



Second Session  
Thirty-ninth Parliament, 2007

## SENATE OF CANADA

---

*Standing Senate Committee on  
National Security and Defence  
Proceedings of the Subcommittee on*

# Veterans Affairs

*Chair:*  
The Honourable MICHAEL A. MEIGHEN

---

Wednesday, December 12, 2007

---

### Issue No. 2

#### Second meeting on:

Study on the services and benefits  
provided to veterans in recognition  
of their services to Canada

---

WITNESSES:  
(See back cover)

Deuxième session de la  
trente-neuvième législature, 2007

## SÉNAT DU CANADA

---

*Comité sénatorial permanent de la  
sécurité nationale et de la défense  
Délibérations du Sous-comité des*

# Anciens combattants

*Président :*  
L'honorable MICHAEL A. MEIGHEN

---

Le mercredi 12 décembre 2007

---

### Fascicule n° 2

#### Deuxième réunion concernant :

L'étude sur les services et les avantages sociaux  
offerts aux anciens combattants en reconnaissance  
des services rendus au Canada

---

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Michael A. Meighen, *Chair*

The Honourable Joseph A. Day, *Deputy Cchair*

and

The Honourable Senators:

Banks  
Kenny  
(Quorum 3)

Nancy Ruth

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

*Président* : L'honorable Michael A. Meighen

*Vice-président* : L'honorable Joseph A. Day

et

Les honorable sénateurs :

Banks  
Kenny  
(Quorum 3)

Nancy Ruth

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, December 12, 2007  
(3)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m., in room 172-E, Centre Block, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Banks, Day, Kenny, Meighen and Nancy Ruth (5).

*Other senator present:* The Honourable Senator Downe (1).

*In attendance:* James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

*Also in attendance:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, November 20, 2007 and delegated on Monday, November 26, 2007 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to veterans in recognition of their services to Canada. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No.1.*)

**WITNESSES:**

*Veterans Affairs Canada:*

Suzanne Tining, Deputy Minister;

Verna Bruce, Associate Deputy Minister.

The chair made an opening statement.

Ms. Tining made an opening statement and, together with Ms. Bruce, answered questions.

At 13:25 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

**PROCÈS-VERBAL**

OTTAWA, le 12 décembre 2007  
(3)

[*Traduction*]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 6, dans la salle 172-E de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Banks, Day, Kenny, Meighen et Nancy Ruth (5).

*Autre sénateur présent :* L'honorable sénateur Downe (1).

*Également présent :* Du Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque du Parlement : James S. Cox, analyste.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 20 novembre 2007 et au mandat qu'il a reçu du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense le 26 novembre 2007, le sous-comité poursuit son étude portant sur les services et les avantages sociaux offerts aux anciens combattants en reconnaissance des services rendus au Canada. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*)

**TÉMOINS :**

*Anciens Combattants Canada :*

Suzanne Tining, sous-ministre;

Verna Bruce, sous-ministre déléguée.

Le président fait une déclaration d'ouverture.

Mme Tining fait une déclaration d'ouverture puis, aidée de Mme Bruce, répond aux questions.

À 13 h 25, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

*La greffière du comité,*

Gaëtane Lemay

*Clerk of the Subcommittee*

## EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, December 12, 2007

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces, veterans of war and peacekeeping missions and members of their families in recognition of their services to Canada.

**Senator Michael A. Meighen** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Honourable senators, we are here to discuss with the officials from Veterans Affairs Canada the implementation of the New Veterans Charter, which was enacted in April 2006, subsequent to the passage of Bill C-45, to provide services, assistance and compensation to or in respect of Canadian Forces members and veterans, and to make amendments to certain acts.

When the Minister of Veterans Affairs last appeared before the subcommittee on May 31, 2006, he described the new charter as “a new path, a living, breathing document that will evolve with the changing needs of our veterans and their families.”

The charter has now been in place for more than a year and a half; as such, it can be reviewed to determine whether its implementation has been as effective as it was intended to be and if, indeed, it is an evolving, living, breathing document.

To further explore this issue, I wish to welcome Suzanne Tining, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada. Ms. Tining was appointed Deputy Minister of Veterans Affairs Canada in January 2007. It is a particular pleasure for me to see her back here. We have travelled together on one or two pilgrimages, the last being to Vimy for the celebration there. Ms. Tining is devoted to the best interests of our veterans. We also welcome to this meeting Verna Bruce, Associate Deputy Minister, Veterans Affairs Canada. Ms. Bruce joined Veterans Affairs Canada in January 1998 as the Associate Deputy Minister.

Before we begin, I shall introduce our subcommittee members. Senator Kenny is the Chair of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. To my left is Senator Day from New Brunswick. Senator Banks is here as well. Senator Downe is a frequent visitor to our committee.

Ms. Tining, I hand the floor over to you. After your statement, I hope you will entertain a few questions.

**Suzanne Tining, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada:** Thank you.

## TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 12 décembre 2007

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd’hui, à midi, pour étudier les services et les avantages sociaux offerts aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres des missions de maintien de la paix et à leur famille, en reconnaissance des services rendus au Canada.

**Le sénateur Michael A. Meighen** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Honorables sénateurs, nous sommes ici pour discuter avec des hauts fonctionnaires d’Anciens Combattants Canada de l’application de la nouvelle Charte des anciens combattants, qui a été adoptée en avril 2006 à la suite de l’adoption du projet de loi C-45, Loi prévoyant des services, de l’assistance et des mesures d’indemnisation à l’intention des militaires et vétérans des Forces canadiennes ou à leur égard et modifiant certaines lois.

La dernière fois que le ministre des Anciens Combattants a témoigné devant le sous-comité, le 31 mai 2006, il a décrit la nouvelle Charte comme étant « une nouvelle voie, un document qui vit et respire et qui évoluera en fonction des besoins changeants de nos anciens combattants et de leurs familles ».

La Charte est maintenant en vigueur depuis plus d’un an et demi; elle peut donc faire l’objet d’un examen afin de déterminer si sa mise en œuvre a été aussi efficace que prévu et s’il s’agit vraiment d’un document qui évolue, qui vit et qui respire.

Pour nous aider à explorer en détail cette question, nous accueillons Suzanne Tining, sous-ministre d’Anciens Combattants Canada. Mme Tining a été nommée sous-ministre d’Anciens Combattants Canada en janvier dernier. Je suis très heureux de la revoir ici. Nous avons fait ensemble un ou deux pèlerinages, et la dernière fois, c’était à Vimy pour les célébrations qui s’y sont déroulées. Mme Tining a les intérêts de nos anciens combattants à cœur. Nous accueillons également Verna Bruce, qui est sous-ministre déléguée d’Anciens Combattants Canada depuis son entrée en fonction au ministère, en 1998.

Avant de commencer, je vais présenter les membres du sous-comité. Le sénateur Kenny assume la présidence du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. À ma gauche, voici le sénateur Day, qui représente le Nouveau-Brunswick. Il y a ensuite le sénateur Banks. Et enfin, le sénateur Downe, qui assiste souvent à nos travaux.

Madame Tining, je vais vous laisser la parole. Après votre déclaration, j’espère que vous pourrez répondre à quelques questions.

**Suzanne Tining, sous-ministre, Anciens Combattants Canada :** Merci.

As the chair said, I joined the department in January of this year. There are very few jobs that are as rewarding as serving those who have generously served Canada, and I feel privileged and blessed at having been asked to serve as Deputy Minister of Veterans Affairs Canada.

I am impressed by the dedication of the departmental officials and employees. They are people with a deep personal interest in making sure that we do right by our veterans. Ms. Bruce, who has been with the department for many years, led the department in the right direction.

[Translation]

With your permission, I have prepared some opening remarks to highlight a number of topics that I hope will be of interest to the committee. It has been an incredibly busy year. We have seen a great deal of activity in both areas of our departmental mandate: in veterans' services and benefits, as well as in commemoration.

[English]

Let me start with commemoration — because we talked about trips. It is not the only way we do commemoration, but it is one of the ways we make sure the contribution of our veterans is remembered.

As a department, it is not only our job but we feel it is our duty to keep the memory of our veterans' sacrifice and accomplishments alive. We do this through a variety of the ways, from helping to restore Canada's cenotaphs to highlighting important events in our military history.

[Translation]

In April of this year, we observed the 90th anniversary of the Battle of Vimy Ridge and dedicated the newly restored Vimy Memorial. We placed special emphasis on youth involvement through the active participation of 5,000 young Canadians at the event in France.

This year, we also marked the 90th anniversary of the Battle of Passchendaele and the 65th anniversary of the Raid on Dieppe.

[English]

Remembrance is certainly an essential part of what we do, but it would be a hollow gesture if we did not back it up with service. We constantly strive for the highest quality of care and quality of life for our more than 200,000 clients and their families.

Comme le président l'a dit, j'ai commencé à travailler pour Anciens Combattants Canada en janvier de cette année. Je puis vous dire qu'il existe peu de travail aussi valorisant que celui de servir ceux qui ont servi le Canada avec tant de générosité. Je me sens privilégiée et honorée d'avoir été pressentie pour la fonction de sous-ministre d'Anciens Combattants Canada.

Je suis impressionnée par le dévouement des responsables et des employés du ministère. Ce sont des gens qui ont profondément à cœur la protection des intérêts de nos anciens combattants. Mme Bruce, qui travaille au ministère depuis de nombreuses années, a orienté l'organisation dans la bonne direction.

[Français]

Si vous me le permettez, j'aimerais donner un aperçu de certaines questions que je vais aborder dans mes remarques d'ouverture et qui, j'espère, sauront intéresser les membres du comité. L'année qui s'achève a été bien remplie pour le ministère. Les deux secteurs principaux d'activités du ministère, soit les programmes et services offerts aux anciens combattants et les activités de commémoration, ont été très actifs.

[Traduction]

Je vais parler tout d'abord de la commémoration — étant donné que nous avons parlé de voyages. Ce n'est pas la seule manière de nous souvenir d'événements, mais c'est une façon de nous rappeler de ce que nos anciens combattants ont fait.

La commémoration n'est pas seulement le travail du ministère, mais nous estimons qu'il est de notre devoir de perpétuer le souvenir du sacrifice et des réalisations de nos anciens combattants. Nous accomplissons ce devoir de diverses façons. Cela va de la restauration des cenotaphes du Canada à la tenue de cérémonies marquant des moments importants de notre histoire militaire.

[Français]

En avril dernier, nous avons marqué le 90<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et procédé à une nouvelle inauguration du monument commémoratif nouvellement restauré. Les cérémonies en France ont mis un accent particulier sur les jeunes et plus de 5 000 jeunes Canadiens ont pris part aux cérémonies et activités tenues en France.

Nous avons également souligné le 90<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de Passchendaele cet automne, et le 65<sup>e</sup> anniversaire du raid sur Dieppe durant l'été.

[Traduction]

La commémoration est un volet très important du travail que nous faisons, mais ce serait un geste vide s'il n'était pas soutenu par des services. Nous tentons toujours d'offrir des soins de la plus haute qualité à nos quelque 200 000 clients et aux membres de leur famille, tout en veillant à leur assurer une belle qualité de vie.

After all, service is our line of business at Veterans Affairs. The department's budget for this year is almost \$3.4 billion. A large proportion of that goes toward disability benefits, allowances and economic support, and health care benefits.

*[Translation]*

In other words, this funding goes directly to the care and support of veterans and their families. For evidence of this care and support, we need not look further than the New Veterans Charter.

*[English]*

The New Veterans Charter, which came into effect in April of last year, represents a fundamental and necessary change of direction. Most of our new veterans are in their late thirties when they leave the Canadian Forces. The services that the department continues to provide to our traditional veterans are clearly much different than those required by our new veterans. The focus of the new charter is to help these new veterans and their families make a successful transition to civilian life.

The new veterans have been doing an important and challenging job. They are still young. They want to continue to contribute and to support their families, but it is not always easy.

The New Veterans Charter offers a suite of benefits that responds specifically to the transition of veterans who became disabled. These benefits replaced the monthly Veterans Affairs disability pension with a lump sum disability award to provide immediate financial opportunities for the veteran and his or her family and offer a sense of finality. This award, coupled with the wellness programs that are part of the charter, can help veterans and their families focus on a new life and a career path.

The package of wellness programs includes health benefits — physical, psychosocial and vocational rehabilitation — and pays an earnings loss benefit while they are participating in the rehabilitation program. If the veteran is permanently disabled and unable to work, the earnings loss benefit, which is 75 per cent of his or her pre-release salary, will continue until age 65.

Upon the death or permanent disability of a veteran, support is also provided to the spouse to pursue training if he or she wishes to re-enter the workforce.

Finally, the New Veterans Charter includes a job placement program, which was launched in October of this year. This program lets the new veteran sit down with a coach to determine what skills can be transferred to civilian life and how to package them for a civilian employer. The job placement program includes

Après tout, à Anciens Combattants Canada, notre travail, c'est le service. Le budget du ministère, cette année, est d'environ 3,4 milliards de dollars. Une partie importante de ce budget est consacrée aux indemnités d'invalidité, aux allocations et au soutien économique, ainsi qu'aux prestations de soins de santé.

*[Français]*

En d'autres mots, cet argent va directement aux soins et au soutien des anciens combattants, des vétérans et de leur famille. En guise de preuve, il suffit de penser à la nouvelle Charte des anciens combattants.

*[Traduction]*

La nouvelle Charte des anciens combattants, qui est entrée en vigueur en avril de l'année dernière, constitue un changement d'orientation fondamental et nécessaire. La plupart de nos nouveaux vétérans arrivent à la fin de la trentaine lorsqu'ils quittent les Forces. Les services que le ministère continue d'offrir à nos anciens combattants plus âgés sont très différents de ceux dont ont besoin nos nouveaux vétérans. La nouvelle Charte des anciens combattants vise à aider ces nouveaux vétérans et leur famille à réussir la transition à la vie civile.

Les nouveaux vétérans ont effectué un travail important et exigeant. Ils sont encore jeunes. Ils veulent continuer de contribuer à la société et de veiller au soutien de leur famille, mais ce n'est pas toujours facile.

