. Est-ce que cet aspect « loin des yeux, loin du cœur » est un facteur qui pourrait contribuer au fait qu'ils ne travaillent pas en très étroite collaboration, parce qu'ils sont éloignés physiquement l'un de l'autre?



•(1225)

**M. Gary Walbourne:** Je vais faire attention à la façon dont je réponds à la question.

**Mme Sherry Romano:** Je suis désolée de vous mettre dans l'embarras.

**M. Gary Walbourne:** Trop tard.

**Mme Sherry Romano:** Je ne pose que de bonnes questions.

**M. Gary Walbourne:** Si nous regardons ce que nous demandons à Anciens Combattants Canada de faire, c'est-à-dire de fournir des services et de verser des prestations en fonction de l'incidence sur la qualité de vie de nos membres libérés, le ministère pourrait être n'importe où. Je pense que le sentiment d'urgence pourrait parfois se perdre en raison de la distance.

Grâce à la technologie dont nous disposons, aux capacités que nous possédons, au fait que le SM est ici, à Ottawa, je pense que cela peut fonctionner, mais on en revient à la conversation que nous tenons à la base de cette situation : cela peut fonctionner, mais nous allons devoir modifier légèrement le modèle.

Le monde a changé. Nous devons suivre son évolution. Je pense que le fait qu'Anciens Combattants soit situé à Charlottetown n'est pas un obstacle. Selon moi, les obstacles en question sont les structures dont nous disposons actuellement. Je pense que nous devons examiner ces structures.

Je ne vois aucun problème avec le fait qu'Anciens Combattants Canada soit situé à Charlottetown.

**Mme Sherry Romano:** Dans un monde parfait, si vous aviez une baguette magique, que nous recommanderiez-vous de faire à court terme pour réduire ces délais d'attente? Vous avez un peu évoqué le fait qu'une fois que le diagnostic est posé, on ne devrait pas avoir à le refaire, avec le transfert de dossier, et ainsi de suite.

Quelles mesures concrètes pouvons-nous prendre maintenant pour obtenir des gains rapides dans le but, tout d'abord, d'améliorer la situation — les délais d'attente sont ridicules — et, enfin, de progresser, d'arracher le pansement et de commencer à apporter les changements qui doivent se produire? Que recommanderiez-vous?

**M. Gary Walbourne:** À mon avis — je sais qu'il y a eu une petite absorption de ressources —, d'abord et avant tout, l'attribution au service devrait être déterminée par les Forces armées canadiennes. C'est absolument essentiel. Si nous faisons cela, je parierais ma réputation que nous pourrions retrancher d'emblée de 4 à 6 semaines aux 16 semaines d'attente.

Ensuite, je pense que nous devons nous engager à l'égard de ces soldats blessés et leur dire qu'ils ne retirent pas l'uniforme avant de nous avoir dit qu'ils sont prêts à le faire ou que nous ayons tout mis en place pour eux.

Voilà les deux éléments que j'examinerais pour l'instant.

Grâce à ces deux mesures seulement, on n'aurait plus de problème de transition. On prendrait bien soin du soldat, il porterait encore l'uniforme, il occuperait encore un emploi rémunéré, quel que puisse être le type de travail, mais il ne resterait pas là à attendre pendant 16 ou 18 semaines avant qu'on détermine si un chèque va être émis ou s'il va y avoir un avenir.

Si vous voulez faire quelque chose très rapidement, je pense qu'il s'agit là des deux mesures que nous devons prendre.

**Mme Sherry Romano:** Parfait.

Merci.

**Le président:** M. Eyolfson est le prochain intervenant.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Nous avons mentionné les blessures de stress opérationnel et la santé mentale en général. Diriez-vous que vos membres sont satisfaits du niveau de services en santé mentale auquel ils peuvent accéder, ou bien y a-t-il des obstacles à l'accès aux services de santé mentale dont ils ont besoin?

**M. Gary Walbourne:** Surtout lorsque je suis sur le terrain en train de visiter ces cliniques, nous prenons le temps de parler aux patients. Dans la plupart des cas, ce que j'entends dire, c'est qu'une fois qu'ils sont dans le système, le service est excellent. On prend soin d'eux. Ils ne parlent pas seulement de leurs besoins immédiats, mais les gens commencent aussi à parler de leurs besoins futurs. Encore une fois, je félicite les responsables, car je pense qu'ils font de l'excellent travail, compte tenu de ce dont ils disposent.

