

**Notes d'allocution de**

**Guy Parent**

**Ombudsman des vétérans**

**devant le**

**Comité permanent des anciens combattants de la  
Chambre des communes**

**Bureau 268, Édifice de la bravoure, 151 rue Sparks**

**8 mars 2016**

**De 11h à midi**

*Seul le texte prononcé fait foi*

Monsieur le Président et Mesdames et Messieurs membres du Comité,

Je vous remercie de votre invitation à prendre la parole devant vous alors que vous commencez votre étude sur la prestation des services à Anciens Combattants Canada.

Offrir en temps opportun des services de haute qualité aux vétérans et à leur famille est un élément clé de la responsabilité du Ministère. Le fait que vous ayez choisi en début de mandat de réaliser une étude sur la prestation des services montre que vous accordez une grande importance à cette question. Vous avez maintenant la chance non seulement d'exercer une influence sur le modèle de prestation et la norme d'aujourd'hui pour les vétérans malades ou blessés du Canada et leur famille, mais aussi de façonner le modèle et les normes de demain. Mais pour bien faire les choses, je vous encourage également à porter votre attention sur les résultats dans leur ensemble ainsi que sur les relations avec les autres éléments qui appuient l'arsenal d'ACC.

Vous vous demanderez peut-être pourquoi j'insiste encore sur les résultats. Il y a deux semaines seulement, j'ai prononcé devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants une allocution sur l'importance de bien maintenir le cap sur les résultats. Pourquoi? Parce que comprendre les résultats que nous voulons obtenir devrait être notre point de départ et non notre point d'arrivée. Si nous utilisons cette approche, nous parviendrons à trouver la source des problèmes et serons donc plus à même de les régler.

Demandons-nous maintenant pourquoi certains vétérans et leur famille sont encore en difficulté aujourd'hui. En termes simples, les avantages sont trop complexes, pas seulement pour les vétérans, mais aussi pour le personnel du Ministère. Après des décennies à empiler couches après couches de règlements et de politiques sans trop se préoccuper des effets que cela aurait sur les vétérans, nous avons créé un système difficile à administrer dans les meilleures conditions. Toutes les personnes impliquées dans les questions qui touchent les vétérans reconnaissent qu'il y a des problèmes, mais le fait de savoir qu'il y a des problèmes ne les fait pas disparaître. Ces problèmes doivent être réglés le plus rapidement possible, parce qu'ils sont une source de frustration au quotidien pour les vétérans malades ou blessés et leur famille. Pour remédier à la situation et donner aux vétérans les services qu'ils méritent, nous devons dès maintenant commencer à nous concentrer sur les résultats pour les vétérans et non sur les résultats pour les programmes.

Aujourd'hui, les programmes pour les vétérans mesurent habituellement les résultats du programme uniquement. Ils ne mesurent pas les effets du programme sur les vétérans. Par exemple, comment une prestation de 500 \$ par mois permet-elle à un vétéran d'améliorer sa situation? Ce vétéran a certes un peu plus d'argent dans ses poches, mais est-ce que cet argent peut réellement faire une différence dans sa vie?

Quand nous examinons les résultats pour nos programmes actuels, nous devons absolument nous interroger sur les points suivants :

- Que signifie « assurer une stabilité financière »?

- Que signifie « répondre aux besoins de base des vétérans »?
- Que signifie « améliorer le bien-être des vétérans »?
- Comment mesure-t-on notre succès à atteindre ces résultats?
- Quelle impression les vétérans ont-ils de la prestation des services?

Nous avons de la difficulté à répondre à ces questions. Si nous ne pouvons pas y répondre, comment savoir si nous faisons bien les choses? Comment savoir ce qu'il nous reste encore à faire?

J'aimerais pousser cette réflexion un peu plus loin. Savez-vous qu'il n'y a aucun repère général définissant ce qu'est un niveau d'indemnisation financière convenable pour le remplacement du revenu ou, encore, pour la douleur et la souffrance des vétérans? Il y a des repères pour des programmes en particulier, mais nous ne comprenons pas les résultats globaux que nous voulons atteindre avec ces repères. Au Bureau de l'ombudsman des vétérans, nous appliquons à ces programmes et services une optique d'**équité** que nous mesurons en termes de *pertinence*, d'*accessibilité* et de *suffisance*. Comment savoir si nos efforts valent la peine si nous n'avons pas de point de comparaison établi?