La nouvelle Charte des anciens combattants offre une série d'avantages visant à aider à la transition des vétérans qui souffrent d'invalidité. Ces avantages ont remplacé la pension d'invalidité mensuelle d'Anciens Combattants Canada par une indemnité d'invalidité forfaitaire qui fournit un soutien financier immédiat et offre un sentiment de finalité. Cette indemnité et les programmes de mieux-être prévus par la Charte peuvent aider les vétérans et leur famille à procéder à une réorientation de vie et de carrière.

Les programmes de mieux-être comprennent des avantages médicaux, des services de réadaptation physique, psychosociale et professionnelle ainsi que des prestations pour perte de revenus pendant que ces personnes participent à un programme de réadaptation. Si le vétéran est entièrement invalide et incapable de travailler, il continuera de recevoir des prestations pour perte de revenus, soit 75 p. 100 du salaire qu'il touchait avant sa libération, jusqu'à l'âge de 65 ans.

Au décès du vétéran ou lorsque ce dernier souffre d'une invalidité permanente, cette aide est également offerte aux conjoints qui veulent poursuivre leur perfectionnement professionnel en vue de réintégrer le marché du travail.

Enfin, la nouvelle Charte comprend aussi un programme de placement qui a été lancé en octobre dernier. Ce programme permet aux nouveaux vétérans de rencontrer un orienteur afin d'identifier les compétences qu'ils peuvent exploiter dans la vie civile et de faire en sorte qu'elles puissent intéresser les employeurs

active job search training, career counselling and job-finding assistance.

[*Translation*]

All of us at Veterans Affairs Canada are pleased with the response to the new Charter.

[*English*]

Already more than 4,600 Canadian Forces veterans, members and their families have received services and support under the New Veterans Charter. As of November 30 of this year, we have approved more than 1,600 applications for the rehab program, with an encouraging 92 per cent approval rate.

[*Translation*]

These results tell us that the charter is doing for veterans what it is intended to do.

[*English*]

In addition, we have approved more than 1,400 earnings loss applications and over 5,000 lump sum disability awards.

The New Veterans Charter has been designed largely as a result of ongoing consultations with veterans organizations and other involved groups. As we continue to implement the charter, these consultations remain ongoing, which should allow us to have a living charter, which is a commitment of the minister and the government, where we can address emerging needs as they become priorities, make adjustments as the needs of clients change and explore and address any potential gaps that may present barriers to a client's transition to civilian life.

[*Translation*]

In other words, we are always ready to look at ideas for improvement. Our veterans, no matter what age, deserve the best. We are determined to see that they get it, today and always.

[*English*]

As a complement to the new charter, and in response to clients' needs, we are putting a special emphasis on advancing our mental health strategy. As you know, the number of operational stress injury cases has tripled in the past five years — from just over 1,500 to more than 6,500.

Budget 2007 provided \$9 million to double the number of operational stress injury clinics that we operate across the country. This will give us ten clinics in total, not counting the

civils. Le programme de placement offre des services de recherche active d'emploi, des cours de formation, des services de consultation professionnelle et des services d'aide à la recherche d'emploi.

[*Français*]

Anciens combattants Canada est très fier des résultats atteints durant la première année de mise en oeuvre de la nouvelle Charte.

[*Traduction*]

Déjà plus de 4 600 vétérans et membres des Forces canadiennes, de même que des membres de leur famille, ont reçu des services et du soutien en vertu de la nouvelle Charte. Au 30 novembre 2007, nous avons approuvé 1 600 demandes présentées à l'égard du programme de réadaptation qui présente un taux d'approbation fort encourageant de 92 p. 100.

[*Français*]

Ces résultats nous indiquent donc que la nouvelle charte répond adéquatement aux besoins des anciens combattants.

[*Traduction*]

Nous avons en outre approuvé plus de 1 400 demandes d'allocation pour perte de revenus et le versement de plus de 5 000 indemnités d'invalidité forfaitaires.

La nouvelle Charte des anciens combattants est en grande partie le fruit des consultations continues réalisées auprès des organisations d'anciens combattants et d'autres intervenants. Nous poursuivons la mise en œuvre de la Charte et les consultations qui en feront une charte évolutive, selon l'engagement du ministère et du gouvernement, qui nous permettra de répondre aux nouveaux besoins qui deviendront des priorités, d'apporter les ajustements nécessaires en fonction des besoins changeants de nos clients ainsi que de détecter et de combler les lacunes potentielles qui pourraient constituer des obstacles à leur réintégration.

[*Français*]

Bref, nous sommes toujours prêts à examiner de nouvelles idées en vue d'améliorer les services. Nos anciens combattants et nos vétérans, quelque soit leur âge, méritent ce qu'il y a de mieux. Nous avons à cœur qu'ils l'obtiennent maintenant et toujours.

[*Traduction*]

En guise de complément de la Charte et en réponse aux besoins des clients, nous mettons un accent spécial sur la consolidation de notre stratégie en matière de santé mentale. Comme vous le savez, le nombre de cas de traumatismes liés au stress opérationnel a triplé au cours des cinq dernières années, passant d'un peu plus de 1 500 à plus de 6 500 cas.

Le budget de 2007 prévoyait 9 millions de dollars en vue de doubler le nombre de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel que nous gérons partout au pays. Cela

five similar centres operated by the Department of National Defence on bases, centres that we work with very closely.

[*Translation*]

To support these efforts, we have established a Centre of Expertise at Ste. Anne's Hospital. This will also ensure that Canada continues to be at the leading edge in operational stress injury research and treatment.

[*English*]

The centre at Ste. Anne's Hospital provides clinical leadership to an integrated network of clinics across the country. Because we know the impact of an operational stress injury can go well beyond the individual, Budget 2007 provided an additional \$1 million to enhance the services we provide to families.

The last initiative I want to touch on is something that has and will keep us busy over the next several months. The department has undertaken a comprehensive review of its health care services. We are examining the services that are so critical to the healthy aging of veterans and their caregivers. The average age of our traditional war veteran is 84, with almost 2,000 passing away each month.

[*Translation*]

We want all our veterans to age as well as possible and to receive the most appropriate benefits and services at the right time and place.

[*English*]

In order to remain independent as long as possible, veterans need health care that offers choices — choices in care settings and community-based, assisted-living options, including greater access to the Veterans Independence Program. Using our successful Veterans Independence Program as a model, we envision a program that is more flexible and supportive and that assists across the full spectrum of needs as our veterans age.

Those are my opening remarks. Ms. Bruce and I will be happy to answer any questions you may have.

[*Translation*]

**The Chair:** Thank you for your remarks. I found them very interesting. I am sure that senators must have a number of questions as a result.

[*English*]

I see that Senator Nancy Ruth has joined us.  
Senator Day will begin the questioning.

nous donnera dix cliniques, sans compter cinq centres semblables à l'intérieur des bases, gérés par la Défense nationale, avec laquelle nous travaillons en étroite collaboration.

[*Français*]

Pour soutenir ces efforts, nous avons mis sur pied un centre d'expertise à l'Hôpital Sainte-Anne afin de nous assurer que le Canada continue d'être un chef de file en matière de recherche et de traitement ayant trait aux traumatismes liés au stress opérationnel.

[*Traduction*]

Le Centre d'expertise à l'hôpital Sainte-Anne assure un leadership auprès d'un réseau intégré de cliniques partout au pays. Nous connaissons les répercussions que les traumatismes liés au stress opérationnel ont sur les personnes qui en souffrent. Le budget de 2007 compte un million de dollars supplémentaires pour veiller à l'amélioration des services que nous offrons aux familles.

La dernière initiative dont je veux traiter en est une qui nous a tenus et nous tiendra très occupés au cours des prochains mois. Le ministère a entrepris un examen exhaustif des services de santé qu'il offre. Nous procédons à un examen de services qui sont très importants et qui font en sorte que les anciens combattants et leurs dispensateurs de soins puissent vieillir en santé. L'âge moyen de nos anciens combattants du temps de guerre est de 84 ans; chaque mois, près de 2 000 d'entre eux s'éteignent.

[*Français*]

Nous voulons que tous nos anciens combattants vieillissent le mieux possible et reçoivent les avantages et services qui leur conviennent le mieux, au bon moment et au bon endroit.

[*Traduction*]

Pour demeurer autonomes le plus longtemps possible, les anciens combattants ont besoin de soins de santé qui comportent des choix. Des choix tels celui du cadre où sont dispensés les soins et le choix d'options d'aide à la vie autonome au sein de leur collectivité, y compris un meilleur accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants est un bon modèle sur lequel se fonder. Il nous permettra de concevoir un programme souple d'aide qui permet de répondre à toute la gamme des besoins, à mesure que nos vétérans vieillissent.

J'ai terminé ma déclaration préliminaire. Mme Bruce et moi-même serons heureuses de répondre à vos questions.

[*Français*]

**Le président :** Je vous remercie de vos propos que j'ai trouvés bien intéressants. Ils ont dû soulever, je pense, beaucoup de questions des sénateurs.

[*Traduction*]

Je vois que le sénateur Nancy Ruth s'est jointe à nous.  
Le sénateur Day va commencer la ronde de questions.

**Senator Day:** There are 200,000 clients and their families. Does that 200,000 number include all veterans under the new charter plus the traditional veterans from the conflicts of yesterday?

**Ms. Tining:** The 200,000 clients are all the clients that we serve as a department. They would include the currently serving members, the traditional veterans and their survivors.

**Senator Day:** You have indicated 4,600 Canadian Forces veterans. Are they included in the 200,000?

**Ms. Tining:** Yes.

**Senator Day:** Of the 200,000, 4,600 come under the New Veterans Charter.

**Ms. Tining:** That is correct.

**Senator Day:** You mentioned a significant increase in operational stress injuries, from 1,500 to 6,500, but only 4,600 veterans are your clients. Therefore, we can assume that about 2,000 veterans suffer operational stress and are not your clients.

**Ms. Tining:** They have not come to us yet. They could be receiving services from DND if they are serving currently. These statistics are the result of ongoing research to assess the trends.

**Senator Day:** You have an outreach program with the Canadian Forces and, presumably, for former members of the Canadian Forces who are not receiving service but who might need it.

**Ms. Tining:** We have worked closely with the Department of National Defence and will continue to do so. We have a joint steering committee and working committee chaired by an ADM in the Department of Veterans Affairs and a major-general from DND. They look at all of the programs and services provided by both organizations.

They are finalizing a recent piece of work that involves mapping all the programs and services of the two organizations to determine whether we have overlaps and/or gaps and to determine where one organization is better placed to provide a particular service.

The committee has been in place since the late 1990s, I believe. It is fair to say that there is cooperation in the acknowledgment that we are serving the same individuals. These people can be serving one day and become veterans the next day, so it makes sense to align our organizational strengths. We should not get caught up in the silo effect of our respective organizations; we should not build walls between DND and Veterans Affairs. More and more, we are trying to direct the discussions with a focus on determining the needs and meeting those needs in advance of their requirement.

**Le sénateur Day :** Vous parlez de 200 000 clients et des membres de leur famille. Est-ce que ces 200 000 clients comprennent tous les anciens combattants qui sont visés par la nouvelle Charte, en plus des anciens combattants traditionnels qui ont fait les grandes guerres?

**Mme Tining :** Les 200 000 clients comprennent tous les clients que le ministère sert, soit les membres en service, les anciens combattants traditionnels et leurs survivants.

**Le sénateur Day :** Vous avez dit qu'il y avait 4 600 anciens combattants des Forces canadiennes. Est-ce qu'ils font partie de ces 200 000 clients?

**Mme Tining :** Oui.

**Le sénateur Day :** Parmi les 200 000 clients, 4 600 relèvent de la nouvelle Charte des anciens combattants.

**Mme Tining :** C'est exact.

**Le sénateur Day :** Vous avez parlé d'une importante augmentation des cas de traumatismes liés au stress opérationnel, qui sont passés de 1 500 à 6 500, mais vous dites que seulement 4 600 anciens combattants sont au nombre de vos clients. Nous pouvons donc présumer qu'environ 2 000 anciens combattants aux prises avec un traumatisme lié au stress opérationnel ne sont pas vos clients.

**Mme Tining :** Ils n'ont pas encore fait appel à nous. Ils bénéficient peut-être des services du ministère de la Défense nationale, s'ils sont actuellement en service. Ces statistiques sont issues d'une enquête continue qui vise à évaluer les tendances.

**Le sénateur Day :** Vous avez un programme de sensibilisation des Forces canadiennes et, je suppose que ce programme s'adresse aux anciens membres des Forces qui ne reçoivent pas de services mais pourraient en avoir de besoin.

**Mme Tining :** Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale et nous continuons à le faire. Nous avons un comité directeur conjoint, un comité de travail, qui est présidé par un sous-ministre adjoint du ministère des Anciens Combattants et un major-général du ministère de la Défense nationale. Ce comité se penche sur tous les programmes et les services offerts par les deux organisations.

Actuellement, le comité met la dernière main à un travail qui consistait à répertorier tous les programmes et les services des deux ministères afin d'en déterminer les recouvrements et les lacunes et de faire ressortir les types de services que chaque ministère peut le mieux offrir.

Le comité existe depuis la fin des années 1990, je pense. On peut dire qu'il y a coopération parce que nous reconnaissons que nous servons les mêmes personnes. On peut être en service une journée et devenir un ancien combattant le lendemain. Il est donc logique de coordonner nos forces organisationnelles. Nous ne devons pas nous laisser prendre dans le cloisonnement administratif de nos deux ministères; nous ne devons pas ériger des murs entre nous. Nous essayons de plus en plus de faire porter nos discussions sur la détermination des besoins et la nécessité d'être en mesure d'y répondre avant qu'ils ne se manifestent.

**Senator Day:** If a member of the Canadian Armed Forces is planning to retire — and the average age is the late thirties, you say — does he or she have contact with Veterans Affairs automatically, regardless of whether he or she has an injury?

**Ms. Tining:** Veterans Affairs has a transition interview with currently serving members six months before their release. We have a notification process whereby DND informs us six months prior to release. Hence, we have initial contact with the serving member to begin preparations for the day of his or her release.

**Senator Day:** DND has a new program to accommodate within the forces individuals who might have suffered a minor disability as a result of injury while serving in the Armed Forces. Traditionally, those individuals could not stay with the Armed Forces, but now they can stay in a different capacity, perhaps. Do you have a continuing role to help these individuals with their new responsibilities within the Department of National Defence?