Selon moi, notre plus gros problème provient — comme l'a mentionné votre collègue — des personnes qui ne veulent pas demander de l'aide. Je pense qu'il s'agit de celles dont nous entendons parler. Ce sont celles qui me font peur. Elles sont chez elles à se soigner par elles-mêmes, ou quel que puisse être l'aspect de leur situation. Voilà ce qui me fait peur.

Je pense que le dernier obstacle au fait de demander de l'aide, c'est l'universalité des services. Je le crois vraiment. Selon moi, tant que nous n'aurons pas trouvé de moyen de contourner cette anomalie ou ce problème dans l'environnement, je pense que nous allons continuer de faire face à ce problème.

Je dois dire que, même si certaines des personnes qui assurent la prestation des services sur le terrain sont surchargées dans certaines régions, c'est presque comme si une camaraderie était établie avec les patients. C'est vraiment beau à voir. Les intervenants font du bon travail lorsqu'ils en ont la possibilité.

**M. Doug Eyolfson:** Excellent. Merci.

En fait, vous venez tout juste de mentionner quelque chose qui mène directement à ma prochaine question. C'est presque comme si nous avions planifié cet échange.

Vous avez mentionné les personnes qui restent chez elles et qui se soignent elles-mêmes. Je suis médecin, et une des choses que nous savons, tout d'abord, c'est que la toxicomanie, en soi, est un diagnostic, pas une absence de moralité. En outre, nous savons que la toxicomanie est souvent la première indication extérieure du fait qu'il y a un problème de santé mentale. Si une personne a tenté de se soigner par elle-même, elle n'a parlé à personne de ses problèmes de santé mentale. Le premier signe qui retient l'attention de quiconque, c'est quand la personne se fait prendre à conduire avec les facultés affaiblies ou quelque chose du genre.

Si des membres qui ont été dans le service ont fait l'objet de sanctions disciplinaires pour des problèmes liés à la toxicomanie, ou même seulement si des problèmes de toxicomanie ont été reconnus, est-ce que cette situation, en soi, semble dresser des obstacles quant à l'accès aux soins?

•(1230)

**M. Gary Walbourne:** Je ne pense pas qu'elle dresse des obstacles. S'il y a des problèmes disciplinaires ou des démêlés entre la chaîne de commandement et le membre au sujet de ce type de comportement, je pense que cela nous ouvre une porte. Cela nous permet de commencer à avoir une conversation à divers sujets.

Je crois que les mentalités commencent à changer, sur le terrain. Si une personne se présente et qu'elle affiche ce type de comportement, je ne pense pas que les mesures punitives soient encore le premier outil auquel on ait recours. Je crois qu'une occasion s'offre et qu'il y a un désir profond de tenir une conversation à ce sujet.

**M. Doug Eyolfson:** Je suis heureux de l'entendre.

Il s'agit d'un changement que nous avons commencé à remarquer au sein de notre profession également. Si une personne arrive en ambulance et qu'elle a conduit avec les facultés affaiblies, on ne la signale pas à la police, mais on examine quel genre de problèmes sous-jacents elle pourrait avoir. Je suis heureux que ça soit traité de la même manière.

Lorsque la toxicomanie est le principal problème, vos membres décrivent-ils des programmes de traitement adéquats?

**M. Gary Walbourne:** Si vous m'aviez posé cette question il y a deux ou trois ans, j'aurais répondu par l'affirmative. Je pense que nous sommes en voie d'établir un domaine très solide de conseillers en toxicomanie. Toutefois, je crois savoir qu'au cours des 18 ou 24 derniers mois, le nombre de ces conseillers a été réduit.

Nous avons entendu des membres de l'UISP sur le terrain dire que le retrait de ces types de capacités de leur organisation a eu une incidence sur les gestionnaires de cas. Comme vous le savez, monsieur, les problèmes de toxicomanie, en soi, doivent faire l'objet d'un apprentissage, être compris et être gérés, alors si on les regroupe avec autre chose, on ne leur rend pas justice.

Nous sommes un peu préoccupés au sujet des postes qui ont été retirés de l'environnement. Encore une fois, il s'agit d'un autre programme dont nous faisons le suivi pour voir vers quoi nous allons nous diriger. Nous avons posé la question afin de savoir si les postes allaient être rétablis dans l'environnement. Cependant, il s'agissait d'une préoccupation qui avait été soulevée par certaines des cliniques sur le terrain.