Quelle est donc la valeur ajoutée quand on applique une approche axée sur les résultats pour la prestation des services aux vétérans? Je vais vous donner un exemple de la façon dont cette approche pourrait façonner l'avenir. Et si le résultat voulu pour la prestation des services du Ministère était une approche à guichet unique axée sur les vétérans? Au début du processus de libération, le Ministère passerait le dossier en revue et déterminerait tous les avantages auxquels le vétéran aurait droit. On donnerait ensuite le résultat de ce travail au vétéran, évitant ainsi à ce dernier de devoir présenter une demande pour un ou l'autre des avantages. La question qu'on doit se poser est la suivante : si ce travail était fait en temps opportun, est-ce qu'il préparerait davantage le vétéran à la transition? Est-ce qu'il réduirait la charge de travail des employés du Ministère? Est-ce qu'il augmenterait la confiance dans le système? Je crois que la réponse est oui. Je crois aussi que le Ministère devrait adopter une approche proactive pour que les vétérans n'aient pas à être experts en la matière pour pouvoir naviguer à travers ce système complexe.

Et qu'en est-il des vétérans qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale et se plaignent d'être sans cesse traumatisés parce qu'ils doivent raconter leur histoire encore et encore pour expliquer pourquoi ils devraient recevoir des avantages? Avec un modèle de prestation à guichet unique axé sur les vétérans, les vétérans n'auraient à raconter leur histoire qu'une seule fois, à un professionnel des soins de santé. Aussi, nous savons que le service militaire contribue à certains troubles, alors pourquoi insistons-nous pour imposer aux vétérans le fardeau de prouver le lien avec le service, quand il est logique de présumer qu'il y en a un? Par exemple, serait-il déraisonnable de supposer qu'un soldat qui travaille dans un environnement où des armes de gros calibre sont utilisées puisse souffrir de problèmes auditifs, ou qu'un technicien en recherche et sauvetage de l'aviation qui a effectué des centaines de sauts en parachute puisse être blessé aux genoux, ou encore qu'un sous-marinier qui travaille dans des espaces restreints puisse avoir des douleurs au dos ?

Il y a des gens qui rechignent à accepter ces idées parce que ça ne correspond pas à notre façon de fonctionner, mais je vous dis que notre façon de fonctionner aujourd'hui n'est pas aussi efficace qu'elle devrait l'être. Si c'était le cas, il n'y aurait pas autant de vétérans malades et blessés frustrés. Regardons au-delà de ces idées. Regardons les résultats finaux que nous visons, et établissons les étapes que nous devons franchir pour atteindre ces résultats optimaux pour les vétérans et leur famille. Il est logique de penser qu'intervenir tôt avec une approche à guichet unique donnerait de meilleurs résultats pour les vétérans.

Du point de vue de la sécurité nationale, une telle approche appuierait mieux le recrutement et le maintien en poste que la couverture régulière de mauvaises nouvelles touchant les vétérans. Du point de vue de la prestation des services ministériels, déterminer l'admissibilité au début du processus éliminerait toute la bureaucratie liée à la détermination au moment où le besoin survient. Du point de vue des vétérans, le Ministère répondrait rapidement et efficacement à leurs besoins.

Si j'avais une baguette magique, qu'est-ce que je ferais pour transformer les choses? Et bien je repartirais à zéro. Je commencerais par faire la liste de tous les résultats que nous voulons obtenir pour les vétérans et leur famille, par exemple :

- la sécurité financière à vie;
- les meilleurs soins de santé possible;
- une indemnisation juste pour la douleur et la souffrance;
- une transition réussie à la vie civile ; et
- une prestation des services opportune et axée sur les vétérans, associée à des décisions prises en temps opportun.

Je mettrai ensuite sur pied tous les avantages et les processus administratifs dont nous avons besoin pour atteindre ces résultats, parce que si nous ne comprenons pas clairement les résultats pour les vétérans et que nous raccommodeons les avantages actuels, nous risquons fort de rendre la situation de plus en plus compliquée et décevante.

J'aimerais maintenant prendre quelques minutes pour vous présenter notre analyse de la situation actuelle quant aux recommandations du Comité permanent des anciens combattants. (Reférez-vous au document qui vous a été distribué.) Les recommandations principales n'ont toujours pas été appliquées. Comme mon Bureau l'a déjà mentionné, il faut effectivement augmenter l'allocation pour la perte de revenus, améliorer la détermination de la catégorie de l'allocation pour déficience permanente et rajuster l'indemnisation pour les aidants familiaux, car ces recommandations amélioreront beaucoup les résultats pour les vétérans et leur famille.

En conclusion, si vous voyagez au pays, prenez le temps de rencontrer les vétérans et leur famille, de même que les employés de première ligne du Ministère, de les écouter et de comprendre les difficultés qu'ils doivent surmonter. Si vous combinez les expériences de ces gens, les analyses axées sur les éléments probants et une solide volonté de ne jamais perdre de vue les résultats, vous pourriez réussir là où d'autres ont échoué depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les pensions*, il y a près de 100 ans. Si vous y arrivez, je peux vous dire que, en tant que vétéran ayant consacré plus de 50 ans au service du Canada, je serai le premier à

vous en féliciter. Entre-temps, mon équipe et moi-même sommes prêts à vous aider à atteindre vos objectifs.

Merci.