**Ms. Tining:** I am aware that DND and the Chief of the Defence Staff have made a commitment to not release currently serving members who have been impacted or injured. As a result, we have not yet seen as clients any who have been released from the Afghanistan conflict, although we provide services to currently serving members that have been injured. On the work front, Veterans Affairs does not have any tools to provide some support to currently serving members.

**Senator Day:** You just said that you do provide some services to currently serving members of the Canadian Forces.

**Ms. Tining:** We would provide disability awards. For example, someone who is injured — say, an injury to an elbow or a wrist — could be awarded disability for the pain and suffering of that injury and still be able to continue to serve.

**Senator Day:** I should like to explore the relationship between the Canadian Forces and your role under the New Veterans Charter.

You said that the average age of the traditional veteran is 84 years and the average age of your new client is in the late thirties. There must be a tremendous change in the kinds of service provided by individuals in the various offices of Veterans Affairs across the country. You must still be going through that transition because the New Veterans Charter is only one year old. Have you hired new staff or have you retrained those who served 84-year-old veterans so that they can properly serve 30-year-old veterans. Could you explain the challenges?

**Le sénateur Day :** Si un membre des Forces armées canadiennes veut prendre sa retraite — et vous avez dit que l'âge moyen de la retraite était la fin de la trentaine — est-il automatiquement mis en contact avec le ministère des Anciens Combattants, peu importe s'il est blessé ou non?

**Mme Tining :** Le ministère des Anciens Combattants effectue une entrevue de transition avec les militaires actifs six mois avant leur libération. Selon un processus établi, le ministère de la Défense nationale nous informe de leur libération six mois à l'avance. Nous avons donc un premier contact avec eux lorsqu'ils sont encore en service, ce qui nous permet de nous préparer pour le jour où ils seront libérés.

**Le sénateur Day :** Le ministère de la Défense nationale a un nouveau programme qui prévoit des accommodements pour les membres des Forces qui sont aux prises avec une incapacité mineure causée par une blessure survenue alors qu'ils étaient en service. Avant, ces personnes ne pouvaient rester dans les Forces alors que maintenant, elles peuvent y rester en exerçant une autre fonction peut-être. Avez-vous un rôle continu à jouer en vue d'aider ces personnes à s'acquitter de leurs nouvelles responsabilités au ministère de la Défense nationale?

**Mme Tining :** Je sais que le MDN et le chef d'état-major de la Défense se sont engagés à ne pas libérer les militaires actifs qui ont subi un choc ou ont été blessés. Par conséquent, nous n'avons pas encore de clients qui ont été libérés après avoir servi en Afghanistan, même si nous offrons des services à des militaires actifs ayant été blessés. En ce qui a trait au travail, le ministère des Anciens Combattants n'a pas d'outils pour offrir un soutien aux militaires toujours en activité.

**Le sénateur Day :** Vous venez pourtant de dire que vous offrez certains services aux membres des Forces canadiennes actifs.

**Mme Tining :** Nous offrons des indemnités d'invalidité. Par exemple, une personne qui a été blessée — disons au coude ou au poignet — peut recevoir une indemnité d'invalidité pour compenser la douleur et la souffrance causées par cette blessure tout en étant en mesure de demeurer en service.

**Le sénateur Day :** J'aimerais me pencher sur la relation entre les Forces canadiennes et le rôle que vous jouez dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Vous avez dit que l'âge moyen des anciens combattants traditionnels est 84 ans et que l'âge moyen des anciens combattants de l'ère moderne est la fin de la trentaine. Il doit y avoir une énorme différence dans le genre de services que vos employés doivent offrir dans vos bureaux. Vous devez être encore en période de transition, parce que la nouvelle Charte des anciens vétérans n'existe que depuis un an. Avez-vous embauché du nouveau personnel ou donné une formation aux employés habitués de traiter avec des anciens combattants octogénaires afin qu'ils puissent s'occuper de manière adéquate des clients qui sont dans la trentaine? Pouvez-vous nous parler du défi que cela représente?

**Ms. Tining:** All of the above applies, as the short answer. I will ask Ms. Bruce to comment further because she has been with the Veterans Affairs for a longer period of time.

The challenge that we continue to face is the tremendous change for all of the staff, not only the services that we provide but also the expectations. There is a generational difference between the older and younger veterans in the way they want to be served and in the way they expect service to be provided to them.

For many of our staff, it has been, and still is, a difficult adjustment. Some of our staff have struggled, and we have had to move some to different positions because the struggle was too difficult. However, I would say that the vast majority of our staff members have adapted well to serving both age groups of veterans, although it is a challenge.

The other reality we face is that over the next five years 30 per cent of our employees will become eligible for retirement. In preparation, we are hiring staff for that transition so that the working knowledge can be passed along. We are helping staff to adapt, hiring new staff and providing ongoing training in new programs and services as a result of the New Veterans Charter.

**Senator Day:** Do you have enough money to do everything?

**Ms. Tining:** As a seasoned politician, I should say, no, but we have been provided with the resources that we need to deliver the job.

**Senator Day:** Is the job that you are doing defined by the amount of money you have?

**Ms. Tining:** I would say no, but Ms. Bruce may wish to comment.

When we went to cabinet with the New Veterans Charter, we had defined the outcomes we wanted to achieve, how we would get there and the resources required to do that. We received the funding to meet those goals.

As I said, there are bound to be some gaps, and we are beginning to see areas that are not addressed in the New Veterans Charter. It is incumbent upon us to provide that business case — for example, we received money to meet the requirements as set out in the NVC, but some needs are not being met so we will present those needs and make the case for additional funding.

Some of my colleagues, and perhaps some ministers around the table, might think that Veterans Affairs has received a great deal of money in recent years, but that debate will have to happen at the cabinet table.

**Mme Tining :** Pour répondre brièvement, tout ce que vous venez de dire se fait. Je vais demander à Mme Bruce de donner plus de détails, car elle est au ministère des Anciens Combattants depuis plus longtemps que moi.

Nous sommes encore confrontés au défi d'amener tout le personnel à s'adapter à l'énorme changement en cours, changement qui touche non seulement nos services mais aussi les attentes des clients. Il y a une différence de génération entre les anciens combattants âgés et les jeunes, ce qui se traduit par des attentes différentes quant à la manière dont ils veulent être servis.

Pour un bon nombre de nos employés, l'adaptation a été difficile et l'est encore. Certains ont eu beaucoup de mal à s'adapter et nous avons dû en transférer quelques-uns à des postes différents parce que c'était trop difficile pour eux. Cependant, je dirais que, dans la grande majorité, nos employés se sont bien adaptés et sont en mesure de servir les anciens combattants des deux groupes d'âge, même si cela représente un défi.

L'autre réalité à laquelle nous sommes confrontés, c'est qu'au cours des cinq prochaines années, 30 p. 100 de nos employés seront admissibles à la retraite. En prévision de cela, nous embauchons du personnel afin de permettre la transition et le transfert des connaissances. Nous aidons nos employés à s'adapter, nous engageons du nouveau personnel et nous offrons une formation continue sur les nouveaux programmes et services qui découlent de la nouvelle Charte des anciens combattants.

**Le sénateur Day :** Avez-vous suffisamment de fonds pour tout faire cela?

**Mme Tining :** En tant que politicienne aguerrie, je devrais dire non, mais nous avons reçu les ressources dont nous avons besoin pour effectuer le travail.

**Le sénateur Day :** Le travail que vous réalisez est-il défini selon le montant d'argent dont vous disposez?

**Mme Tining :** Je ne crois pas, mais Mme Bruce pourrait en dire plus long.

Lorsque nous avons présenté au Cabinet la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons défini les résultats que nous voulions atteindre, la façon dont nous voulions y arriver et les ressources requises à cette fin. Nous avons reçu le financement nécessaire pour atteindre ces objectifs.

Comme je l'ai dit, il y aura inévitablement certaines lacunes, et nous commençons à voir des domaines qui ne sont pas visés par la nouvelle Charte des anciens combattants. Il nous incombe de fournir le dossier administratif — par exemple, nous recevons de l'argent pour satisfaire aux exigences énoncées dans la NCAC, mais certains besoins ne sont pas comblés; nous devons donc présenter ces besoins et justifier le financement supplémentaire.

Certains de mes collègues, et peut-être certains ministres ici présents, pourraient penser que le ministère des Anciens Combattants a reçu beaucoup d'argent ces dernières années, mais ce débat devra se produire au Cabinet.

**Senator Day:** I have looked at the estimates, but I do not recall whether there is a separate entry for NVC activities apart from the traditional entries for Veterans Affairs. Do you do that?

**Ms. Tining:** We go with disability and health.

**Senator Day:** Disability could be either.

**Verna Bruce, Associate Deputy Minister, Veterans Affairs Canada:** We break it down in the disability program by the traditional pensions and the new disability awards and other allowances. I have not gone through what shows up in the published estimates — but that information is readily available.

**Senator Day:** Could I or any of my colleagues determine how much more money in 2007 you received to implement your new obligations under the New Veterans Charter? What is that figure?

**Ms. Tining:** I have a bad memory for numbers. It is on a sheet here.

**Senator Day:** In your introductory remarks, you referred to \$9 million to double the number of occupational stress injury clinics and another \$1 million to provide services to families.

**Ms. Tining:** That was attached to the mental health strategy, which you can say is part of the New Veterans Charter. Our budget in 2007 was \$10 million plus \$13.7 million to help us with the traditional veterans. We also had money for the creation of the ombudsman.

**Ms. Bruce:** In the early days of the New Veterans Charter, we received an additional \$200 million a year for each of the first five years. It was a \$1-billion investment to provide services to Canadian Forces veterans through the New Veterans Charter. We also received funding for implementation.

I will have to confirm the numbers, but we had a significant increase of about \$20 million in the first year for implementation to do all the required legal work. Following the implementation and design phase, we also received funding on an ongoing basis.

**Senator Day:** Could provide a summary of that to our clerk?

**Le sénateur Day :** J'ai jeté un coup d'œil au Budget des dépenses, mais je ne me rappelle pas s'il y avait un poste distinct pour les activités de la NCAC, à part les postes habituels pour le ministère des Anciens Combattants. Faites-vous cela?

**Mme Tining :** Nous procédons en fonction de l'invalidité et de la santé.

**Le sénateur Day :** L'invalidité pourrait inclure les deux.

**Verna Bruce, sous-ministre déléguée, Anciens Combattants Canada :** Nous répartissons le programme d'invalidité selon les pensions habituelles et les nouvelles indemnités d'invalidité et autres indemnités. Je n'ai pas consulté les chiffres qui figurent dans le Budget des dépenses publié — mais il est facile d'obtenir cette information.

**Le sénateur Day :** Pourriez-vous me dire, ou pourriez-vous dire à mes collègues, combien d'argent supplémentaire vous avez reçu en 2007 pour mettre en œuvre vos nouvelles obligations dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants? Quel est ce montant?

**Mme Tining :** Je n'ai pas une bonne mémoire pour les chiffres. C'est indiqué sur une des feuilles ici.

**Le sénateur Day :** Dans votre exposé préliminaire, vous avez parlé d'un montant de 9 millions de dollars pour doubler le nombre de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et d'un autre montant de 1 million de dollars pour fournir des services aux familles.

**Mme Tining :** Ces montants sont liés à la stratégie en matière de santé mentale qui fait partie, en quelque sorte, de la nouvelle Charte des anciens combattants. Notre budget en 2007 se chiffrait à 10 millions de dollars, en plus des 13,7 millions de dollars pour nous aider avec les anciens combattants du temps de guerre. Nous avons également reçu des fonds pour la création du Bureau de l'ombudsman.

**Mme Bruce :** Au début de l'entrée en vigueur de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons reçu un montant annuel supplémentaire de 200 millions de dollars pour chacune des cinq premières années. C'était un investissement de 1 milliard de dollars qui visait à fournir des services aux anciens combattants des Forces canadiennes dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous avons également reçu un financement pour la mise en œuvre.

Je vais devoir vous confirmer ces chiffres, mais nous avons touché un montant supplémentaire important d'environ 20 millions de dollars durant la première année, dans la phase de mise en œuvre, afin d'accomplir tout le travail juridique nécessaire. Après la phase de mise en œuvre et de conception, nous avons reçu un financement permanent.

**Le sénateur Day :** Pouvez-vous fournir un résumé de cette information à notre greffière?

**Senator Nancy Ruth:** I am always interested in gender issues — and particularly here in terms of the mental health strategy. How many women are dealing with stress in your combined 15 centres and which programs are gender sensitive?

**Ms. Tining:** Do you mean the number of women being served or the number of women actually providing the services?

**Senator Nancy Ruth:** Those you are providing services to, as a percentage of the total numbers you are serving.

**Ms. Tining:** I do not know the exact figure for women, but I will provide it. I know that men are the majority.

**Senator Nancy Ruth:** That is partly why I am asking. Are the programs designed to be gender sensitive for those who are not men? When you have a dominant group, sometimes they forget to adapt the programs.

**Ms. Bruce:** In terms of the approach taken, we were cognizant when we started working with the OSI — operational stress injury — clinics that our client base is not only the veteran but also the veteran's family. The clinics are family centred in terms of the services they provide. We also designed it to allow a veteran's spouse to call for assistance without having to involve the veteran. Sometimes families need help when the veteran might not be in a space to understand what they need.

**Senator Nancy Ruth:** You mean when they refuse help?

**Ms. Bruce:** Yes. The clinics were designed for use as a family unit or as a veteran, but particularly to include the families. We conducted focus groups during the creation of the New Veterans Charter. Some of those done with only the women were unbelievable.

I may have told this story before, so forgive me if I did. We brought in the spouses of some of the more severely disabled veterans. One of the women in the group was eager to tell her story quickly during the focus group because she had left her two children in a van in the parking garage. She could not trust her husband, to leave them at home with him, because he knew how to kill and he was going through a bad time.

That was an eye-opener for our policy people. It brought a fundamental change to how we developed the programs under the New Veterans Charter.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Je suis toujours intéressée par les comparaisons entre les sexes — et particulièrement en ce qui concerne la stratégie en matière de santé mentale. Combien y a-t-il de femmes qui souffrent de traumatismes liés au stress dans l'ensemble de vos 15 centres, et quels programmes sont adaptés en fonction des sexes?