**M. Doug Eyolfson:** Merci.

Avez-vous déjà entendu une quelconque raison pour laquelle ces postes ont été supprimés? Ces raisons vous ont-elles déjà été communiquées?

**M. Gary Walbourne:** Non. Je pense que c'était tout simplement que, dans le cadre de je ne sais quel type de réduction, il s'est trouvé que le poste en question a été supprimé. Surtout si les postes n'étaient pas comblés, il était très facile de les supprimer de la liste. Je n'ai entendu aucune raison concrète pour laquelle cela a été fait, à part la promesse qu'un autre moyen sera offert. J'attends encore de voir de quoi il aura l'air.

**M. Doug Eyolfson:** Bien sûr.

Combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. Doug Eyolfson:** Comme je l'ai dit, il est rassurant d'entendre que ce problème est reconnu, car il s'agit d'un problème important, même au sein de ma propre profession. Certains médecins ont encore du rattrapage à faire à cet égard, et il s'en trouve qui ne comprennent pas qu'il s'agit non pas d'une occasion de punir, mais d'une occasion de reconnaître qu'il y a un problème et qu'une personne a besoin d'aide. Quelle bonne nouvelle que d'entendre dire que c'est là-dessus qu'on travaille.

Aucune autre question ne me vient à l'esprit pour l'instant, alors je vais céder la parole à quelqu'un d'autre. Merci.

**Le président:** M. Kitchen est le prochain intervenant.

**M. Robert Kitchen:** Merci encore.

Comme l'a affirmé M. Van Kesteren, souvent, lorsque nous avons deux ou trois séries d'interventions, ici, les gens posent les questions qu'on avait écrites. Je pense tout de même que Mme Romanado regarde par-dessus mon épaule, car elle pose toutes celles que j'ai sous les yeux.

En outre, je vous félicite pour vos réponses concises et instructives. Merci beaucoup.

Nous avons un peu abordé les familles, et c'est probablement pourquoi Mme Romanado et moi-même connaissons bien... Nous venons tous deux d'une famille militaire. Vous avez un peu mentionné les familles et le fait de leur fournir de l'information à l'avance. Je sais que vous avez répondu à cette question, et j'apprécie vos commentaires sur le fait de fournir cette éducation, de fournir l'information à l'employeur.

Pouvez-vous nous donner des renseignements sur les autres pays qui pourraient procéder de cette manière?

**M. Gary Walbourne:** Nous avons étudié sommairement ce que nos alliés font, et leur façon de faire varie, pour l'ensemble. Le Royaume-Uni possède une branche caritative très solide qui intervient dans tout ce qui se passe. Les États-Unis — comme nous pouvons le lire dans les grands titres — éprouvent des difficultés dans certains domaines et font du bon travail dans d'autres. Nous adoptons un point de vue collectif sur toutes les pratiques exemplaires. Nous n'y sommes pas encore arrivés, mais nous voulons voir ce que font les autres forces.

Encore une fois, il nous faut une solution canadienne, mais je pense qu'il y a des pratiques exemplaires que nous pourrions adopter.

● (1235)

**M. Robert Kitchen:** Merci.

Je vais vous présenter une étude de cas afin de connaître les commentaires que vous pourriez avoir à formuler.

**M. Gary Walbourne:** Voilà pourquoi je suis accompagné de mon directeur général des opérations.

**M. Robert Kitchen:** Disons que nous avons affaire à une personne qui affirme avoir un besoin urgent. Elle a présenté une demande, laquelle pourrait avoir été refusée ou avoir été reportée. Elle présente probablement ou pourrait avoir eu un trouble de stress post-traumatique ou une blessure de stress opérationnel, et elle vient tout juste d'être libérée d'un programme de traitement. Soudainement, elle s'adresse à nous, en tant que parlementaires, pour nous dire : « Aidez-moi à régler ce problème. »

Quand j'entends ce scénario, je me dis qu'il s'agit d'un appel à l'aide. Souvent, quand nous employons le terme « appel à l'aide », nous le faisons après que la tragédie s'est produite. Nous avons discuté à un certain nombre de reprises de la possibilité de rendre un numéro d'urgence de ce genre accessible le plus tôt possible. Pouvez-vous nous fournir des commentaires à ce sujet?