**Mme Tining :** Voulez-vous dire le nombre de femmes à qui l'on offre des services ou le nombre de femmes qui, en fait, offrent les services?

**Le sénateur Nancy Ruth :** Celles à qui vous offrez des services, en pourcentage du nombre total de personnes que vous aidez.

**Mme Tining :** J'ignore le chiffre exact pour les femmes, mais je vous communiquerai la réponse. Je sais que les hommes sont majoritaires.

**Le sénateur Nancy Ruth :** C'est, en partie, la raison pour laquelle je vous pose la question. Les programmes sont-ils conçus pour tenir compte des besoins des femmes? Lorsqu'on a un groupe dominant, on a parfois tendance à oublier d'adapter les programmes.

**Mme Bruce :** En ce qui concerne l'approche adoptée, lorsque nous avons commencé à travailler avec les cliniques de traitement des TSO — les traumatismes liés au stress opérationnel —, nous savions que notre clientèle englobait non seulement les anciens combattants, mais aussi leur famille. Les cliniques offrent des services axés sur les familles. Nous les avons également conçues de façon à permettre au conjoint ou à la conjointe de réclamer de l'aide sans faire intervenir l'ancien combattant. Parfois, les familles ont besoin d'aide parce que les anciens combattants pourraient ne pas être en mesure de comprendre pas ce dont ils ont besoin.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Vous voulez dire lorsqu'ils refusent l'aide offerte?

**Mme Bruce :** Oui. Les cliniques ont été conçues à l'intention des unités familiales ou des anciens combattants, mais particulièrement dans l'optique d'inclure les familles. Nous avons mené des groupes de discussion durant le processus d'élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous avons entendu des témoignages incroyables dans certains des groupes de discussion menés avec des femmes seulement.

Je vous ai peut-être déjà raconté cette histoire, donc je vous prie de m'excuser si c'est le cas. Nous avons réuni les épouses de certains des anciens combattants les plus gravement touchés. Une des femmes dans le groupe s'était empressée de raconter son histoire parce qu'elle avait laissé ses deux enfants dans une fourgonnette, dans le garage de stationnement. Elle ne pouvait faire confiance à son mari et craignait de laisser les enfants seuls avec son lui parce qu'il savait tuer et il traversait une mauvaise passe.

Cette histoire a ouvert les yeux à nos responsables de l'élaboration de politiques et a fondamentalement changé la façon dont nous élaborons les programmes dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

**Senator Nancy Ruth:** However, you do not know if there are specific programs for women veterans? There was a program on CBC radio this morning about women coming out of the Canadian Forces and how their post-traumatic stress syndrome impacted them in a way that seemed to be different than for male veterans. That is the information I am looking for, and whether psychiatric services are gender sensitive.

**Ms. Tining:** We do not have a program specifically for women. The program and the services we offer are based on an individual's needs. In that sense, I would hope we are able to accommodate and to serve women in the right way.

**Senator Nancy Ruth:** Have the psychiatrists or psychologists who are employed in these various programs been trained in gender sensitivity? If they have not, is that something your department would look into?

**Ms. Tining:** I can look into that.

**Senator Banks:** I have two questions having to do with the criteria for veterans. I received two phone calls in the last couple of months from people who have served in the Canadian Forces. They said they were not being treated as veterans because they had not been overseas.

In respect of the Veterans Allowance Act, is there a distinction for World War II veterans, for example, in their eligibility for benefits between soldiers, sailors or airmen who served their entire time in Canada and those who served overseas?

**Ms. Tining:** The definition of a veteran is someone who has been released from the Canadian Forces. What you are getting at is veterans being entitled to a specific service. With the veterans health services review, we are trying to move away from complicated, entitlement-based programs and services.

The department has evolved over the last 60 years. It started with a basket of programs and services to meet the needs of Canadian Forces members returning from the last world war. You can imagine the web of entitlements that has developed over 60 years. If you served overseas for so many days, you would be entitled to this basket of services. If you served in Canada and you had this or that or the other thing, you were entitled to a different basket of services. It is a complicated way for the department to offer the programs and services and for veterans to know their entitlements.

Shortly after my arrival in the department, I commented that I was amazed that our people can actually provide services to veterans. Our employees not only have to understand that roadmap of entitlements, but to get to the need and try to find ways to provide that veteran's needs.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Toutefois, vous ne savez pas s'il existe des programmes spécifiquement conçus pour les anciennes combattantes? Ce matin, à la radio de CBC, il y avait une émission sur des femmes militaires qui avaient quitté les Forces canadiennes; le syndrome de stress post-traumatique les avait bouleversées de façon, semble-t-il, différente des hommes anciens combattants. C'est le genre d'information qui m'intéresse, et j'aimerais savoir si les services psychiatriques tiennent compte de la spécificité des sexes.

**Mme Tining :** Nous n'avons pas de programme spécifiquement conçu pour les femmes. Le programme et les services que nous offrons sont fonction des besoins des individus. En ce sens, j'ose espérer que nous sommes en mesure de nous adapter aux besoins des femmes et de les aider de la bonne façon.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Les psychiatres ou les psychologues qui travaillent dans ces divers programmes ont-ils reçu une formation pour les sensibiliser à la différence des besoins des hommes et des femmes? Dans la négative, est-ce que votre ministère peut envisager de le faire?

**Mme Tining :** Je peux m'en informer.

**Le sénateur Banks :** J'ai deux questions relatives aux critères pour les anciens combattants. J'ai reçu deux appels téléphoniques ces derniers mois de gens qui avaient servi dans les Forces canadiennes. Ils m'ont dit qu'ils n'étaient pas considérés comme des anciens combattants parce qu'ils n'avaient pas servi outre-mer.

Dans la Loi sur les allocations aux anciens combattants, en ce qui concerne l'admissibilité aux prestations, fait-on une distinction, dans le cas des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, par exemple, entre les soldats, les marins ou les aviateurs qui ont servi au Canada et ceux qui ont servi outre-mer?

**Mme Tining :** Selon la définition, un ancien combattant est une personne qui a été libérée des Forces canadiennes. Votre question porte sur l'admissibilité des anciens combattants à un service particulier. En faisant l'examen des soins de santé offerts aux anciens combattants, nous essayons d'éviter les programmes et les services compliqués qui sont basés sur des critères d'admissibilité.

Le ministère a évolué au cours des 60 dernières années. Il a commencé par offrir un groupe de programmes et de services pour répondre aux besoins des militaires canadiens revenus de la dernière guerre mondiale. Vous pouvez imaginer à quel point les critères d'admissibilité ont formé un nœud complexe sur cette période de 60 ans. Si vous avez servi outre-mer pendant tant de jours, vous avez droit à tel groupe de services. Par contre, si vous avez servi au Canada et si vous avez subi telle ou telle chose, vous avez droit à tel autre groupe de services. Cela complique l'offre de programmes et services pour le ministère et pour les anciens combattants, il est difficile de connaître leurs droits.

Peu après mon arrivée au ministère, j'avais exprimé de la surprise que nos gens parviennent réellement à offrir des services aux anciens combattants. Nos employés doivent non seulement comprendre la carte routière des critères d'admissibilité, mais cerner les besoins des anciens combattants et essayer de trouver des moyens d'y répondre.

We are trying to move from an entitlement base to a needs base. Our vision of the future is that it does not matter whether a veteran served overseas or here; rather, what is the need and how can we provide that service?

**Senator Banks:** Is that the case now, that it does not matter whether a veteran served overseas, that the services are there as required and needed by the veteran?

**Ms. Tining:** It is not there in the full sense of what you said.

**Senator Banks:** The reason I ask is because many of those veterans are now approaching the end of the point where they will be in need of anything.

**Ms. Tining:** Yes.

**Senator Banks:** Just so I understand, suppose I was an infantryman and was enlisted in an infantry regiment or a pilot and went into training in World War II. I enlisted in that service to do a job. Let us say it was determined that I had a particular skill, such as teaching others to be infantrymen or pilots. For that reason, although I wanted very much to go to France or Hong Kong, I was posted to do that teaching job in Canada. At no time during World War II did I go overseas with a bayonet fixed to the end of my gun or fly a fighter plane in Australia. Would that person, who wanted to fight but did not and stayed in Canada, today be entitled to the same benefits as those who had that opportunity to fight?

**Ms. Tining:** The short answer is no. Ms. Bruce will explain.

**Ms. Bruce:** It is really complicated. If you were a Canadian service veteran — I know very well a veteran in my own family who fits the description you just described — and that service veteran were to be injured in Canada as a direct result of their service, they could be eligible for a disability pension. They could be eligible for small amounts of other programs, but it would all depend on the circumstances. They would not be eligible for the same benefits as someone who served overseas and was injured, and that is different from someone who served overseas and was not injured.

We have an eligibility chart that I actually carry with me because I cannot figure this stuff out. Back to the deputy's point, it is so complicated, which is why we have been taking a look at how to address what veterans need rather than what they want. The answer to your question is no.

**Senator Banks:** We are not there yet.

**Ms. Bruce:** No.

Nous essayons de nous concentrer sur les besoins plutôt que sur les critères d'admissibilité. Dans notre vision de l'avenir, il importe peu qu'un ancien combattant ait servi au pays ou outre-mer; ce qui importe, c'est de cerner son besoin et comment nous pouvons offrir le service.

**Le sénateur Banks :** Est-ce le cas maintenant, c'est-à-dire est-ce qu'on offre des services selon les besoins des anciens combattants, qu'ils aient ou non servi outre-mer?

**Mme Tining :** Pas dans le sens que vous l'entendez.

**Le sénateur Banks :** La raison pour laquelle je pose cette question, c'est que bon nombre de ces anciens combattants arrivent maintenant à la fin du rouleau.

**Mme Tining :** Oui.

**Le sénateur Banks :** Juste pour m'assurer d'avoir bien compris, supposons que, durant la Seconde Guerre mondiale, j'aie été un soldat du régiment d'infanterie ou un pilote et que j'aie été en formation. Je me suis enrôlé dans ce service pour faire un travail. Disons qu'on constate que j'ai un don particulier, par exemple pour enseigner aux autres comment devenir des soldats d'infanterie ou des pilotes. Pour cette raison, malgré mon désir ardent d'aller en France ou à Hong Kong, on a décidé de m'affecter à un poste d'instructeur au Canada. À aucun moment durant la Seconde Guerre mondiale ne suis-je allé outre-mer avec une baïonnette au bout de mon fusil ou n'ai-je piloté un chasseur en Australie. Alors, cet individu qui voulait aller à la guerre, mais qui ne l'a pas fait parce qu'on lui a demandé de rester au Canada, serait-il aujourd'hui admissible aux mêmes prestations que les anciens combattants qui ont eu l'occasion d'aller sur un champ de bataille?

**Mme Tining :** En un seul mot, non. Mme Bruce pourra expliquer.

**Mme Bruce :** C'est très compliqué. Dans le cas d'un militaire ayant servi au Canada — je connais très bien un ancien combattant dans ma famille dont la situation correspond à celle vous venez de décrire —, si ce dernier était blessé au Canada et si cette blessure était une conséquence directe de sa mission, il pourrait avoir droit à une pension d'invalidité. Il pourrait être admissible à une poignée d'autres programmes, mais tout dépendrait des circonstances. Il n'aurait pas droit aux mêmes prestations qu'une personne qui a servi outre-mer et qui a été blessée, dont la situation serait aussi différente de celle d'une personne qui a servi outre-mer, mais qui n'a pas été blessée.

Nous avons une grille d'admissibilité que je traîne avec moi parce que je n'arrive pas à démêler ces choses. Pour revenir à l'argument de la sous-ministre, c'est vraiment compliqué, et c'est pourquoi nous nous sommes penchés sur la manière de répondre aux besoins des anciens combattants plutôt qu'à leurs demandes. La réponse à votre question, c'est non.

**Le sénateur Banks :** Nous n'en sommes pas encore là.

**Mme Bruce :** Non.

**Senator Banks:** What about that same person — the one in your family and the one I described — with respect to the pension, per se? Not eligibility for a disability pension but just a pension. Is there also a distinction in that respect as between those two people?

**Ms. Bruce:** If you are thinking about the War Veterans Allowance, which is like the social assistance program, again that varies depending on whether you served overseas or in Canada. It is also based strictly on income and the income levels. If you have more income, then you are not eligible. There are some Canada service veterans who can become eligible for the War Veterans Allowance under certain circumstances. Again, it would be interesting to have the name of the person that you are interested in and take a look at the case.

**Senator Banks:** I will give you some. There is more than one.

You will remember the British Commonwealth Air Training Plan.

**Ms. Bruce:** Yes.

**Senator Banks:** There were Canadians who enlisted in the RCAF and became trainers of pilots or navigators or, in those days, air gunners. Having enlisted, they were asked to take an unpaid leave of absence from the RCAF to go to work in private companies and associations that were delivering pilot training. That training was all across the country, usually given by flying schools. These RCAF people were in effect seconded to those flying schools — still paid the same — and were reintroduced into the forces when the BCATP was over. I will give you the name of one individual in particular who is now 92 years old and found that he was not eligible for the time served because he only served the first couple of days in the RCAF and the few months after the end of the BCATP. The intervening time — while he was in effect ordered to take leave without pay and work for the same money for another training deliverer — was not counted in his service. Is that a situation which obtains with people, to your knowledge, and is it right? Can something be done about it? What I am getting at is that it seems unfair.

**Ms. Tining:** Yes. Fairness is not always possible if you go with the letter of the regulation that governs our programs and services.

Given the example you provided us, what we would do and what we are doing is discussing with DND to determine if there is a way for DND to help us out by providing some rationale to consider the time served training, after having been asked to do so, as military service. The determination of military service is not our doing; it is DND's doing. We are speaking with them now.

**Senator Banks:** I did not know that. That is revelatory.

**Le sénateur Banks :** Qu'en est-il de la même personne — l'ancien combattant dans votre famille et celui que j'ai décrit — en ce qui concerne la pension en tant que telle? Je ne parle pas de l'admissibilité à une pension d'invalidité, mais seulement à une pension. Y a-t-il également une distinction à cet égard entre ces deux personnes?

**Mme Bruce :** Si vous parlez de l'allocation d'ancien combattant, qui est comme le programme d'aide sociale, encore une fois, cela dépend si vous avez servi outre-mer ou au Canada. De plus, elle est strictement fonction du revenu et des niveaux de revenu. Si vous avez un bon revenu, vous n'êtes pas admissible. Certains anciens combattants ayant servi au Canada peuvent être admissibles à l'allocation d'ancien combattant dans certaines circonstances. Une fois de plus, il serait intéressant de connaître le nom de la personne qui vous intéresse et d'examiner son cas.

**Le sénateur Banks :** Je vais vous en donner quelques-uns. Il y en a plus d'un.

Vous vous souviendrez du Programme d'entraînement aérien du Commonwealth.

**Mme Bruce :** Oui.

**Le sénateur Banks :** Certains Canadiens s'étaient enrôlés dans le CARC et était devenus des instructeurs de pilotes, de marins ou, à l'époque, de mitrailleurs de bord. Une fois enrôlés, on leur avait demandé de prendre un congé sans solde du CARC pour aller travailler dans des entreprises et des associations du secteur privé qui offraient une formation aux pilotes. Cette formation était dispensée à l'échelle du pays, habituellement par des écoles d'aviation. Ces gens étaient, en fait, mutés à ces écoles d'aviation — et ils touchaient toujours le même salaire; lorsque le PEACB a pris fin, ils ont réintégré les Forces. Je vais vous donner le nom d'une personne en particulier qui est maintenant âgée de 92 ans et qui a été déclarée non admissible parce que la durée de son service ne couvrait que les premiers quelques jours dans le CARC et les quelques mois qui ont suivi la dissolution du PEACB. La période intermédiaire — alors qu'en fait, on lui avait ordonné de prendre un congé sans solde et de travailler pour un autre prestataire de formation pour le même salaire — n'a pas été prise en considération dans le calcul du nombre d'années de service. Est-ce que ce genre de situation se produit pour d'autres personnes, à votre connaissance, et est-ce que c'est juste? Peut-on faire quelque chose pour y remédier? Là où je veux en venir, c'est que je trouve cela injuste.

**Mme Tining :** Effectivement. L'équité n'est pas toujours possible si le règlement régissant nos programmes et nos services est suivi à la lettre.

Dans l'exemple que vous nous avez donné, ce que nous ferions et ce que nous faisons, c'est de discuter avec le MDN et voir s'il peut nous aider en donnant une raison pour intégrer le temps passé à enseigner, après y avoir été ordonné, à la durée du service militaire. Il ne nous revient pas de définir le service militaire, c'est aux responsables du MDN de le faire. Nous discutons avec eux en ce moment.

**Le sénateur Banks :** Je ne le savais pas. C'est révélateur.

**Ms. Tining:** We take the military file, what is there, and they make the determination.

**Senator Banks:** Would the director of personnel at DND have made that determination? To whom would you have made that request?

**Ms. Tining:** We would have looked at the file, and the file would have said that he served 42 days. In order to access the service that he requires, he would need to have served a full year. That is the example we have here.

**Senator Banks:** The example I gave you is 15 days short of 365.

**Ms. Tining:** We are placed in a position where, 15 days or 200 days, the same rule governs us. It is not fair, but that is the rule. In cases like the one you described, we are trying to see if any flexibility could be exercised by the DND in determining military service and having perhaps a different category of military service. We do not know if that is doable, but those are the conversations we are having now.

**Senator Banks:** Would you be good enough to tell the clerk the names of the people at DND with whom you are corresponding in that respect? Thank you very much.

**Senator Day:** Would the information on this individual, or individuals like him, pertaining to the other service he performed while not in uniform, but for the war effort, even be on the file that the Department of Veterans Affairs sees?

**Ms. Tining:** I do not know if it would be on the file. Every case would be different. My library and archive colleague and I went to see where we store all the files of Canada's serving members. Files are very thick to not so thick. I am not sure if every file will comprise the same amount of information. It may be true for one and not for the other. I would not be able to say.

I do not want to go sideways here, but his challenge was that he would need lots of money to just clean up the files, to ensure that only the essential documents were kept in the file because that would cut his storage costs. However, from the information we have here, he does not have the money to clean the files, the necessary documents. Without having specific information, I am not sure the information would be there. It may be there in some cases and not others.

**Ms. Bruce:** Perhaps I could add a point of clarification. The deputy is right. We pick files created by DND during World War II, and it is up to the Department of National Defence to determine the number of days the person served.

The interesting thing about the BCATP is that we understand that people had an option. Even though they were ordered to go to work for the school, they could go while they were still a DND employee and be paid a DND rate. Alternatively, if they wanted to get paid more, they could have almost cut their service with DND, opted for an unpaid leave, and then taken the higher

**Mme Tining :** Nous fournissons le dossier militaire et ils prennent la décision.

**Le sénateur Banks :** Est-ce le directeur du personnel au MDN qui décide? À qui présentez-vous la demande?

**Mme Tining :** L'examen du dossier aurait révélé qu'il a fait 42 jours de service militaire. Or, pour avoir accès au service qu'il demande, il aurait fallu qu'il fasse une année de service militaire; pour l'exemple que vous avez donné.

**Le sénateur Banks :** Dans l'exemple que je vous ai donné, il manque 15 jours pour faire 365 jours.

**Mme Tining :** Notre règlement ne fait pas de distinction entre 15 ou 200 jours. Ce n'est pas juste, mais c'est la règle. Dans des cas comme celui que vous avez décrit, nous essayons de voir si le MDN peut faire preuve de souplesse dans la détermination de la durée du service militaire et peut-être avoir une catégorie différente de service militaire. Nous ne savons pas si c'est faisable, mais nous en discutons actuellement.

**Le sénateur Banks :** Auriez-vous l'amabilité de communiquer à la greffière le nom des personnes du MDN avec lesquelles vous correspondez à cet égard? Merci beaucoup.

**Le sénateur Day :** Est-ce que l'information relative à d'autres postes occupés à titre civil par cette personne, ou des personnes comme lui, mais qui contribuaient à l'effort de guerre, figurait au dossier examiné par le ministère des Anciens Combattants?

**Mme Tining :** Je ne sais pas si cette information figurait au dossier. Chaque cas est différent. Mon collègue, qui travaille à la bibliothèque et aux archives, et moi-même avons visité l'endroit où sont entreposés tous les dossiers militaires du Canada. Il y en a de toutes tailles. Je ne suis pas certaine que chaque dossier contient la même quantité d'informations. Ce peut être vrai pour certains dossiers, mais pas pour d'autres. Je ne pourrais pas dire.

Je ne veux pas m'écarter du sujet, mais le problème du ministère, c'est qu'il a besoin de beaucoup d'argent juste pour mettre de l'ordre dans les dossiers, s'assurer qu'ils ne contiennent que les documents essentiels et ainsi réduire ses frais d'entreposage. Toutefois, d'après nos renseignements, il n'a pas les fonds nécessaires pour mettre de l'ordre dans les dossiers, les documents nécessaires. Étant donné que je n'ai pas des renseignements précis, je ne peux pas vous assurer que ce type d'information est dans le dossier, peut-être dans certains cas.

**Mme Bruce :** Je pourrais peut-être ajouter une précision. La sous-ministre a raison. Nous choisissons des dossiers créés par le MDN pendant la Seconde Guerre mondiale, et il revient au ministère de la Défense nationale de déterminer le nombre de jours de service de la personne concernée.

Ce qui est intéressant à propos du PEACB, c'est que nous comprenons que les militaires avaient le choix. Même si on leur donnait l'ordre de travailler pour l'école, ils pouvaient y travailler tout en restant au service du MDN et être rémunérés au taux salarial du MDN. Autrement, s'ils avaient voulu être mieux rémunérés, ils auraient pratiquement pu cesser de travailler pour

amount of money offered by the private sector. Unfortunately, we believe what may have happened then is that meant they could not count that time as service time with the Canadian military.

Again, we are just getting into some of the research, but that is where it led in one of the cases we reviewed. One could understand a young man thinking that if he could get paid a dollar a day more, maybe he would take it, not realizing that it would create a situation where he would not meet the service requirements.

**Senator Banks:** That is helpful.

**The Chair:** I wonder if I could ask you to repeat something for my edification.

I think I heard you say that you were planning to do a review, essentially cut red tape, at least within your sphere of jurisdiction, so the delivery of services and benefits to elderly people, in particular, could be more expeditious and efficacious.

**Ms. Tining:** We are doing more than planning and review. We have been active doing the health care services review for well over a year in order to address the needs of our traditional veterans. It is very much on its way. We are reaching the point where we should be able to provide options to government that would be focused on needs.

**The Chair:** Will that come shortly?

**Ms. Tining:** Yes. This government has made that commitment, one that our minister has made public, saying that he has instructed his officials to complete a health care services review. We have been busy at it for some time.

A huge amount of work has been done. In the foreseeable future, I think that we should present it to government and hopefully obtain their approval to proceed.

Frankly, time is running out and the clock is ticking. We are talking about people who are 84 years of age and are in the last years of their lives. We cannot take four years to figure out what they need, and we cannot take two additional years to get organized to do it. That is where we are coming from.

[Translation]

**The Chair:** My congratulations: let me encourage you to proceed as quickly as possible.

[English]

**Senator Banks:** You said that you are addressing the question of the British Commonwealth Air Training Plan people. Are you also addressing the question we talked about earlier regarding the infantryman or pilot who enrolled and was, in effect, ordered to stay in Canada and is therefore, through no choice of his own, not eligible for some of those benefits? Are you pursuing that as well?

le MDN, prendre un congé sans solde, puis accepter le salaire plus élevé offert par le secteur privé. Malheureusement, nous pensons qu'il est possible qu'ils n'aient pas pu intégrer le temps passé à donner des cours dans leur service militaire.

Là aussi, nous venons de commencer des recherches, mais c'est la conclusion à laquelle nous avons abouti dans l'un des cas que nous avons examinés. On peut comprendre pourquoi un jeune homme accepterait peut-être un emploi qui lui offrirait un dollar de plus par jour, sans se rendre compte que, ce faisant, il ne respecterait pas les exigences du service militaire.

**Le sénateur Banks :** Voilà qui est utile.

**Le président :** J'aimerais vous demander de répéter quelque chose à titre d'information.

Je pense que vous avez dit que vous prévoyez faire un examen pour essentiellement réduire la paperasserie administrative, du moins dans votre sphère d'attributions, pour accélérer et rendre plus efficace la prestation des services et des rentes aux personnes âgées, en particulier.

**Mme Tining :** Nous faisons plus que simplement planifier et examiner. Nous travaillons activement à l'examen des services de soins de santé depuis bien plus d'un an pour répondre aux besoins de nos anciens combattants. Les travaux vont bon train. Nous arrivons au point où nous devrions être en mesure d'offrir au gouvernement des solutions axées sur les besoins.

**Le président :** Est-ce pour bientôt?

**Mme Tining :** Oui. Ce gouvernement s'y est engagé; le ministère en a d'ailleurs fait part publiquement, en déclarant avoir chargé ses fonctionnaires de procéder à un examen des services de soins de santé. Nous y travaillons depuis un certain temps.

Une énorme quantité de travail a été effectuée. Nous allons présenter, je crois dans un proche avenir, cet examen au gouvernement en espérant qu'il nous donnera le feu vert.

À vrai dire, le temps file et le compte à rebours à commencer. Nous parlons de personnes âgées de 84 ans qui arrivent au bout de leur vie. Nous ne pouvons pas attendre quatre ans pour décider ce dont ils ont besoin et deux autres années pour nous préparer à le faire. Voilà notre position.

[Français]

**Le président :** Je vous en félicite et je vous encourage à procéder le plus rapidement possible.

[Traduction]

**Le sénateur Banks :** Vous avez dit que vous examinez la question de la participation des militaires au Plan d'entraînement aérien du Commonwealth britannique. Abordez-vous également la question dont nous avons discuté plus tôt concernant le soldat d'infanterie ou le pilote qui s'est engagé, à qui on avait bel et bien donné l'ordre de rester au Canada et qui, par conséquent, indépendamment de sa volonté, n'a pas été admissible à certains de ces avantages sociaux? Vous penchez-vous là-dessus aussi?

**Ms. Tining:** In the world we envision, it would not matter where you served. We are moving from entitlements-based to needs-based. If you are a veteran with needs who has been released from the Canadian Forces, we will be looking at how we can address those needs. However, there will be limits.

**Senator Banks:** Are you pursuing that with the same alacrity as with the other question you addressed? In other words, shortly?

**Ms. Tining:** Yes. It is all part of the health care services review.

**The Chair:** I will call on Senator Kenny. It is appropriate that I do so since, as you correctly pointed out, half of the story is generated elsewhere and you are presented with a DND file. As chair of the main committee, Senator Kenny might come to the conclusion that it would be advantageous to hear from some of the DND people about the way in which those files are put together and whether the same type of review, with the same speed, could be undertaken at that end.

**Senator Kenny:** I certainly endorsed that during lunch time on Wednesday. Are you yet in a position to make a business case for the various entitlements or restrictions that are there? Your chart reminds me of the organization chart of Homeland Security in the United States.

**Ms. Tining:** That is not necessarily positive, I guess.

**Senator Kenny:** I was not being complimentary. It seems that an inordinate amount of time is spent by veterans getting minuscule increases in their benefits. A large amount of thought, effort and work is put in by the people who do the evaluation. They are dancing on the head of a pin to figure out a way to get this person some sort of benefits. There are huge associated costs. I am curious, for example, about overhead costs versus payout costs in the department. In the process of moving from an entitlements-based program to a needs-based program, if you could eliminate various positions and hearings, the business case might even turn out that you would save money and in fact increase benefits.

Let the record show the witness is nodding.

**Ms. Tining:** As soon as you complete your question, I have something I would like to say.

**Senator Kenny:** I am finished for the moment.

**Ms. Tining:** I could not agree with you more. As I often say to the teams, I think there will be a time where I would say the stars are aligned and that there will be an appetite to hear this story and to hear the business case.

From a purely fiscal standpoint, we are not in the middle of a period where we do not have any money. Frankly, it is a government decision as to how they allocate the money. Our job is to present the business case. I am fairly confident that we have a strong case to present and a good story to tell about why we need to change and what that will require.