**M. Gary Walbourne:** On en revient toujours à l'accès, à l'accès et à l'accès. Ce n'est pas bien d'avoir un problème s'il n'y a pas d'accès à des services permettant de soulager ce problème.

Des numéros d'urgence-suicide sont accessibles dans pratiquement toutes les collectivités du pays. Si les circonstances l'exigent, nous avons la capacité d'intervenir dans des situations problématiques où nous estimons que le membre ou d'autres personnes pourraient subir un préjudice. Nous pouvons obtenir très rapidement l'attention de la chaîne de commandement. Je peux vous dire qu'une fois qu'un événement de cette ampleur est porté à son attention, elle se mobilise et elle le fait très rapidement et très fortement.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans est une autre possibilité. Si les circonstances l'exigent, ses responsables ont la capacité de faire appel à des ressources. Je pense que cela nous ramène au fait d'éduquer les gens. Quand j'ai parcouru le pays pour la première fois, j'ai été surpris par le nombre de personnes qui ne savaient pas qu'il y avait un ombudsman. Ce bureau existait depuis 15 ou 16 ans, et les gens ne savaient même pas qu'il y avait un ombudsman.

On en revient à l'éducation et au fait de rendre les choses facilement accessibles et de les mettre à la disposition des gens. Je pense que nous en sommes là.

**M. Robert Kitchen:** Avez-vous des recommandations à nous adresser? Si une personne téléphone à notre bureau et que nos employés obtiennent cette information, qui devrions-nous appeler? À qui devrions-nous accéder afin que nous puissions intervenir rapidement? Souvent, nos électeurs sont assis, là-bas. Que font-ils? Ils appellent à l'aide, alors ils téléphonent à nos bureaux. Nous sommes assis là à nous dire : « D'accord, comment dois-je répondre à cet appel? »

**M. Gary Walbourne:** Pourvu que vous me promettiez de nous laisser la vedette, à mon ministre et à moi, j'offrirai ce service.

Si un de vos commettants est en situation de crise, téléphonez à notre bureau. Joignez-nous. Nous pouvons faire appel à des ressources auxquelles vous pourriez avoir un peu plus de difficulté à accéder. Si vous ne disposez d'aucun autre moyen, téléphonez au bureau de l'ombudsman, assurément. Demandez à la personne de nous appeler. Vous pouvez téléphoner au nom du soldat. Nous pouvons lui tendre la main. Nous disposons de ressources.

**M. Robert Kitchen:** Y a-t-il un numéro que vous pouvez fournir à chacun d'entre nous et que nous pourrions communiquer à tous les députés? Il serait bien qu'ils puissent téléphoner en tant que députés.

**M. Gary Walbourne:** Nous allons nous assurer de vous transmettre cette information, monsieur. Nous allons envoyer le numéro au Comité.

**M. Robert Kitchen:** Merci.

**Le président:** Nous cédonc la parole à M. Fraser et à Mme Lockhart.

**M. Colin Fraser:** Monsieur Walbourne, je me pose des questions au sujet du modèle « un ancien combattant, une norme ». Je me demande comment vous qualifieriez cette norme et de quoi elle aurait l'air si elle faisait partie d'un guichet unique. Pourriez-vous formuler un commentaire à ce sujet et nous dire à quoi elle ressemblerait, selon vous?

**M. Gary Walbourne:** Eh bien, mon collègue, M. Parent, l'ombudsman des vétérans, est probablement mieux placé pour répondre à cette question.

Toutefois, je dirais que, s'il est question d'une norme unique, il devrait y avoir une voie d'accès unique. Il devrait y avoir une mobilisation unique. Il devrait y avoir une unique formulaire à remplir. Nous devons ramener le nombre à un. À Anciens Combattants Canada, il y a maintenant 15 formulaires différents

pour 15 types de services et de prestations différents. Nous voulons ramener leur nombre à un.

Lorsque nous parlons d'un ancien combattant, il n'est pas seulement question de traiter tout le monde de façon équitable; il est question d'un accès unique. Comment les gens obtiennent-ils l'accès aux services et aux prestations? Je crois qu'on peut en faire beaucoup.

Tout d'abord, je crois qu'un soldat, c'est un soldat. Si nous commençons par là, nous n'aurions pas ces catégories et types d'anciens combattants lorsque nous arrivons à l'autre bout. On peut occuper un poste de classe B toute sa vie et ne jamais voir un théâtre d'opérations, mais tout de même être blessé en servant le pays. Il est probable que votre accès aux services et aux prestations sera un peu différent de celui d'un membre de la force régulière, même si la maladie était exactement la même.