**Mme Tining :** À notre sens, l'endroit où l'on a accompli le service militaire n'aurait pas d'importance. Nous passons d'un système axé sur les droits à un système axé sur les besoins. Si un ancien combattant a des besoins, nous déterminerons la façon de répondre à ces besoins. Toutefois, il y aura des limites.

**Le sénateur Banks :** Abordez-vous cette question avec le même empressement que l'autre question que vous avez traitée? Autrement dit, sans délai?

**Mme Tining :** Oui. Tout cela fait partie de l'examen des services de soins de santé.

**Le président :** Je vais donner la parole au sénateur Kenny. Il convient que je le fasse puisque, comme vous l'avez souligné à juste titre, la moitié de l'histoire s'est déroulée ailleurs et on vous présente un dossier du MDN. En tant que président du comité principal, le sénateur Kenny pourrait conclure qu'il serait utile d'entendre le témoignage de certains représentants du MDN pour savoir comment ces dossiers sont créés et si le même type d'examen, au même rythme, pourrait être fait à cette fin.

**Le sénateur Kenny :** J'ai certainement appuyé cette idée au déjeuner mercredi. Êtes-vous maintenant en mesure de créer un dossier administratif des divers droits ou restrictions qui existent? Votre tableau me rappelle l'organigramme du département de la Sécurité intérieure des États-Unis.

**Mme Tining :** Ce n'est pas nécessairement positif, j'imagine.

**Le sénateur Kenny :** Je ne cherchais pas à faire de compliments. Il semble que les anciens combattants consacrent un temps fou pour obtenir des majorations minimales de leurs avantages sociaux. Les personnes chargées de l'évaluation mettent beaucoup de temps à réfléchir, beaucoup d'efforts et de travail. Ils se coupent les cheveux en quatre afin que cette personne puisse recevoir une forme quelconque d'avantages sociaux. D'énormes coûts afférents sont en jeu. Je serais curieux de connaître, par exemple, les frais généraux par rapport aux coûts directs au ministère. Si vous pouviez, en passant d'un programme axé sur les droits à un programme axé sur les besoins, éliminer divers postes et audiences, le dossier administratif pourrait même se traduire par une économie d'argent et une hausse des avantages sociaux.

Aux fins du compte rendu, je signale que le témoin hoche la tête.

**Mme Tining :** Dès que vous terminerez votre question, j'aimerais ajouter quelque chose.

**Le sénateur Kenny :** J'ai terminé pour l'instant.

**Mme Tining :** Je partage entièrement votre avis. Comme je le dis souvent aux équipes, je crois qu'un jour, je dirai que c'est le moment opportun et on voudra connaître cette histoire et le dossier administratif.

D'un point de vue purement financier, nous ne sommes pas au beau milieu d'une période où nous manquons de fonds. À vrai dire, c'est au gouvernement de décider de l'attribution des fonds. Notre travail consiste à présenter le dossier administratif. Je pense bien que nous avons des arguments convaincants pour expliquer les raisons pour lesquelles nous devons apporter des changements et ce qu'il faudra pour le faire.

When I talk about moving from entitlements-based to needs-based, the other piece that is very much part of that review is to simplify the process whereby a client, veteran or family member accesses our services as well as the process whereby our people provide that service. I will give you an example.

In the Veterans Independence Program, we have housekeeping and grounds maintenance for a veteran who would like to stay in his home. He has to go through the entitlement process. Let us say he is given access to that program. However, with respect to the administrative minutia, there is a request for \$1,200 per year on ground maintenance. Our auditors are happy because we have all of the documents in the file.

One of our options is to say: We will explore the avenue of providing a grant. Frankly, we do not care which provider a veteran uses to clear the snow. We will provide an amount of money for that service. That will be the case for everyone. Some may obtain the service for less and some may pay more, but at the end of the day the administration costs involved far out-value the money out the door.

Therefore, we are looking at simplifying things in the health services review. As I said, I think we have a strong business case to present, and hopefully common sense will prevail. Our part of the work is to illustrate the business case with real case examples that do not seem to make sense and hopefully obtain support for a new way of doing things.

**Senator Kenny:** Can you give the committee some sense of the breakdown of overhead versus payout in the department?

**Ms. Tining:** I know that we are one of the lowest departments in terms of overhead due to the sheer volume of our transactions. We had a budget of \$3.4 billion last year.

Do you remember the overhead percentage, Ms. Bruce?

**Ms. Bruce:** It was about \$250 million, and that would include running Ste. Anne's Hospital, all of our staff and the money that we provide to organizations like the Commonwealth War Graves Commission. Our actual staffing overhead is very low.

**Ms. Tining:** It depends on how you define "overhead," as we all know. I have been a public servant for over 30 years now. I would say that Veterans Affairs Canada is one of the very few operational departments left in the federal public service that provides direct services to citizens, in our case, veterans and their families. Because of the nature of the department, which is very much operational, there is not a high percentage of overhead. On

Quand je parle de passer d'un programme axé sur les droits à un programme axé sur les besoins, l'autre élément essentiel de cet examen consiste à simplifier le processus par lequel un client, un ancien combattant ou un membre de la famille doit passer pour avoir accès à nos services, de même que le processus que nos employés utilisent pour offrir ces services. Je vous donne un exemple.

Nous fournissons, dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des services d'entretiens ménager et paysagiste aux anciens combattants qui souhaitent rester chez eux. Ils doivent passer par le processus d'admissibilité. Admettons qu'ils ont droit au programme. Il y a, cependant, en ce qui concerne les détails administratifs, une demande de l'ordre de 1 200 \$ par année pour l'entretien paysagiste. Nos vérificateurs sont ravis car nous avons tous les documents dans le dossier.

L'une des solutions possibles, c'est de dire que nous explorerons la possibilité d'accorder une subvention. Franchement, nous ne nous préoccupons pas de savoir à quel fournisseur un ancien combattant fait appel pour le déneigement. Nous verserons un montant d'argent pour ce service. Ce sera le cas pour tout le monde. Certains peuvent obtenir le service à un coût moindre tandis que d'autres paient plus cher, mais au bout du compte, les frais administratifs en jeu dépassent de loin les fonds versés.

Par conséquent, nous cherchons à simplifier les choses dans le cadre de l'examen des services de santé. Comme je l'ai dit, je crois que nous avons des arguments convaincants à présenter et il est à espérer que le bon sens l'emportera. Notre partie du travail vise à utiliser dans le dossier administratif de vrais exemples qui ne semblent pas logiques dans l'espoir d'être encouragés à faire les choses autrement.

**Le sénateur Kenny :** Pourriez-vous expliquer un peu la ventilation des fais généraux par opposition aux coûts directs au ministère?

**Mme Tining :** Je sais que les frais généraux de notre ministère sont parmi les plus bas en raison du nombre considérable de transactions que nous effectuons. L'an dernier, nous disposions d'un budget de 3,4 milliards de dollars.

Vous rappelez-vous le pourcentage des frais généraux, madame Bruce?

**Mme Bruce :** Ils s'élevaient à environ 250 millions de dollars, ce qui comprend l'exploitation de l'Hôpital Sainte-Anne, tout notre personnel et l'argent que nous versons à des organisations comme la Commonwealth War Graves Commission. Nos frais généraux réels liés à la dotation en personnel sont très bas.

**Mme Tining :** Tout dépend de ce que l'on entend par « frais généraux », comme nous le savons tous. Je suis fonctionnaire depuis plus de 30 ans maintenant. Je dirais qu'Anciens Combattants Canada est l'un des très rares ministères fonctionnels dans la fonction publique fédérale qui fournit des services directs aux citoyens, en l'occurrence aux anciens combattants et à leur famille. En raison de la nature du

the other hand, the folks who deliver our services go through an inordinate amount of red tape, which I would say is overhead but does not qualify as overhead.

**Senator Downe:** In your statement today you indicated that when a veteran dies or is permanently disabled you provide support to the spouse to pursue training if they want to re-enter the workforce. Could you elaborate on that program?

**Ms. Tining:** In the New Veterans Charter, the rehab program is available to the veteran or to his or her spouse because the veteran may not be in a position where he either is capable or wants to enter a rehab program. In that case, if the spouse were willing to re-enter the workforce or to be trained in a different field of work because that would become the family's income, then services would be available to that spouse.

**Senator Downe:** Do you know if there has been much interest in this program? Has there been participation in the first year at all?

**Ms. Tining:** Do you mean on the spouse side?

**Senator Downe:** Yes.

**Ms. Tining:** I have the overall number on the rehab application and approval rate. I could certainly look into how many spouses are part of that number and provide that to the clerk.

**Senator Downe:** I would appreciate that.

Further to Senator Kenny's comment, one way to reduce overhead is not to have to retrain staff constantly. That is one of the tremendous benefits you have — and, chair, this is a free-time political broadcast — of being located in Charlottetown, where the opportunities for federal public servants to relocate are greatly diminished compared to Ottawa where there is much movement between departments. Obviously, the department's major responsibility is to provide benefits for veterans or dependents and families and the administrative work you do for the RCMP and others. However, the government made a policy decision at the time they relocated the department, and other governments have continued, about the importance of the location of the department in Prince Edward Island. I know, as deputy, you are sensitive to that fact. I have heard from a number of employees in the department about how pleased they are that you have relocated to Prince Edward Island, how important that is to the staff who work there.

Mr. Chair, I can tell you that the deputy is totally integrated in Prince Edward Island because I picked up the local newspaper a few weeks ago and there was a cover photo of the department at a

ministère, qui est très fonctionnel, le pourcentage des frais généraux n'est pas très élevé. En revanche, les personnes qui fournissent nos services doivent remplir une quantité démesurée de formalités administratives qui représentent, à mon avis, des frais généraux, mais qui ne sont pas considérés comme tels.

**Le sénateur Downe :** Dans votre déclaration d'aujourd'hui, vous avez indiqué qu'en cas de décès ou d'invalidité permanente d'un ancien combattant, vous offrez de l'aide au conjoint qui veut se perfectionner sur le plan professionnel en vue de réintégrer le marché du travail. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur ce programme?

**Mme Tining :** Selon la nouvelle Charte des anciens combattants, le programme de réadaptation est offert à l'ancien combattant et à son conjoint, car celui-ci n'a peut-être pas la capacité ni la volonté de suivre un programme du genre. Dans le cas qui nous occupe, si le conjoint était disposé à réintégrer le marché du travail et à recevoir une formation dans un domaine différent pour subvenir aux besoins de sa famille, il aurait alors accès à ces services.

**Le sénateur Downe :** Savez-vous si on s'intéresse beaucoup au programme? Y a-t-on même participé la première année?

**Mme Tining :** Voulez-vous parler des conjoints?

**Le sénateur Downe :** Oui.

**Mme Tining :** J'ai le nombre total de demandes de participation au programme de réadaptation et le taux d'approbation. Je pourrais certainement vérifier combien de conjoints en font partie et en faire part à la greffière.

**Le sénateur Downe :** Je vous en saurais gré.

Pour donner suite à l'observation du sénateur Kenny, sachez qu'une façon de réduire les frais généraux, c'est d'assurer constamment le perfectionnement du personnel. C'est l'un des énormes avantages que vous avez — et, monsieur le président, c'est un temps d'antenne gratuit — d'être à Charlottetown, où les possibilités pour les fonctionnaires de se déplacer sont considérablement réduites comparativement à Ottawa, où l'on enregistre un grand nombre de transferts entre les ministères. De toute évidence, la principale responsabilité du ministère consiste à verser des prestations aux anciens combattants ou à leur personne à charge et famille, et de faire du travail administratif pour la GRC et d'autres ministères. Toutefois, le gouvernement a pris une décision politique à l'époque où il a relocalisé le ministère, et d'autres gouvernements ont continué de croire qu'il était important que le ministère soit établi à l'Île-du-Prince-Édouard. Je sais que vous en êtes consciente en tant que sous-ministre. Un certain nombre d'employés, au ministère, ont dit combien ils étaient ravis de votre déménagement à l'Île-du-Prince-Édouard et combien c'est important pour le personnel qui travaille là-bas.

Monsieur le président, je peux vous dire que la sous-ministre s'est tout à fait intégrée à l'Île-du-Prince-Édouard, car en lisant le journal local, il y a quelques semaines, j'ai vu en première

good fundraising cause. The deputy and others had on an Anne-of-Green-Gables hat and the red wig, I believe.

**Ms. Tining:** That was in the context of the workplace charitable campaign. Not only were Ms. Bruce and I dressed as Anne of Green Gables, but we had to compete with three other people who were also dressed that way: a police officer, the radio station representative and the *Guardian* newspaper reporter. There were five of us dressed as Anne of Green Gables, and we had to compete in a scooter race in the atrium of the D.J. MacDonald Building in Charlottetown — the things we have to do in our jobs.

The story made page 3 of the *Guardian* because, of course, the *Guardian* reporter was there. My dad reads that paper online, and I was scared to even phone and find out if he had recognized me. He had not, so that was good.

**Senator Downe:** All of that is to say that there are close to 1,400 employees at the department now, and the reports I hear about the new deputy minister are all positive. I hear that constantly when I am in the community.

**The Chair:** I am not surprised, but it is good to hear. If you can ever file with the committee any of this damaging evidence it would be appreciated.

**Senator Downe:** I think it is classified now, chair, and you will never see it again.

**The Chair:** In my case, and it may be the same for the other senators, I get more queries and mail about the VIP program than almost anything else.

As I recall, if a veteran had not been a beneficiary of the VIP program prior to — help me please?

**Ms. Tining:** Prior to 1981.

**The Chair:** — then that was that and the surviving spouse would not have any access.

**Ms. Tining:** That is right.

**The Chair:** We cannot be talking about a lot of people. It may well have been that there were a number, but not many, who were relatively well off in 1981, which is now 26 years ago. With the early death, perhaps, of the so-called breadwinner, the income of the surviving spouse, to put it in the vernacular, “ain’t what it used to be,” but unfortunately that person cannot apply. If I were king of the world, what would it take to change that situation and say that any surviving spouse of a veteran who is in need is entitled to receive a benefit? Would it not just mean simply changing the regulation, or is it more complicated? I am asking about the mechanics of it all.