Je m'arrêterai là, mais c'est une bonne question pour l'ombudsman des vétérans.

• (1240)

**Mme Alaina Lockhart:** Je vais poser une brève question : y a-t-il une chose que nous ne devrions pas faire?

**M. Gary Walbourne:** La réponse, c'est : ne continuez pas à faire la même chose. Je ne veux pas être brusque, mais comme le disait Einstein, refaire la même chose encore et encore et s'attendre à obtenir des résultats différents, c'est une définition de la folie. Le modèle a été établi pendant 40, 50, 60 ans. Au cours de cette période, il a été renforcé par de multiples couches. Le moment est venu de jeter un bon regard honnête, de sortir de notre cloisonnement et d'arrêter de protéger notre territoire. Rajeunissons le système. Nous en sommes là.

**Mme Alaina Lockhart:** Merci.

**Le président:** Ensuite, nous allons céder la parole à MM. Clarke et Van Kesteren. Ils vont utiliser leur temps de parole.

**M. Alupa Clarke:** Concernant l'universalité des services, un concept clé de nos forces canadiennes, je suis favorable à ce concept, et je comprends les points de vue. Nous ne sommes pas une armée de prolétaires; nous sommes une armée professionnelle. Chaque soldat doit pouvoir prendre part au combat, pas seulement conduire une voiture ou quoi que ce soit.

Cependant, est-il vrai que l'universalité des services pose problème, du fait qu'elle crée d'autres problèmes pour les anciens combattants?

**M. Gary Walbourne:** Je vais répondre en donnant un avis mitigé. Je crois que nous avons besoin d'un concept comme celui de l'universalité des services. Le général Vance l'a affirmé clairement, et j'appuie ses propos, mais je crois également que l'universalité des services est un obstacle, surtout pour quiconque est atteint d'une blessure de stress opérationnel. Il y aura des gens qui ne demanderont pas d'aide.

Il ne s'agit pas que de la perte d'un emploi et d'un chèque de paie; quiconque a servi sait qu'il s'agit d'une carrière et d'un style de vie. On abandonne plus qu'un simple emploi. L'universalité des services est un obstacle, mais comment pouvons-nous le contourner? Je pense que nous devons réunir les bons experts dans une salle afin qu'ils tiennent une conversation. L'universalité des services peut-elle être maintenue dans un quartier, mais pas dans tous? C'est simplement une idée qui m'est venue à l'esprit.

Il y a beaucoup de façons différentes d'envisager ce problème. Que font nos alliés, et comment progressent-ils et procèdent-ils à la transition à cet égard?

Quelqu'un a dit que nous sommes en 2016. Eh bien, c'est vrai. Il est peut-être temps de porter un regard neuf sur la question. Je ne dis pas qu'il faut balancer l'universalité des services par la fenêtre — je ne pense pas qu'il s'agisse de la réponse pour la chaîne de commandement —, mais, si nous dressons des obstacles, nous devons soit trouver des façons de les surmonter, soit trouver des endroits où régler les problèmes auxquels nous allons être confrontés. Je crois que, si nous n'avons pas cette possibilité, nous pourrions être les artisans d'une partie de notre propre malheur.

**M. Alupa Clarke:** Merci.

**M. Dave Van Kesteren:** Merci infiniment. C'était très instructif.

J'ai vraiment apprécié ce que vous avez dit au sujet de réfléchir au coût total d'une mission. Vous avez tout à fait raison. Je pense que nous aimons tous notre armée. Quand des gens me demandent quelle est la meilleure partie de mon travail, je leur dis que c'est l'armée et les anciens combattants. C'est probablement ce qui me touche le plus et ce qui me tient le plus à cœur.

Dans ma circonscription de Chatham-Kent—Essex, ou Leamington, maintenant... Je dis cela parce que nous avons le commandement d'Essex et de Kent, à Windsor et à Chatham, et que ces hommes et ces femmes ont eu une incidence très importante sur notre vie à tous.

Quand nous parlons du coût total, avons-nous vraiment tenu compte des années ultérieures de nos soldats? En faisons-nous assez à cet égard? Tenons-nous compte de ce qui pourrait arriver 2, 5 ou peut-être 10 ans plus tard? Y a-t-il assez d'efforts ciblés sur cette partie de leur vie?

• (1245)

**Le président:** Je m'excuse, vous allez devoir conclure dans environ 35 secondes.

**M. Gary Walbourne:** Je ne pense pas qu'on en fasse assez. Je crois que nous pouvons en faire davantage. Je peux vous dire combien il en coûte pour envoyer un CF-18 dans les airs pendant une heure; je ne peux pas vous dire ce qu'il faut pour poser un soldat sur le sol quel que part. Je crois que nous avons les données. Je pense seulement que quelqu'un doit s'intéresser suffisamment à cet enjeu et le promouvoir. Je pense que nous pourrions en faire plus. Selon moi, nous pourrions donner au gouvernement une meilleure idée de ce que pourrait être le coût d'un théâtre d'opérations dans l'avenir.

**Le président:** Merci.

Madame Mathysen, nous allons terminer par vous; vous disposez de deux minutes.

**Mme Irene Mathysen:** Merci, monsieur le président.

De nombreux aspects intéressants ont été soulevés, mais celui qui ressort dans mon esprit, c'est le fait qu'on passe beaucoup de temps à sortir les civils des membres du personnel des Forces canadiennes. Leur culture est transformée en culture militaire. Cependant, quand vient le temps d'établir un nouveau lien avec la vie civile, on n'y consacre pas beaucoup de temps. Même si on parle beaucoup d'éduquer et de préparer les membres des Forces canadiennes et leur famille, il me semble qu'il y a beaucoup de confusion. Nous entendons des anciens combattants dire : « Eh bien, je ne connaissais pas l'existence de ces services », ou des conjoints déplorer : « Personne ne nous avait informés de l'existence de cette possibilité. »

Il me semble que c'est beaucoup d'information transmise aux gens tout en même temps et qu'ils ne la retiennent tout simplement pas, ou bien ils sont tellement blessés ou perturbés à l'idée de quitter l'armée qu'ils ne peuvent pas la retenir. Je me demande quelles suggestions vous feriez pour ce qui est de régler ce problème particulier.

**M. Gary Walbourne:** Je vais reprendre à mon compte certaines des choses que j'ai entendues dans l'environnement. Je vais essayer de ne pas m'en attribuer le mérite.

Les gens jasant. Vous savez, nous avons le camp d'entraînement, l'instruction de base pour les gens qui arrivent, et nous passons tout ce temps à former le type de soldats que nous voulons. Toutefois, à la sortie, nous obtenons un atelier du SPSC, un atelier concernant une seconde carrière, qui dure deux ou trois jours, ou peut-être une semaine. Je pense que nous pouvons en faire davantage à ce chapitre.

Nous allons retourner à l'endroit où je suis. Nous obtenons une catégorie médicale temporaire pour la personne avant qu'elle obtienne une catégorie médicale permanente. À ce moment-là, il reste au moins six ou huit mois avant qu'on laisse sortir le soldat. Pourquoi ne profite-t-on pas de cette période pour procéder à une certaine formation? C'est l'acclimatation civile, ou peu importe comment vous voulez appeler cela. Quelque chose d'aussi simple que la rédaction d'un curriculum vitae et le transfert de ses aptitudes et capacités vers le discours de la vie civile, c'est un travail considérable. C'est presque un peu comme un jeu, mais il faut savoir comment le faire.

Des colonels ont posé leur candidature à des postes à l'intérieur de mon organisation, mais, selon les règles, je ne peux voir que ce qui figure sur leur demande. Lorsqu'ils me disent qu'ils sont des commandants, je comprends. La personne s'est occupée de tout : les RH, les finances, l'approvisionnement, le stationnement, tout ce que vous voulez. Elle l'a fait. Je sais qu'elle possède toute l'expérience nécessaire, mais, si elle ne m'en fait pas la démonstration, je ne peux rien faire pour l'aider.

Je pense que les situations comme celles-là sont les petites choses que nous pourrions enseigner aux gens afin de les aider, puis faire intervenir les familles dans une partie de ce processus et commencer à aborder l'incidence que cette transition va avoir sur leur vie et les services qui sont offerts. Je pense que l'éducation compte pour une grande partie de la solution.