**Ms. Tining:** It can be as complicated or as simple as you want it to be.

page une photo montrant des employés du ministère à une activité de financement. La sous-ministre et d’autres employés portaient le chapeau et la perruque rousse d’Anne de la maison aux pignons verts, je crois.

**Mme Tining :** Cette activité se déroulait dans le cadre de la campagne de charité en milieu de travail. Non seulement Mme Bruce et moi-même étions déguisées en Anne de la maison aux pignons verts, mais nous avons également dû nous mesurer à trois autres personnes qui étaient habillées en agent de police, en représentant de la station radio et en journaliste du périodique le *Guardian*. Nous étions cinq à porter un déguisement, et nous avons dû nous affronter dans une course de scooter dans l’atrium de l’édifice D. J. MacDonald, à Charlottetown — les choses que nous devons faire dans l’exercice de nos fonctions.

La nouvelle a été publiée en page 3 du *Guardian* puisque le journaliste du périodique était présent. Mon père lit ce journal en ligne et je ne voulais même pas lui téléphoner, de peur qu’il m’ait reconnue. Il n’avait rien vu, alors tout était parfait.

**Le sénateur Downe :** Tout cela pour dire qu’on compte près de 1 400 employés au ministère à l’heure actuelle et les comptes rendus de la nouvelle sous-ministre sont tous positifs. C’est ce qu’on me dit constamment quand je suis là-bas.

**Le président :** Je ne suis pas étonné, mais c’est rassurant de l’entendre. Si vous pouviez présenter au comité ces preuves compromettantes, nous vous en serions reconnaissants.

**Le sénateur Downe :** Je crois que c’est maintenant une affaire classée, monsieur le président, et vous ne les verrez plus jamais.

**Le président :** Pour ma part, et c’est peut-être la même chose pour les autres sénateurs, je reçois plus de demandes de renseignements et de courriels au sujet du PAAC que tout le reste, pratiquement.

Si je me souviens bien, quand un ancien combattant n’avait pas bénéficié du PAAC avant... Quelqu’un peut-il m’aider?

**Mme Tining :** Avant 1981.

**Le président :** ... Le conjoint survivant n’y avait alors pas droit, voilà tout.

**Mme Tining :** C’est exact.

**Le président :** On ne parle sûrement pas de beaucoup de gens. Il se peut fort bien que plusieurs personnes, mais pas beaucoup, étaient assez bien nanties en 1981, il y a maintenant 26 ans de cela. Avec le décès prématuré, peut-être, de celui qu’on appelle le soutien de famille, le revenu du conjoint survivant, en langage populaire, « n’est plus comme dans le temps », mais cette personne ne peut malheureusement pas faire de demande. S’il n’en tenait qu’à moi, que devrais-je faire pour changer cette situation afin que tout conjoint survivant d’un ancien combattant qui est dans le besoin ait droit à des prestations? Faudrait-il seulement modifier le règlement ou est-ce plus compliqué? Je vous demande de m’expliquer comment tout cela fonctionne.

**Mme Tining :** Ce peut être simple ou compliqué, cela dépend de vous.

**The Chair:** What would happen if I passed a new regulation, an order-in-council?

**Ms. Tining:** Currently we say primary caregivers. For the longest time it was the widows, but now it is the primary caregivers. According to our figures, there are 285,000 primary caregivers alive today.

**The Chair:** Just because they are the spouse they are therefore a primary caregiver?

**Ms. Tining:** Yes.

**The Chair:** Spouse equals primary caregiver?

**Ms. Tining:** Yes. Currently, 28,000 receive the VIP; therefore, 265,000 primary caregivers do not access the VIP. If you were to say today that we remove that condition, for a primary caregiver to have access to the Veterans Independence Program, the veteran had to have received that service before his or her death. The program was started in 1981, so no primary caregiver before 1981 got any access to it, nor any veteran.

The short answer is, if you were to open it up to all primary caregivers —

**The Chair:** In need.

**Ms. Tining:** In need, that is right.

**The Chair:** Not people who are very well off but primary caregivers of a deceased veteran.

**Ms. Tining:** Yes.

**The Chair:** I guess, theoretically, I could be opening it up to a very large number of people.

**Ms. Tining:** Yes.

**The Chair:** Except that we do not know, relatively speaking, how many on the needs side would likely qualify or not qualify.

**Ms. Tining:** That is right. That is all part of our health services review.

**Senator Nancy Ruth:** You are looking at it.

**Ms. Tining:** We are looking at it. When I said earlier that we are looking at a needs-based program, it is needs-based for the veterans, and the primary caregivers to some extent, as it relates to the Veterans Independence Program.

**The Chair:** What do you mean by “to some extent”?

**Ms. Tining:** When you look at pensions or health services, the primary caregivers do not have access to all of the services that the veterans have.

**The Chair:** I am thinking of the Veterans Independence Program.

**Le président :** Qu’arriverait-il si j’adoptais un nouveau règlement, un décret?

**Mme Tining :** À l’heure actuelle, nous parlons des principaux dispensateurs de soins. Pendant très longtemps, on les appelait les veuves, mais maintenant ce sont les principaux dispensateurs de soins. Selon nos données, on en compte actuellement 285 000.

**Le président :** Est-ce le simple fait d’être les conjoints qui en fait d’eux les principaux dispensateurs de soins?

**Mme Tining :** Oui.

**Le président :** Conjoint est-il synonyme de principal dispensateur de soins?

**Mme Tining :** Oui. À l’heure actuelle, 28 000 reçoivent des prestations en vertu du PAAC; par conséquent, 265 000 principaux dispensateurs de soins n’y ont pas accès. Supposons qu’on supprime aujourd’hui cette condition : l’ancien combattant doit avoir bénéficié du service avant son décès pour qu’un principal dispensateur de soins puisse être admissible au Programme pour l’autonomie des anciens combattants. Puisque le programme a été lancé en 1981, aucun principal dispensateur de soins ni aucun ancien combattant n’y a eu accès avant cette date.

Bref, si vous élargissiez l’accès au programme à tous les principaux dispensateurs de soins...

**Le président :** Dans le besoin.

**Mme Tining :** Dans le besoin, c’est exact.

**Le président :** Pas aux personnes qui sont bien nanties, mais aux principaux dispensateurs de soins d’un ancien combattant décédé.

**Mme Tining :** Oui.

**Le président :** Théoriquement, j’imagine que je pourrais le rendre accessible à un très grand nombre de personnes.

**Mme Tining :** Oui.

**Le président :** Sauf que nous ne savons pas, toutes proportions gardées, quels sont les besoins susceptibles d’ouvrir droit au programme.

**Mme Tining :** Effectivement. Tout cela fait partie de notre examen des services de santé.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Vous examinez la question.

**Mme Tining :** Oui. Quand j’ai dit tout à l’heure que nous envisagions de passer à un programme axé sur les besoins; il s’agit des besoins des anciens combattants et des principaux dispensateurs de soins, dans une certaine mesure, en vertu du Programme pour l’autonomie des anciens combattants.

**Le président :** Qu’entendez-vous par « dans une certaine mesure »?

**Mme Tining :** Quand vous examinez les pensions ou les services de santé, les principaux dispensateurs de soins n’ont pas accès à tous les services auxquels ont droit les anciens combattants.

**Le président :** Je pense au Programme pour l’autonomie des anciens combattants.

**Ms. Tining:** We hear a lot about the VIP. Part of our review is to deal with what you and many of your colleagues and many members of Parliament are hearing all the time, which is about primary caregivers needing the Veterans Independence Program and not being able to access it. It would be part of the business case we are preparing.

**Senator Downe:** Have you determined what it would cost to cover everyone?

**Ms. Tining:** We are in the process of finalizing the costing for the business case, yes.

**Senator Nancy Ruth:** Can you give us a ballpark figure? If I said 20,000 times how many widows/caregivers are in need?

**Senator Banks:** That would be 285,000.

**Senator Downe:** By my count, it would be 257,000.

**Senator Day:** There are 28,000 on the VIP program and 285,000 who are eligible, so multiply by 10.

**Ms. Tining:** I will let the senators figure out the numbers.

As you may have discovered in discussion with our respected colleagues in the Department of Finance and at Treasury Board, part of our business case is that the costs will not go on forever; these costs will peak. Our estimation is that in 2011 you will see quite a drop in the services that traditional veterans and primary caregivers will need because they will be in the final years of their lives.

Whatever the number is — it may be 10 times — it is a blip and will go down. Often, departments ask for money in their A base and that carries on forever. That is not case we are making here. We are saying that we need this for all these reasons and this is how we will do it. That is the amount of money we need. However, five years from now, you will see a decline. We will not keep the money in the department — we cannot keep the money. Our money is tied to the number of clients we are serving. It is a pretty safe risk, frankly, from a financial standpoint.

**The Chair:** It seems to be an obvious case to make, but it is difficult.

**Senator Nancy Ruth:** Is part of the fear that if you do it for this group of veterans, you will have to do it for every group thereafter? Is there a fear that there will also be hundreds of millions of dollars for the veterans who went to Afghanistan?

**The Chair:** But there are fewer veterans who went to Afghanistan than there are World War II veterans.

**Mme Tining :** On parle beaucoup du PAAC. Une partie de notre examen porte sur un sujet dont beaucoup de vos collègues, de nombreux membres du Parlement et vous-même entendez souvent parler, soit que les principaux dispensateurs de soins doivent pouvoir avoir accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Cela fera partie de l'analyse de rentabilisation que nous préparons.

**Le sénateur Downe :** Avez-vous déterminé ce qu'il en coûterait pour couvrir les besoins de tout le monde?

**Mme Tining :** Nous sommes effectivement en train de mettre la dernière main à l'établissement des coûts pour l'analyse de rentabilisation.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Pourriez-vous nous donner un coût approximatif? Si je disais 20 000 fois le nombre de veuves ou de dispensateurs de soins dans le besoin?

**Le sénateur Banks :** Ce serait 285 000.

**Le sénateur Downe :** D'après mes calculs, ce serait 257 000.

**Le sénateur Day :** Puisqu'on compte 28 000 bénéficiaires du PAAC et que 285 000 sont admissibles, multipliez par 10.

**Mme Tining :** Je vais laisser aux sénateurs le soin de faire les calculs.

Comme vous l'avez peut-être appris quand vous avez discuté avec nos collègues du ministère des Finances et du Conseil du Trésor, que je respecte, une partie de notre analyse de rentabilisation montre que les coûts n'augmenteront pas indéfiniment; ils vont plafonner. Nous estimons qu'en 2011, il y aura une baisse des besoins en services pour les anciens combattants traditionnels et les principaux dispensateurs de soins parce qu'ils vivront les dernières années de leur existence.

Peu importe combien il y en a — peut-être dix fois plus —, il s'agit d'un sommet qui sera suivi d'une diminution. Souvent, les ministères demandent des fonds pour les services votés et les sommes sont reportées indéfiniment. Ce n'est pas ce que nous voulons. Nous disons que nous avons besoin de ces sommes pour toutes les raisons que nous avons mentionnées et nous précisons comment nous allons procéder. Nous avons besoin de ces fonds. Cependant, dans cinq ans, il y aura une baisse. L'argent ne restera pas bloqué au ministère — nous ne pouvons le garder. Les montants dont nous avons besoin dépendent du nombre de nos clients. Il est clair que le risque est assez minime du point de vue financier.

**Le président :** L'argument semble aller de soi, mais c'est difficile.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Si vous faites cela pour ce groupe d'anciens combattants, craignez-vous d'être obligés de faire la même chose pour tous les groupes après? Avez-vous peur d'avoir besoin de centaines de millions de dollars aussi pour les anciens combattants qui auront servi en Afghanistan?

**Le président :** Cependant, il y a moins d'anciens combattants du conflit en Afghanistan que d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale.

**Senator Nancy Ruth:** Yes, but is that part of the internal debate?

**Ms. Tining:** I have not sensed that there is a fear of that. Like anything else, with a big number of clients comes a big number of dollars. In the last two years, Veterans Affairs Canada has been quite successful in putting a solid business case in front of government to get additional monies. It is not about trying to get more money for the department as a power grab. It is a question of investing or providing taxpayers' dollars for meaningful service for the people who served our country.

**Senator Kenny:** You cannot send people to war if you do not take care of the wounded.

**Ms. Tining:** A few weekends ago, I was in Toronto for the Grey Cup weekend. One of the sponsors was the Department of National Defence. They had all of their equipment at the Toronto Congress Centre, for example, their helicopters and tanks.

**The Chair:** Can they get one or two over to Afghanistan?

**Ms. Tining:** They had equipment there, including what they use as operating rooms in Afghanistan. The young men and women who were in attendance were great public affairs people for recruitment. They were very keen. I talked to one of the young men who was close to that piece of equipment. He asked me, "What do you do?" I said, "I work for Veterans Affairs Canada." I did not say that I am deputy minister. He said, "I am expecting you to take care of me and my family when I need it." It makes a lot of sense. The folks who are over there expect to be taken care of and they expect their families to be taken care of. I think that is part of the contract.

**Senator Day:** I wish to talk about your mental health strategy and, in particular, the centre at Ste. Anne's Hospital. This committee has visited that centre more than once and has seen the wonderful work they are doing.

I read into what you are saying that Ste. Anne's hospital will become a centre of excellence. There are clinics all around. If you come from Montreal or the Greater Montreal Area, you can get day service and beds in the hospital, but presumably the clinics will not provide that same kind of service. They will promote counselling, and so on. I am thinking in terms of someone needing a stabilization bed, someone who may have been found on a park bench or arrested for doing something. If they were at Ste. Anne's hospital, they would be properly cared for, but the clinics would not be set up for this. How will they handle this?

**Le sénateur Nancy Ruth :** Oui, mais est-ce une source de débat à l'interne?

**Mme Tining :** Je n'ai pas l'impression qu'il y ait une telle peur. Comme dans bien d'autres cas, quand on a beaucoup de clients, on a besoin de beaucoup d'argent. Au cours des deux dernières années, Anciens Combattants Canada a obtenu de bons résultats lorsqu'il a présenté son analyse de rentabilisation au gouvernement pour avoir des fonds supplémentaires. Le ministère ne fait pas cela pour réaliser un tour de force. Le but recherché consiste à investir ou à utiliser l'argent des contribuables pour fournir des services importants aux personnes qui ont servi notre pays.