Actuellement, nous travaillons avec le ministère à l'établissement d'une plateforme de TI commune comportant tout et très semblable à celle qui a été adoptée à Anciens Combattants Canada : le navigateur des prestations... alors, nous travaillons là-dessus avec les responsables et tentons de mettre au point cette plateforme. Je pense qu'il s'agirait d'un formidable coup de pouce, surtout pour les conjoints et les membres de la famille, qui disposeraient d'un endroit où aller pour trouver ce qu'ils veulent. Grâce à une série de clics, ce qui est important ou pertinent pour vous s'afficherait, et tout le reste s'effacerait.

Nous travaillons à la réalisation de cette plateforme, et je suis très heureux de l'aide et de la contribution que nous recevons du ministère.

**Le président:** C'est excellent, et je vous remercie.

Voilà qui met fin à notre période de questions. Le Comité voudrait que vous formuliez une conclusion, si vous disposiez de deux autres minutes, et s'il y a quoi que ce soit que vous voudriez ajouter. Encore une fois, si vous voulez ajouter quoi que ce soit par la suite, veuillez faire parvenir un courriel au greffier, et il sera distribué à tous les membres de notre Comité.

**M. Gary Walbourne:** J'ai quelques commentaires très rapides à formuler.

Premièrement, certaines choses ont été dites ici, aujourd'hui, lesquelles, selon moi, sont d'une importance clé. Je pense que l'attribution au service va de soi. Je crois vraiment que nous devons tenir une conversation adulte à ce sujet.

Deuxièmement, je dis qu'un soldat, c'est un soldat. Il devrait y avoir la parité pour nos réservistes. Les réservistes ont joué un rôle important en Afghanistan, un grand rôle dans ce pays.

Quand je parle de l'attribution au service et du fait de devoir éviter le processus d'arbitrage à Anciens Combattants Canada, je vous implore de ne pas quitter la salle en pensant que je veux dire que nous devrions retirer des ressources de l'environnement. Nous avons maintenant la possibilité, compte tenu des ressources supplémentaires qui s'en viennent et de la modification du modèle organisationnel, de bien faire les choses. Je pense que les gestionnaires de cas que nous embauchons à Anciens Combattants sont requis. Aurons-nous besoin qu'ils soient tous des gestionnaires de cas? Peut-être pas. Peut-être que certains pourront être des coachs de vie. Ne saisissons pas aujourd'hui l'occasion d'éliminer d'autres ressources; modifions plutôt le modèle de prestation et réaffectons les ressources.

Je vais maintenant communiquer mon message d'intérêt public.

Notre site Web, ombuds.ca, contient beaucoup d'information à ce sujet. Nous venons tout juste de commencer à traduire toutes nos vidéos et notre littérature en ASL. Ces éléments sont en ligne pour nos membres, alors nous faisons notre possible pour les éduquer. Je suggère à tout le monde de bien vouloir aller faire un tour. J'adore les statistiques.

La dernière chose que je dirai, c'est que les problèmes que nous abordons ici, aujourd'hui, font l'objet de discussions depuis des

années. J'ai comparu devant ces comités. Je suis ravi de toutes les occasions qui me sont offertes... Je ferai inscrire cela dans le compte rendu... mais je dois m'assurer qu'il est temps que quelque chose se passe. Je me présente et je parle de leadership et de désir. Si vous souhaitez changer quelque chose assez fort et que vous voulez corriger la situation, affectez-y le leadership, et le changement aura lieu. Je pense que le temps est venu d'arrêter de se cacher derrière les cloisons de nos propres structures de pouvoir. Ouvrez les portes. Il est temps que les choses changent.

Ce que j'entends dire des membres — ceux qui servent et ceux qui sont libérés —, c'est que la frustration monte. Elle monte. Les gens sont frustrés. Le nombre d'appels que je reçois est près de 30 % supérieur à celui de l'an dernier. J'ai remarqué que le CEEGM, le Comité externe d'examen des griefs militaires, a publié son rapport. Le nombre de ses griefs a augmenté de façon fulgurante. Il se passe quelque chose, et, si nous n'en tenons pas compte et que nous ne réglons pas la situation, je répugne à le dire, mais nous allons encore être en train de tenir cette conversation dans 10 ou 12 mois.

Merci.

● (1250)

**Le président:** Au nom du Comité, je veux vous remercier d'avoir pris le temps, dans votre horaire, de nous offrir votre excellent témoignage empreint de franchise, aujourd'hui.

Nous allons maintenant faire une pause d'une minute. Seulement parce que nous disposons de très peu de temps, je vous demande de quitter la salle très rapidement, si vous n'êtes pas censés être ici pour la séance à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]





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.

---

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.

---

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