**Le sénateur Kenny :** Il n'est pas logique d'envoyer des gens à la guerre si on n'est pas en mesure de prendre soin des blessés.

**Mme Tining :** Il y a quelques jours, je suis allée passer une fin de semaine à Toronto pour aller voir la Coupe Grey. Le ministère de la Défense nationale était l'un des commanditaires de l'événement. Il avait exposé son équipement au Centre des congrès de Toronto, notamment des hélicoptères et des chars d'assaut.

**Le président :** Est-ce qu'ils peuvent en envoyer un ou deux en Afghanistan?

**Mme Tining :** Les gens du ministère présentaient leur matériel, dont celui qui sert de salle d'opérations en Afghanistan. Les jeunes femmes et les jeunes hommes présents étaient de bons agents de relations publiques pour le recrutement. Ils étaient très enthousiastes. J'ai parlé à un jeune homme qui se trouvait près de l'équipement dont je vous ai parlé. Il m'a demandé ce que je faisais. Je lui ai répondu que je travaillais pour Anciens Combattants Canada. Je n'ai pas dit que j'étais sous-ministre. Il m'a alors répondu ceci : « Je compte sur vous pour prendre soin de moi et de ma famille lorsque j'en aurai besoin. » C'est très logique. Les personnes qui sont en mission s'attendent à ce qu'on s'occupe d'elles et de leur famille. Je crois que cela fait partie du contrat.

**Le sénateur Day :** J'aimerais parler de votre stratégie en matière de santé mentale et, surtout, du centre situé à l'Hôpital Sainte-Anne. Notre comité a visité ce centre à plusieurs reprises et a vu le merveilleux travail que l'on y fait.

Vous avez dit que l'Hôpital Sainte-Anne deviendra un centre d'excellence. Il y a des cliniques partout au pays. Les gens qui habitent à Montréal ou dans ses environs disposent de soins de jour et de places à l'hôpital, mais je suppose que les cliniques ne fourniront pas le même genre de services. Elles offriront du counselling, et cetera. Mais que fait-on d'une personne qui a besoin d'un lit de stabilisation, qui a peut-être été trouvée sur un banc de parc ou arrêtée pour un méfait? À l'Hôpital Sainte-Anne, cette personne recevrait des soins adéquats. Les cliniques ne seront pas équipées pour cela. Comment vont-elles répondre à ce genre de clientèle?

**Ms. Tining:** The clinics work with provincial and regional health authorities. Across the country, these clinics are operated through contract with professionals in the health care services. They all are aligning partnerships with the regional and provincial health services to provide what is required. They have a network.

**Senator Day:** If a young veteran needs the services, do you have sufficient beds at Ste. Anne's Hospital to provide in-house care? Do you have a Ronald McDonald-type house next door to allow them to stay there but to carry on life on an out-patient basis? Is that there or in the works?

**Ms. Tining:** We have a certain number of beds available which are not totally used.

**Senator Day:** Are these full-time beds?

**Ms. Tining:** Yes. That is something that we are looking into in our partnership with DND. Ste. Anne's Hospital has a major renovation project to undertake, as you probably know.

**Senator Day:** We were briefed on that.

**Ms. Tining:** Renovations to the hospital will be finished in 2009.

We have realized that veterans, or young members of the Canadian Forces, want to get the service close to home because their home is where they have their community support and family support. We only have one hospital that remains a federal hospital for veterans. The idea that we would be able to provide as many beds nation wide as would be required in Montreal does not fit the reality.

In some rural areas, we will have 10 operational stress injury clinics, with the five of DND. We do not necessarily have operational stress injury clinics in all the rural areas.

We have a pilot project — which is something the department frequently does to find a way around the rules — with Alberta Telehealth where we are evaluating how provincial health care providers can handle operational stress injuries.

**The Chair:** That is not the one in the shopping centre in Calgary, is it?

**Ms. Tining:** Yes, it is.

**The Chair:** We toured that the last time we were out West. It is excellent. The anonymity, apparently, is very helpful.

**Senator Day:** I am talking about the person who needs constant care for a little while and then can transition into daycare. It seems that can only be offered now for those people in the Greater Montreal Area or people who would have to move there to get that service. I suppose that through communications with the clinic other people will learn how to treat operational

**Mme Tining :** Les cliniques travaillent avec les autorités sanitaires provinciales et régionales. Partout au pays, elles fonctionnent dans le cadre de contrats qui ont été conclus avec des professionnels de la santé. Toutes les cliniques coordonnent des partenariats avec les services de santé régionaux et provinciaux afin de pouvoir offrir les soins nécessaires. Elles disposent d'un réseau.

**Le sénateur Day :** Si un ancien combattant qui est jeune a besoin de services, y a-t-il assez de lits à l'Hôpital Sainte-Anne pour qu'il puisse recevoir des soins sur place? Avez-vous une résidence, à côté de l'hôpital, semblable au Manoir Ronald McDonald et qui permettrait aux patients de recevoir des soins en clinique externe? Est-ce que ce genre d'établissements existe ou est prévu?

**Mme Tining :** Nous avons un certain nombre de lits disponibles, qui ne sont pas utilisés tout le temps.

**Le sénateur Day :** S'agit-il de lits permanents?

**Mme Tining :** Oui. C'est quelque chose que nous envisageons dans le cadre de notre partenariat avec le MDN. L'Hôpital Sainte-Anne procède à des travaux de rénovation majeurs, comme vous le savez probablement.

**Le sénateur Day :** Oui, on nous en a parlé.

**Mme Tining :** Ces travaux de rénovation seront terminés en 2009.

Nous avons réalisé que les anciens combattants ou les jeunes membres des Forces canadiennes veulent des services près de leur domicile parce qu'ils peuvent bénéficier du soutien de la communauté et de leur famille. Il ne reste qu'un seul hôpital fédéral pour les anciens combattants. Il n'est pas réaliste de penser qu'on pourra offrir partout au Canada autant de lits qu'à Montréal.

Nous implanterons dix cliniques spécialisées dans le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel dans certaines régions rurales, et il y a aussi les cinq cliniques du MDN. Cependant, ce ne sont pas toutes les régions qui en auront une.

Nous avons entrepris un projet pilote — ce que le ministère fait souvent pour déjouer les règles — avec Télésanté Alberta. Ce projet consiste à évaluer comment les fournisseurs de soins de santé de la province peuvent s'occuper des cas de traumatismes liés au stress opérationnel.

**Le président :** Est-ce le projet mis en œuvre au centre commercial de Calgary?

**Mme Tining :** Oui, c'est bien cela.

**Le président :** Nous l'avons visité la dernière fois que nous sommes allés dans l'Ouest. C'est excellent. Apparemment, l'anonymat est bien respecté.

**Le sénateur Day :** Je parle des personnes qui ont besoin de soins constants pendant une courte période et qui peuvent ensuite être traitées en clinique externe. Il semble que seules les personnes qui habitent dans le Grand Montréal ou qui sont prêtes à s'y installer aient accès à ce genre de services. Je suppose que les autres peuvent communiquer avec une clinique pour savoir

stress injuries. This is, in large part, a military-oriented problem, and provincial hospitals, nursing homes, et cetera, are not geared toward this type of problem.

**Ms. Tining:** We have a number of community and contract beds across the country that have been traditionally used for traditional veterans.

**Senator Day:** Yes, we are familiar with those and have tried to visit them wherever we are. However, those are not geared for 35-year-old post-traumatic stress disorder patients.

**Ms. Tining:** That is right.

**Senator Day:** We will follow up on this issue. We have an interest in it and have plans for visiting. My questions are designed to learn about your thinking and to inform you of our thinking.

**The Chair:** Are you aware of the work being done by an American facility at White River Junction in Vermont, just south of Montreal? Senator Dallaire brought that centre to our attention and I wonder whether you have had any contact, perhaps through Ste. Anne's Hospital. Apparently they are doing interesting work there, though I do not know the extent or type of it.

**Ms. Tining:** We could look into it.

**The Chair:** Perhaps you could find out whether Ste. Anne's Hospital is aware of them or is dealing with them in any way.

Do you monitor the levels of satisfaction of your clients, if I may use that term? If so, are those findings for your use only or are others able to see how you are doing?

**Ms. Tining:** Veterans Affairs Canada has been doing that for many years. It is now a requirement for almost every federal department to do that as an indication of outcomes. We do it every two to three years, and we are doing it this year. The last survey indicated an 84 per cent satisfaction rate.

I asked whether we only survey veterans who are getting services from us or whether we also survey those who get no services. I was happy to hear that we are surveying both.

**The Chair:** Is your next survey in 2007 or in 2008?

**Ms. Tining:** We have just started the survey, so the results will be out in the first few months in 2008.

**The Chair:** Will you share the results with us in due course?

**Ms. Tining:** I would be glad to do that.

comment recevoir des soins si elles sont aux prises avec un traumatisme lié au stress opérationnel. Il s'agit surtout d'un trouble qui touche les militaires, et les hôpitaux, les centres et autres établissements de santé provinciaux ne sont pas équipés pour le traiter.

**Mme Tining :** Nous avons un certain nombre de lits dans des établissements communautaires et des lits réservés partout au pays qui sont destinés aux anciens combattants traditionnels.

**Le sénateur Day :** Oui, nous sommes au courant de leur existence et nous essayons d'aller dans les établissements où il y en a, lorsque nous nous déplaçons. Cependant, ces lits ne sont pas faits pour les patients de 35 ans victimes du syndrome de stress post-traumatique.

**Mme Tining :** C'est vrai.

**Le sénateur Day :** Nous ferons un suivi sur cette question. Cela nous tient à cœur et nous prévoyons visiter des établissements où l'on retrouve ce type de lits. Je vous ai posé ces questions pour savoir ce que vous pensez de la question et aussi pour vous présenter notre façon de voir.

**Le président :** Avez-vous entendu parler d'un établissement américain situé à White River Junction, dans le Vermont, soit au sud de Montréal? Le sénateur Dallaire nous a parlé de ce centre, et je me demandais si vous avez été en contact avec ses responsables, par l'entremise de l'Hôpital Sainte-Anne. Il semble qu'il s'y passe des choses intéressantes, mais c'est tout ce que j'en sais.

**Mme Tining :** Nous pourrions nous informer.

**Le président :** Vous apprendrez peut-être que la direction de l'Hôpital Sainte-Anne connaît ce centre ou travaille déjà avec ses responsables.

Est-ce que vous interrogez vos clients sur leur niveau de satisfaction, si je puis m'exprimer ainsi? Si oui, est-ce que les résultats sont confidentiels ou bien d'autres peuvent en prendre connaissance?

**Mme Tining :** Le ministère des Anciens Combattants fait ce genre d'enquête depuis de nombreuses années. Presque tous les ministères du gouvernement fédéral le font aussi, car c'est un bon indicateur. Nous faisons un sondage tous les deux ou trois ans, et il y en a un cette année. La dernière fois que nous avons fait un sondage, nous avons obtenu un taux de satisfaction de 84 p. 100.

Je me suis déjà informé auprès des responsables de ce sondage, car je voulais savoir si nous interrogeons uniquement des anciens combattants qui reçoivent nos services ou si nous interrogeons également ceux qui n'en reçoivent pas. J'ai été heureuse d'apprendre que nous visons les deux groupes.

**Le président :** Votre prochain sondage se fera-t-il en 2007 ou en 2008?

**Mme Tining :** Nous venons de le commencer, alors les résultats seront prêts au cours des premiers mois de 2008.

**Le président :** Allez-vous nous communiquer les résultats?

**Mme Tining :** Je serai heureuse de le faire.

**Senator Nancy Ruth:** The civilians that come into these 15 centres are families of veterans. Some of the aid people we send to war zones through CIDA contracts, et cetera, come back with post-traumatic stress disorder. Do they have access to these centres, or do these centres transfer their knowledge, and the research data that I assume they have, to civilian mental health institutions? How do we service government people who are working in war zones on Canada's behalf?

**Ms. Tining:** We need to do more work on that front because we need to know that they exist, and I am not sure we are reaching them through DND.

**Senator Nancy Ruth:** You might service them?

**Ms. Tining:** I would say we might, but we need to do more work. I do not have a good answer to your question. I have not been very good at answering your questions today. I will have to do better next time.

**Senator Nancy Ruth:** They are questions that are not asked frequently enough.

**Ms. Tining:** Yes.

**The Chair:** Thank you for your presence here today. We have benefited greatly from it.

The committee adjourned.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Les civils qui viennent dans un des 15 centres sont des membres des familles d'anciens combattants. Certaines personnes qui sont envoyées dans des zones de guerre dans le cadre de programmes d'aide, comme des employés de l'ACDI, sont également victimes du syndrome de stress post-traumatique. Ces personnes ont-elles accès à ces centres? Ces centres transfèrent-ils leurs connaissances et les résultats de recherches qu'ils possèdent, je suppose, à des établissements de santé mentale civils? Comment nous occupons-nous des employés du gouvernement qui travaillent dans des zones de guerre et y représentent le Canada?

**Mme Tining :** Nous devons nous pencher davantage sur cette question; nous devons savoir qui sont ces personnes et je ne suis pas certaine que nous les rejoignons par le truchement du MDN.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Pouvez-vous leur offrir des services?

**Mme Tining :** Je dirais que c'est possible, mais nous devons effectuer plus de travaux à ce sujet. Je n'ai pas la réponse exacte à votre question. Je n'ai pas été très bonne pour répondre à vos questions, aujourd'hui. Je devrai faire mieux la prochaine fois.

**Le sénateur Nancy Ruth :** Ces questions ne sont pas posées assez souvent.

**Mme Tining :** Oui.

**Le président :** Merci d'être venues ici aujourd'hui. Cela nous a grandement aidés.

La séance est levée.

---









*If undelivered, return COVER ONLY to:*

Public Works and Government Services Canada –  
Publishing and Depository Services  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –  
Les Éditions et Services de dépôt  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

---

WITNESSES

*Veterans Affairs Canada:*

Suzanne Tining, Deputy Minister;  
Verna Bruce, Associate Deputy Minister.

TÉMOINS

*Anciens Combattants Canada :*

Suzanne Tining, sous-ministre;  
Verna Bruce, sous-ministre déléguée.